



# **UNIVERSIDAD DE MURCIA**

## **ESCUELA INTERNACIONAL DE DOCTORADO**

**El trabajador social como gestor de entidades  
no lucrativas**

**Dña. Fátima Centenero de Arce  
2020**



**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

**EL TRABAJADOR SOCIAL COMO GESTOR DE  
ENTIDADES NO LUCRATIVAS.**

**FATIMA CENTENERO DE ARCE  
2020**

## **AGRADECIMIENTOS:**

Este trabajo nunca hubiera sido posible sin el apoyo, confianza y fe en mis capacidades que mis padres han depositado en mí toda mi vida: Mi padre, que siempre ha insistido en que continuara mis estudios, su amor por los libros y el conocimiento me llevan hasta aquí. Mi madre, que ha sabido enseñarme el valor del esfuerzo y el trabajo duro, sin quejas o dramas innecesarios, desde la paciencia y el amor. Esta tesis, es fruto de su esfuerzo, su inquebrantable confianza en mí, insistencia y cómo no, sus “becas” de estudio sin preguntas ni requisitos burocráticos previos. Nunca podré agradecerles suficientemente todo lo que han hecho y hacen por mí. Ojalá yo sepa transmitir a mis hijos los valores que ellos me han transmitido y se sientan tan orgullosos de mí, como yo de ellos.

A mis hermanos, quienes apelaron a mi innata cabezonería y tesón para saber que este trabajo era posible. Domingo, por obligarme a leer los libros de historia que tanta pereza me daban, y poner en orden las etapas que no llegaba a distinguir; M<sup>a</sup> José por enseñarme los entresijos de la labor investigadora y universitaria y, junto con Begoña, aportarme la calma y la locura según necesitara en cada momento. La misma que mi socia, Marta, me ha aportado, aguantando mis “locuras de tesis” y otras locuras en esos cafés interminables.

A mi marido, quien me ha apoyado en todo momento, aun sin imaginarse el esfuerzo mutuo que supondría este trabajo, su voluntad para hacer equipo y conseguir conciliar también es parte fundamental de esta tesis.

A mis hijos, personitas que llegaron en el momento adecuado para ser el mayor punto de inflexión en mi vida, cambiaron totalmente mi percepción sobre ella y mi modo de vivir. Me enseñaron que lo bueno en la vida, si trabajas con tesón y sabes esperar vendrá por duplicado, como ellos. Siempre serán mi motor y mi motivo para seguir luchando día a día.

A Perla por su amor incondicional en los últimos 12 años, por su acompañamiento en mis largas horas de estudio, bajo mi silla sin rechistar, y ser

mi compañera de alegrías y penas. La mejor “hermana mayor” que mis hijos pueden tener.

A mi familia política, que han estado ahí en todo momento y han dedicado su valioso tiempo en hacer felices a mis hijos, mientras yo me dedicaba a finalizar este trabajo.

A Jerónimo Molina Cano, que asumió la dirección de mi tesis absolutamente a ciegas, con una gran generosidad, y ha aguantado estoicamente mis dudas y preguntas constantes. Ha sabido guiarme y orientarme desde la calma y la paciencia, la que muchas veces me ha faltado a lo largo de este trabajo, convirtiendo esta tesis en una gran experiencia vital de la que me siento muy orgullosa.

GRACIAS.





## **ÍNDICE GENERAL:**

### **INTRODUCCIÓN Y PLAN**

0. Resumen e introducción. 5

### **HISTORIA Y TEORÍA DEL TRABAJO SOCIAL**

#### **CAPÍTULO 1: PRECEDENTES NECESARIOS. 21**

1. Historia Magistra: La importancia de conocer nuestra historia. 21
2. El origen de la desigualdad y su institucionalización. 24

#### **CAPÍTULO 2: LA CUESTIÓN SOCIAL Y EL TRABAJO SOCIAL 44**

1. El trabajo social como profesión y disciplina. 44

#### **CAPÍTULO 3: IDENTIDAD EN TRABAJO SOCIAL 58**

1. Sobre el concepto de identidad. 58
2. La construcción de la identidad a través del objeto profesional. 67

### **TERCER SECTOR, ASOCIACIONISMO Y ENTIDADES DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL**

#### **CAPÍTULO 1: EL TERCER SECTOR. DEFINICIÓN Y PARTICULARIDADES 84**

1. Introducción. 84

2. Tercer Sector. Complejidades de su definición.	90
3. Tercer Sector de Acción Social.	97
<b>CAPÍTULO 2: LA DISCIPLINA DEL TRABAJO SOCIAL DENTRO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL</b>	<b>115</b>
1. Profesionalización del Tercer Sector de Acción Social.	115
2. Trabajo social en organizaciones no lucrativas o Tercer Sector de Acción Social.	131
3. El trabajador social como gestor de entidades.	143
<b>ESTUDIO EMPÍRICO Y RESULTADOS</b>	
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>150</b>
1. Acerca de las cuestiones de la investigación.	150
2. Desarrollo de la investigación.	158
<b>CAPÍTULO 2: RESULTADOS DEL ESTUDIO EMPÍRICO</b>	<b>175</b>
1. Estructura de las Organizaciones no lucrativas de Acción Social.	178
2. ¿Qué funciones desempeñan los trabajadores sociales en las entidades?	193
3. Cuestiones de identidad.	206
4. Carrera profesional y estabilidad laboral.	213

5. La especialización profesional.	219
6. Importancia de la profesión y valoración personal de los encuestados.	221
7. Los estudios de Trabajo Social.	231
<b>CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>244</b>
1. Introducción.	244
2. Estructura de las organizaciones estudiadas.	246
3. La administración, dirección y gestión.	252
4. Cuestiones de identidad.	258
5. Conclusiones finales.	273
<b>ANEXOS</b>	<b>277</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>289</b>
<b>ÍNDICE SISTEMÁTICO</b>	<b>305</b>

## **INTRODUCCIÓN Y PLAN.**

## **0. RESUMEN E INTRODUCCIÓN.**

El trabajador social dentro de las entidades asociativas debe poner al servicio de las mismas todos sus recursos profesionales, personales y habilidades de gestión para que, en un contexto en el que las asociaciones, federaciones de asociaciones y, en general, las entidades no lucrativas de Acción Social, dependen de financiación externa (pública y/o privada) puedan continuar con su labor de ayuda a las personas y grupos que constituyen su razón de ser. Este trabajo de gestor de entidades consideramos que no es conocido por el común de la sociedad, incluso en la mayoría de las ocasiones por aquellos trabajadores sociales recién titulados, ya que se tiene la idea de que el profesional se dedica a buscar recursos económicos y sociales únicamente a aquellas personas con dificultades.

La intención de este trabajo es analizar el papel efectivo de un trabajador social en las asociaciones y entidades no lucrativas (asociaciones de personas enfermas, de pacientes, personas con discapacidad, dependencia...) como pilar fundamental para el buen funcionamiento y continuidad de las mismas, siendo el encargado del grueso de la gestión de la organización, como técnicos de proyectos, coordinador y representante de la entidad, por ello, partimos de las siguientes hipótesis:

- El trabajador social es el profesional encargado del mantenimiento de las entidades asociativas, mediante la consecución de los medios materiales, económicos y humanos para el sostenimiento de las mismas.
- Los profesionales de nuestra disciplina, no son meros tramitadores de ayudas individuales o colectivas.

- Existe infrarrepresentación de los trabajadores sociales en puestos directivos (dirección y gerencia) aunque, en realidad, sí realizan funciones gerenciales o directivas.

Dadas dichas hipótesis, los objetivos del desarrollo de nuestra investigación, circunscrita al ámbito regional, responden fundamentalmente a los siguientes objetivos:

- Conocer el papel del Trabajador Social en las entidades asociativas no lucrativas de Acción Social de la Región de Murcia.
- Establecer qué lugar ocupa el trabajador social dentro de esta estructura y qué funciones realiza.
- Saber si esas funciones son propias de la disciplina, y cómo se enmarcan en nuestro constructo teórico.

## **0.1. Introducción.**

“El Trabajo Social es la disciplina de la que se deriva la actividad profesional del trabajador social y del asistente social, que tiene por objeto la intervención y evaluación social ante las necesidades sociales para promover el cambio, la resolución de los problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar y la cohesión, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el trabajo social de caso, grupo y comunidad. El trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno.” (Libro Blanco Título de

Grado de Trabajo Social. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación).

Hablar de Trabajo Social es hablar de una profesión que se ocupa del bienestar de las personas, tratando de resolver sus problemas interviniendo en las situaciones, buscando los recursos necesarios para que individuos, grupos y comunidades puedan afrontar de forma positiva las dificultades y superarlas; no obstante, no podemos dar una visión estática de la profesión, ya que ha de entenderse que el Trabajo Social es dinámico y evoluciona en los distintos contextos en los que se desarrolla y según el devenir de los tiempos. Esta es una característica inherente a esta disciplina, ya que es una disciplina, como pocas, que ha tenido que adaptarse a los cambios sociales de forma rápida para poder buscar soluciones a los problemas sociales que han ido apareciendo según la transformación de la sociedad.

Nuestra investigación parte de esta visión evolutiva del trabajo social, pues esta ha pasado por muchas etapas, desde las primeras “visitadoras de pobres” propuestas por Luis Vives, en 1526, en su Tratado "El socorro de los Pobres" considerado por Ander Egg como el “Primer Libro de asistencia social o de Trabajo Social” (Ander Egg, 1992: 51), hasta los actuales profesionales del trabajo social, formado en Universidades, con un programa formativo específico para la profesión.

Sin embargo, a lo largo de su historia, en muchas ocasiones, la profesión no consigue deshacerse de la visión de la misma como agentes encargados de prestar servicio a las personas necesitadas desde un punto de vista paternalista, encargándose únicamente de tramitar ayudas y prestaciones para aquellos que las necesitan, sin ahondar en el resto de funciones y roles que un profesional del trabajo social puede realizar, y en la mayoría de las ocasiones realiza.

Detectamos que, cuando se habla de los trabajadores sociales en muchas ocasiones no se ha sobrepasado la definición obsoleta de “asistencia social” (o incluso la imagen más antigua de “visitadora social”), ya que la profesión de Trabajador Social es una profesión que ha evolucionado tanto desde las primeras ayudas entre vecinos hasta la institucionalización actual, que ha necesitado reorganizar y renombrar la propia disciplina hasta la actual denominación.

En España, la actual titulación de Graduado en Trabajo Social ha pasado por distintas etapas, teniendo como antecedente conocido y reconocido la primera Escuela de Trabajo Social en 1932 en Barcelona, bajo el nombre de "Escuela de asistencia social para la mujer", pero que anteriormente tuvo como referencia la Acción Social Popular, dirigida por Gabriel Palau, con la idea de difundir y propagar la nueva doctrina social de la Iglesia y extender los sindicatos obreros y agrarios católicos y la Federación Obrera Social en 1912 (Miranda Aranda, 2003) . Las escuelas sociales que se crearon en la década de los 20, incorporan estudios relativos a funciones sindicales y aseguracionistas del ámbito industrial, con el trabajo asistencial en infancia, hogares... siguiendo otros modelos europeos. Las escuelas han ido evolucionando progresivamente, viviendo distintas etapas, marcadas por los acontecimientos históricos de nuestro país, hasta su transformación en los años 70-80 del S. XX en una Titulación Universitaria de pleno derecho, llegando a la actual titulación, con la reforma educativa y su incorporación al Grado.

Al igual que el programa educativo ha evolucionado a lo largo del tiempo, aspecto de enorme interés que todavía no ha sido abordado sistemáticamente, también lo han hecho los campos de intervención del profesional del trabajo social, de hecho, estos programas educativos han ido adaptándose a las nuevas necesidades sociales. El Trabajo Social es una profesión que debe responder a una diversidad de tareas, y múltiples intervenciones, que, en ocasiones hasta los mismos profesionales no son capaces

de definir y delimitar cuáles puede llamar tareas específicas de su propia profesión. Máxime cuando hablamos de las entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social, ya que estas tienen una serie de características peculiares, distintas a los Servicios Sociales Públicos, y que intentaremos desgranar en este trabajo.

La intervención del Trabajador Social se realiza en diversas áreas de la realidad social, su campo se delimita a partir de las necesidades de los individuos. Es por ello que los métodos de trabajo social son distintos en función del área en el que intervenga. Los métodos definidos como clásicos dentro de la disciplina son:

- Método de caso, o método individual. Es el primer método definido y sistematizado, centrado en el caso concreto, la persona con necesidad y la búsqueda de recursos tanto internos (centrado en la potencialidad de la persona) como externos que solventen su situación. El trabajador social actúa como intermediario entre la persona y su entorno social. Mary Richmond, en su libro “What is Social Case Work” (1922) realiza la definición y la metodología del caso.
- Método de Grupo. El trabajo social de Grupos, surgió después, bajo la premisa de que, para solucionar determinados problemas, es necesario contar con el entorno social (el grupo) donde se producen los problemas, tratando de generar identidad y conciencia y promoviendo el cambio individual a través del grupo, y que este influya sobre ámbitos sociales más amplios.
- Método de trabajo social comunitario. Este método trata de hacer partícipe a todos los sectores implicados en la transformación de la realidad social: entes públicos, privados y personas involucradas en el desarrollo de la comunidad mediante proyectos comunes que faciliten la participación de todos.

Más tarde se introdujeron los llamados métodos auxiliares de trabajo social, como son los de administración, investigación y supervisión.

Nuestra tesis no centra su esfuerzo en explicar los métodos clásicos del trabajo social, por otro lado ya definidos en multitud de manuales, libros, y artículos, sino, en aquellos métodos auxiliares, definidos con posterioridad, relacionados con la gestión y administración que en la mayoría de las entidades ocupan hasta el 90% de la jornada laboral.

Sí podemos decir que nuestro objeto de intervención son entidades que promocionan el desarrollo comunitario, pero la intención es hacer una radiografía interna de lo que supone realmente organizar la comunidad y las actividades de planificación del bienestar, desde las entidades no lucrativas de Acción Social, considerando en esta tesis aquellas entidades privadas de Acción Social de carácter privado y no lucrativo.

Siguiendo a Nieto- Morales (2016) las diferentes intervenciones están marcadas por la institución donde se desarrolla el trabajo social, los diversos campos y múltiples colectivos con los que se trabaja, ya sea con familias, grupos, menores, jóvenes, personas mayores, etc., es decir, centrada en la persona y en el medio social, con enfoque global, aplicando la metodología específica que se requiera en cada caso, siendo el objetivo promocionar y proporcionar posibilidades a las personas contribuyendo a promoción personal y social y teniendo presente que dependiendo de la sociedad y el momento se deberá hacer un trabajo u otro para promocionar a la persona y que llegue a ser autónoma.

Otra cuestión que marca la intervención es el carácter público o privado, entendiendo como público la intervención que se realiza desde la Administración ya sea Estatal, Autonómica o Local, bien sea desde los Servicios Sociales Comunitarios y su derivación a los Especializados y desde el ámbito privado los servicios prestados desde el Tercer Sector (Gutiérrez Resa,

2010). El Tercer Sector que fundamentalmente se encuentran subvencionado en parte con dinero público pero su gestión es privada.

El Tercer Sector es actualmente un concepto complejo, Bresser y Cunill (Cepeda, 2004) definen a las organizaciones de este sector como privadas pero proveedoras de fines públicos. Otros hablan de un sector de la sociedad que se diferencia de los otros dos (público y privado), por comprender a un conjunto de organizaciones que responden a intereses. Así pues, mientras el Estado representa un interés político y las empresas uno mercantil o con finalidad de lucro, el Tercer Sector mantiene un interés social (Restrepo y Correa, 2005).

Las organizaciones no lucrativas, como organizaciones privadas que prestan servicios que intenten subsanar alguna carencia social o trabajan en pos de la sensibilización social, son características de las sociedades estructuradas, aunque son muy variadas en su tamaño, estructura, forma o composición (Álvarez de Mon et.al., 1998). Podemos decir que, de alguna forma, el Tercer Sector constituye la expresión de una sociedad civil sana.

Trataremos de contextualizar estas entidades del Tercer Sector de Acción Social de la Región de Murcia, concretamente, las entidades privadas de Acción Social (asociaciones, federaciones y entidades de Acción Social de carácter no lucrativo) con el fin de conocer su estructura de funcionamiento actual, ya que, como dice Mintzberg, en una obra devenida clásica:

“Para poder entender cómo se estructuran las organizaciones tenemos que entender en primer lugar cómo funcionan, conociendo sus partes constitutivas, las funciones que desempeña cada una de ellas y la forma en que se relacionan entre sí dichas funciones. Concretamente, tenemos que saber cómo atraviesan las organizaciones los flujos de los procesos de trabajo, información y decisión.” (Mintzberg, 2012: 41).

Es en estas estructuras donde queremos situar al trabajador social, tratando de esclarecer el papel real del profesional del Trabajo Social dentro de estas entidades, en nuestro caso, muy en la línea de pensamiento de Ander- Egg (1992), ya que no tratamos de conocer qué puede o debe hacer un trabajador social, sino realmente qué hace un trabajador social en una entidad de este tipo, siguiendo a Malcom Payne: “La naturaleza del Trabajo Social y su teoría vienen definidas no por un desarrollo académico y pruebas experimentales, sino por lo que los asistentes sociales hacen realmente” (Payne, 1991: 47).

Sabemos que no es fácil delimitar con precisión cuál es la parcela específica de actuación del trabajador social, de hecho, la definición del objeto del Trabajo Social es algo que aún hoy se encuentra en desarrollo, debido a la diversidad de tareas que realiza, máxime cuando en la actualidad los Trabajadores Sociales dirigen, elaboran y gestionan proyectos de las entidades del Tercer Sector, por tanto, el profesional de nuestra carrera se ha convertido en un gerente social, director o coordinador de las organizaciones no gubernamentales, con funciones que, a priori, parece que sobrepasan las propias funciones del profesional pero que, por otro lado, son inherentes al desarrollo de su trabajo. Como exponen Fernández García y Ares Parra (2002: 12): “Los servicios sociales forman parte del mundo de las organizaciones, y sus profesionales no solo deben poseer los conocimientos específicos de cada una de las disciplinas en las que se han formado, sino que, además, deben desarrollar otras capacidades y destrezas que les ayuden a integrarse cada día mejor en su ámbito laboral”. En muchos casos el trabajador social ha rebasado las funciones tradicionales porque ya viene asumiendo mayores responsabilidades, siendo un pilar fundamental de las entidades, no sólo por sus competencias como técnico de proyectos y gestión de subvenciones o atención directa a personas, sino como gestor del grueso de la entidad, siendo en la mayoría de las ocasiones la persona en quien se delega la dirección de la entidad, la gestión interna, la selección y supervisión del personal, las exigencias de calidad, responsabilidad social y el marketing social.

Máxime con las nuevas exigencias que desde la Administración Pública se reclama al sector para ser beneficiario de subvenciones y convenios: Declaración de Utilidad Pública, Gestión de la Calidad, Transparencia y Responsabilidad Social, Planes de Igualdad... Homs (2009: 112) afirma que: “Hoy los trabajadores sociales han pasado de la acción en la calle a la gestión de los despachos, en los que las tareas de diseño, planificación, gestión, evaluación, tienen un peso mucho mayor que antaño”, ocupándose, como afirma Moix (1991), en la creación y mantenimiento de instituciones, provisión, control... etc. como parte de la llamada intervención indirecta en Trabajo Social.

Nuestro propósito es averiguar si esta figura del trabajador social como gestor de las entidades está presente en las entidades de Acción Social de la Región de Murcia, o quién realiza estas actividades, y cuáles son sus funciones y competencias reales.

En la revisión bibliográfica realizada a lo largo de nuestro trabajo de investigación, hemos manejado bibliografía clásica sobre la disciplina, así como diferentes estudios sobre la representación social y funciones de los trabajadores sociales. De esta forma, hemos contextualizado la profesión a lo largo de su historia, y sistematizado, a través de multitud de autores, el amplio abanico de funciones específicas que posee un trabajador social como consultor, asesor, proveedor de Servicios Sociales, investigador y diagnosticador de problemas sociales, administrador de programas y servicios sociales, movilizador de recursos humanos... (Ander Egg, 1992) todas ellas funciones que se ponen en marcha en las entidades no lucrativas de Acción Social.

Encontramos estudios realizados que tratan de contextualizar y comprobar dichas funciones en el ámbito profesional real, pero, de forma general referidos especialmente a las funciones o responsabilidades de los profesionales del trabajo social en el ámbito público y no específicamente sobre el ámbito del Tercer Sector de Acción Social, objeto de la presente investigación.

Así, autores como Enrique Pastor (2013) realizan una comparación sistemática de estudios previos sobre las funciones del trabajo social pero finalmente circunscritas al ámbito público, dentro de los servicios sociales generales o especializados. Balletero Izquierdo et. al. (2013) también presenta un estudio sobre las funciones de los profesionales de los trabajadores sociales en España, en el que, esta vez sí, se expone la tendencia en los últimos años al aumento de las funciones de gestión de equipamientos y servicios, tendencia que a lo largo de nuestra tesis defenderemos no como “algo nuevo” de la disciplina, surgido en los últimos decenios sino como parte específica de la profesión. En este estudio se refleja lo que defendemos en nuestra tesis, el perfil del trabajador social como gestor de recursos “profesionales que dedican gran parte de su tiempo a labores logísticas y estratégicas de la Acción Social” (Balletero et al, 2013: 133). Funciones como coordinación de grupos o recursos, planificación, organización y control de programas... entronca directamente con los objetivos de nuestra tesis, y sirve como punto de partida de nuestra investigación, a pesar de que dicho estudio no responde directamente a nuestros objetivos, ya que, de nuevo, se centra en ámbitos públicos, aunque sí reflexiona sobre la importancia del crecimiento del sector privado en los últimos años.

Como ya hemos señalado, hemos manejado una amplia bibliografía sobre la representación social de los trabajadores sociales, que no respondían específicamente a las preguntas de nuestra investigación por centrarse, de forma general, en los ámbitos del sector público y principalmente sobre las funciones denominadas directas.

Por otro lado, centrándonos en el sector que nos ocupa, donde se ponen en marcha otras funciones y competencias del perfil profesional, no especificados en los estudios mencionados, específicos del Tercer Sector de Acción Social, Terry Bamford en el prólogo al libro de Coulshed “La Gestión del Trabajo Social” (Paidós, 1990), afirmaba que la literatura sobre la gestión en Trabajo

Social es escasa, máxime cuando, en general, este trabajo de gestión ha sido considerado tradicionalmente como unas funciones que no nos son propias, o auxiliares de nuestras funciones específicas. Este libro de Verónica Coulshed, sí nos da las claves fundamentales del trabajo de gestor que queremos plasmar en nuestra investigación, ya que, en palabras de la autora: “El estudio de la gestión no se puede separar del estudio del Trabajo Social” (Coulshed, 1990: 29), además de reflejar que realmente, los trabajadores sociales son formados para ser gestores/coordinadores de entidades. “Todos los trabajadores sociales son directores” (Coulshed, 1990: 199). Vemos un “salto” en la bibliografía existente, haciendo en los últimos años mucho hincapié en las publicaciones en los nuevos yacimientos de empleo o emprendimiento en Trabajo Social, (Raya Díez y Caparrós, 2016, Pastor Seller, 2013 y 2016) así como congresos específicos sobre ejercicio libre y emprendimiento. Todo ello nos da la impresión de que no se ha profundizado suficientemente en el papel de la profesión en el ámbito de las entidades no lucrativas, surgidas para paliar las ineficiencias de los poderes públicos, pero como parte de un sector no dependiente de aquellos.

De igual modo, en cuanto a la bibliografía sobre el Tercer Sector de Acción Social, los distintos informes y publicaciones sobre el entorno económico y laboral de las mismas, no nos ofrecen datos específicos sobre la ocupación de los profesionales del trabajo social en las mismas, como los Anuarios publicados por la Fundación Luis Vives (2010, 2012), o los estudios de la Plataforma de Acción Social (2015) que hablan de la profesionalización de las entidades, pero no especifican concretamente qué perfiles profesionales encontramos en ellos. De igual forma, Drucker (1994), perfila la dirección de instituciones sin fin de lucro, pero no se encuentra especificado nuestro perfil profesional en ellas, si no que habla del “gerente general” como conciencia de la junta directiva. (Drucker, 1994: 158). En este mismo sentido, Fantova (2001), realiza una distinción de las figuras tradicionales en las organizaciones no

lucrativas y, aunque, en este caso, sí habla de cierta centralidad en la figura del profesional del trabajo social, no profundiza en ello, y lo distingue del personal de gestión y de las figuras de atención directa.

Por tanto, lo que tratamos de recoger en nuestra tesis, es ese campo no explorado, o al menos no específicamente, acerca del papel efectivo de los trabajadores sociales en el ámbito privado no lucrativo, donde queremos comprobar y reivindicar la importancia y competencia del perfil profesional de los Trabajadores Sociales, así como las deficiencias de la disciplina en cuanto a la defensa de las áreas propias que, desde el entorno universitario, con la programación de la formación específica, y profesional, principalmente desde la defensa de la identidad colectiva, deben reclamar como propios. A los trabajadores sociales, “se les exige una polivalencia que difícilmente se le pide a otros profesionales” (Ander Egg, 1992: 37) y esta polivalencia no queda reflejada en el estatus que, como disciplina debe tener.

## **0.2. Planteamiento metodológico e hipótesis de trabajo.**

Para conocer todos estos aspectos expuestos en nuestra introducción, partiremos, en primer lugar, de un marco teórico, con el fin de contextualizar, por un lado la historia y evolución de la profesión de Trabajo Social y por otro, la conformación de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, desde sus inicios como movimientos sociales, para describir los procesos actuales de su estructuración organizacional en base a sus peculiares características, para posteriormente, establecerse su profesionalización y cómo la disciplina del Trabajo Social se enmarca dentro de dichas organizaciones.

Como se expone en la anterior sección, nuestro objetivo no es exponer las competencias y roles que un trabajador social puede realizar, según se establece en los programas formativos, aunque es obvio, que las mismas deben

ser estudiadas y expuestas, ya que las utilizaremos para contraponer el plan de estudios, para lograr conocer realmente qué hace un trabajador social cuando su campo de actuación se sitúa dentro de una organización privada, esto es, asociaciones y/o federaciones de Acción Social, y si estas funciones que realiza se corresponden con las competencias estudiadas, y cuáles son competencias adquiridas posteriormente mediante la experiencia en las mismas o mediante formación complementaria realizada a lo largo de su experiencia laboral. Queremos conocer qué hace un trabajador social en su trabajo diario en estas entidades y cómo es valorado este trabajo.

El trabajador social es un profesional con capacidades y habilidades personales muy características, debe ser sensible a los problemas de las personas y trabajar con el convencimiento de que ellas pueden y tienen el potencial para cambiar su situación, pero en la investigación que nos ocupa partimos de la hipótesis de que el profesional está la mayor parte del tiempo gestionando las estructuras necesarias para que esas personas sean capaces de utilizarlas y modificar la situación. Este trabajo de gestor, puede parecer puramente burocrático e institucional (proyectos, solicitudes, presupuestos...), pero es una labor tan importante como la de atención directa, pues permite el desarrollo de grupos y comunidades en pos de una mejora de su calidad de vida.

Asimismo, trataremos de averiguar la autopercepción de los profesionales sobre esas funciones, y sus posibles reivindicaciones (formativas, salariales, etc.) acerca del ejercicio profesional.

Para ello, estudiaremos las estructuras organizativas de las entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social en la Región de Murcia, partiendo del exhaustivo listado de Asociaciones y Federaciones Privadas de Acción Social, autorizadas como tales por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS). Se tratará mediante este estudio de encontrar las similitudes organizativas de las mismas (sin tener en cuenta su campo específico de acción)

estableciendo contacto directo con ellas, así como encuestas a los trabajadores sociales y, en su defecto, a los directores/gestores de las mismas.

De esta forma, trataremos de centrar la investigación en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se estructuran internamente las asociaciones/federaciones de Acción Social?
- ¿Qué lugar ocupa el trabajador social dentro de esta estructura y qué funciones realiza?
- ¿Es el trabajador social el profesional de referencia en las entidades para el desarrollo de los objetivos de las mismas?

Para poder dar respuesta a estas preguntas, y lograr los objetivos propuestos en nuestra investigación este trabajo se estructura en tres grandes áreas:

- En primer lugar tratamos acerca de la Historia y Teoría del Trabajo Social. Sin ser una descripción histórica excesivamente extensa, se hace necesaria, como forma de contextualizar la profesión, a través de sus orígenes desde las formas históricas de protección social y la sucesión de hechos que nos llevan a hablar del actual Trabajo Social como ciencia y disciplina.

Ahondando en la disciplina y su configuración a lo largo del tiempo, llegamos a los conceptos de identidad, alteridad y objeto específico de la profesión, aspectos claves de esta tesis y aspectos de fundamental importancia para toda la profesión.

- En un segundo bloque, prestamos atención al concepto de Tercer Sector de forma general y Tercer Sector de Acción Social de forma específica. Contextualizando así el ámbito donde centramos nuestro estudio, el trabajo social dentro de las entidades no lucrativas de Acción Social, analizando posteriormente la figura del Trabajador Social dentro de ellas.

En estos dos primeros bloques, hemos definido y contextualizado como marco teórico, a través de la literatura relacionada con nuestro objeto de investigación, los elementos fundamentales que confluyen alrededor de nuestros objetivos, para dotar de significado el tercer apartado:

- Estudio empírico y resultados, donde explicamos paso a paso nuestra estrategia de investigación y metodología empleada, consistente en un estudio cuantitativo y cualitativo. De esta forma, una vez obtenidos los datos necesarios exponemos los resultados obtenidos, y procedemos a la elaboración de las conclusiones del estudio, estableciendo la relación entre el marco teórico anteriormente expuesto con los resultados obtenidos.

## **HISTORIA Y TEORÍA DEL TRABAJO SOCIAL.**

## **CAPÍTULO 1: PRECEDENTES NECESARIOS.**

### **1. HISTORIA MAGISTRA: LA IMPORTANCIA DE CONOCER NUESTRA HISTORIA.**

Para poder entender el momento actual nuestra profesión (y de cualquier otra), es fundamental realizar un estudio de la historia de la misma. Conocerla es esencial para comprender la condición del ser humano, esto le permite construir, avanzar y si es necesario cambiar.

Una mirada a lo que ocurrió en el pasado, nos da un panorama completo de por qué el mundo es como es, ya que, contemplar las experiencias que sucedieron antes de nosotros nos invita a reflexionar el por qué ocurrieron, y aprender de ellas para contribuir a nuestro crecimiento como personas capaces de conocer, de comprender, de racionalizar la información, y de tomar esos datos para seguir construyendo día a día una nueva realidad, evolucionando. “Para entender el presente y anticipar el futuro, debemos conocer el pasado” (Barahona, 2016: 5).

El objetivo de esta primera aproximación no es otro que tratar de situar el Trabajo Social actual, en función de sus antecedentes históricos, una forma de conocer y reconocer que nuestra disciplina (como todas) es el resultado de un devenir de situaciones, contextos e ideas, que poco a poco se organizan y sistematizan para, posteriormente, dar carta de naturaleza a la profesión que se trate, en este caso el Trabajo Social. Como afirma Victoria Molina, el hombre, a lo largo de su historia, primero hace las cosas y luego elabora teorías sobre ella: “Primero habló, luego elaboró las leyes del lenguaje. Curó las enfermedades, luego instituyó la Medicina” (Molina, 1994: 18).

Siguiendo las aportaciones de Malcom Payne (1991), podemos afirmar que el Trabajo Social no es un concepto fácil de definir, ya que es de las pocas

profesiones que han surgido y evolucionado atendiendo a las situaciones sociales, es decir, la profesión del Trabajo Social surge como respuesta a las necesidades sociales de las personas, “El Trabajo Social tiene tantos antecedentes como países en los que se conoce que existe” (Payne, 1991: 27); por tanto es difícil establecer todos los factores sociales, políticos o económicos, que dieron lugar al desarrollo de la disciplina del trabajo social en los diferentes contextos históricos.

Además de ello hemos de tener en cuenta que, la descripción de nuestra disciplina y, en armonía con lo que expone Haluk Soydan (2004), se ha desarrollado en torno a dos enfoques, por un lado, el desarrollo organizativo e institucional, es decir, las formas organizativas que a lo largo de la historia y en función del momento social e ideología predominante se han desarrollado para tratar de dar respuesta a las necesidades sociales. Por otro lado, desde un enfoque más antropológico y etnográfico, por el cual se buscan los antecedentes de la ayuda mutua basada en la necesidad natural del hombre por ayudar a los demás, como concepto antropológico de identidad, siendo la identidad una categoría de la clasificación y de la práctica, una construcción de representaciones, ordenaciones, interpretaciones e inter-acciones por las que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás, en términos de semejanzas y diferencias, proximidad y distancia. “La identidad, y por ende, también la alteridad, es una categoría básica de la experiencia, porque toda experiencia es relacional y clasificatoria de algún modo, remitiendo tanto a procesos y dinámicas como a posiciones y estructuraciones. Para toda relación social es necesario ubicar al (inter)actor mínimamente, ubicándose a la vez uno mismo dentro del paisaje social categoría-práctico de que se trate.” (Ramírez Goicoechea, 2007: 186).

Si bien no es nuestra intención hacer un recorrido minucioso sobre la historia de la disciplina, ya que, sobre esa cuestión existe una vasta bibliografía, sí consideramos obvia la importancia que tiene conocer las formas históricas de la desigualdad social, la Acción Social y el desarrollo social para entender cómo se

gestan y desarrollan los sistemas de protección del Estado de Bienestar, momento clave en el que se inicia nuestra profesión, o al menos donde se considera el Trabajo Social como disciplina. Seguimos, por tanto, las afirmaciones de Durkheim:

“Siempre que se proyecte explicar un fenómeno humano (...) hay que empezar por remontarse a las formas más primitivas y simples, intentando dar cuenta de las características por las que se define ese periodo de su existencia, para después mostrar, cómo poco a poco, se ha desarrollado y se ha hecho complejo, cómo ha llegado a ser en el momento presente” (Durkheim, 1983, citado en Molina, 1994: 18).

En la línea de M<sup>a</sup> José Martínez (2005), conviene distinguir la historia del trabajo social como disciplina, surgida a partir de la Segunda Guerra Mundial en el marco del surgimiento del Estado Bienestar, de las otras historias, relacionadas con la misma, las cuales son, la historia de la Acción Social, como historia de la intervención política sobre las sociedades y sus necesidades, y la historia social, que correspondería al marco global de las anteriores, siendo la historia de las relaciones sociales y la regulación de las mismas para configurar las sociedades actuales.

Por ello, para iniciar esta tesis consideramos fundamental enmarcar, aunque sea brevemente, esas formas sociales que dan lugar a diferentes formas de entender las relaciones sociales y que a lo largo de su historia, dan lugar al desarrollo de la disciplina del Trabajo Social.

## **2. EL ORIGEN DE LA DESIGUALDAD Y SU INSTITUCIONALIZACIÓN.**

La historia de la humanidad es la historia del contacto, las migraciones, el intercambio, el comercio, la exploración, los viajes, los peregrinajes, las conquistas o invasiones y los distintos antecedentes de la Acción Social como formas de solución inmediata y recíproca a las dificultades sociales existentes, junto con el desarrollo de otras disciplinas, ocupaciones e instituciones sociales, han sido los que han propiciado el desarrollo de la disciplina del Trabajo Social.

Entendemos que, como antecedente directo y mucho antes de que en el siglo XIX se definiera desde la sociología el término Acción Social, encontramos la desigualdad social como eje fundamental y sin la que nuestra disciplina y otras ciencias sociales no se hubieran desarrollado, por eso, la historia del trabajo social es una historia ligada necesariamente a la aparición de la desigualdad, donde la Acción Social surge para tratar de paliar los efectos de la misma y proporcionar unos niveles de calidad de vida, como proceso progresivo, desde la ayuda natural para vencer necesidades basada en principios de solidaridad entre iguales, propio de sociedades primitivas, donde no existe desigualdad social, si no diferenciación social, es decir, distinción entre características individuales (edad, tamaño, sexo...) pero no ordenadas jerárquicamente, hasta llegar al sistema estructurado de Acción Social. Como afirman Romero González y Pérez Esparcia (citados en Contreras, 1996: 18), “todas las sociedades, independientemente de la complejidad de su estructura “crea” sus propios sujetos frágiles o necesitados. La carencia, incluso aquella que tiene un componente más biológico, es inseparable de la historia de la carencia”.

Las desigualdades institucionalizadas, entendiendo como institucionalización cuando las formas mediatas de Acción Social se modifican y se desarrollan formas de relación social basadas en la reciprocidad como

elemento de orden social, donde los agentes conocen e interpretan la acción del otro dentro de una experiencia común, un mundo común creado, con mecanismos comunes y patrones de soluciones comunes que mantienen el orden social. Por tanto, las desigualdades se institucionalizan cuando no están condicionadas por factores biológicos, como el sexo, tamaño, fuerza o agilidad (Kerbo, 2003), sino por la posición social del individuo según su estatus con la acumulación de riqueza o poder, estas desigualdades surgen con la aparición de las divisiones en clases donde unos pocos se sitúan en posiciones de poder económico, militar o religioso, y el resto se encuentran supeditados a las decisiones de la estructura anterior. Así, encontramos que con el desarrollo del feudalismo, apareció una nobleza rica y poderosa, un clero reforzado, que aumentó el grado de desigualdad social, desigualdades que fueron en aumento en la aparición de los llamados “Estados Modernos”, de este modo, las formas de organización estatal propician nuevos modos de externalización de las categorías sociales, jerarquías y status.

Con la aparición de estas nuevas categorías sociales y jerarquías con clases dominantes, que organizan y controlan el trabajo de otro sector de población, adquieren mayor autoridad frente al resto de población, modificaciones importantes en las concepciones políticas y sociales de la producción e intercambio, podemos decir que se inicia la estratificación social, término que significa “que la desigualdad ha tomado cuerpo o se ha institucionalizado, y que existe un sistema de relaciones sociales que determina quién recibe qué y por qué” (Kerbo, 2003: 12).

En este contexto de desigualdad social y estratificación, que deriva en la creación de los Estados, donde aparecen las divisiones de clase, las estructuras sociales desiguales con sectores privilegiados de la sociedad y otros subordinados a aquellos, nacen las primeras formas de Acción Social, expresadas en este momento como conductas solidarias, mediatas y recíprocas, maneras de responder a las consideradas desviaciones sociales con el fin de mejorar las sociedades, consideradas mayoritariamente como antecedentes

remotos de la disciplina, aunque aún hay que esperar largo tiempo para que se desarrolle la sistematización de la ayuda, que permita hablar, entonces sí, de Trabajo Social.

### **2.1. La desigualdad social medieval. Primeras formas de Acción Social.**

Ander-Egg (1984: 2) define Acción Social como "toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla".

No podemos olvidar que el trabajo social surge de la interacción entre individuos, grupos y sociedad, en el amplio espectro de relaciones y situaciones que esta interacción incluye. Las distintas formas de atender la pobreza, como problema que afecta a la estructura social de las sociedades y su desarrollo, fueron los que originaron las condiciones sociales, económicas y políticas para que se desarrollara nuestra disciplina.

Existe un consenso general acerca de los antecedentes del Trabajo Social, situándolos en la Edad Media, donde empiezan a aparecer estructuras institucionales para hacer frente a dicho problema, basadas en el principio de caridad, asentada en principios religiosos, considerada la primera etapa del Trabajo Social, o, en palabras de Natividad De la Red (1993) correspondería a la "etapa pre-técnica" de la disciplina.

La ayuda a los demás se desarrollaba a través de la solidaridad vecinal o familiar, como ayuda mutua entre iguales, que actúa cuando un ciudadano, vecino o familiar tiene problemas. Se ayuda en el cultivo, a reconstruir una vivienda dañada, a la viuda que no dispone de medios suficientes... La atención a las personas necesitadas, por parte de los nobles, obispos, etc. giraba en torno al principio de la caridad, mediante la limosna. Esta es la primera de las tres

etapas definidas por López Alonso (1986), donde existe un predominio eclesiástico-institucional, hasta el s. XI, donde no existe aún una reglamentación sobre la pobreza, por lo que se atiende indiscriminadamente a cualquier “tipo de pobreza”.

Es fundamental el papel de la religión en Europa occidental, el cristianismo es ya predominante, e impone su influencia en todos los aspectos de la vida civil e institucional, sus valores, y modos de vida, los cuales, resaltan la pobreza de Cristo que será considerada como un valor espiritual y por tanto la misericordia hacia los pobres como un deber que se materializará en la limosna. Los pobres y necesitados, son vistos a imagen y semejanza de Cristo, y por tanto, la Iglesia tiene la obligación de socorrerles. Así, la división social medieval entre “los que rezan, los que combaten, los que trabajan” se verá así consolidada “como voluntad divina y necesidad de organización social” (Soto Posada, 2003:44).

La pobreza comienza a convertirse en un problema social, aparecen los primeros indicios de la pobreza mal vista, dan mala imagen, se empieza a considerar el carácter “voluntario” de esta pobreza (aunque la pobreza como indicio de vicio y pecado, es sobre todo considerado posteriormente, en los ambientes puritanos de las iglesias reformadas (a partir del siglo XVI)), y continuando con la división realizada por López Alonso (1986), comienza una segunda etapa, entre el siglo XII y XIII, de ampliación y concreción de la asistencia donde surgen instituciones de ayuda, aún muy rudimentarias. Continúa la ayuda prestada desde la caridad ejercida en forma de limosna por burgueses acaudalados, nobles, obispos, etc. bajo la premisa de que esta limosna cumplía una doble función: una función espiritual, con la salvación y redención de los pecados de aquellos que la ejercían y una función asistencial y social como forma de compensar la pobreza por parte de la riqueza, tratando de paliar sus necesidades. Pero comienza a haber cambios sociales, que requieren la atención a los sectores desfavorecidos desde una perspectiva más global, abriendo los primeros centros de atención a mendigos y enfermos. No solo la

Iglesia se ocupará de la asistencia a los pobres, sino que surgen otras iniciativas laicas y privadas, como las leproserías y albergues. El surgimiento y desarrollo de los hospitales, pieza clave de la asistencia, irá paralelo a la laicización de la asistencia social.

Fruto del desarrollo de las ciudades, van apareciendo cofradías religioso-benéficas, agrupaciones que reunían miembros (cofrades) que pagaban cuotas, por las que tenían derecho a socorro en caso de pobreza, enfermedad o muerte. Estas agrupaciones, auxiliaban a sus miembros, pero también a otros pobres, aunque no pagaran cuota. Podemos entender estas cofradías como las primeras organizaciones sociales de Acción Social, que tratan de paliar los efectos de la desigualdad social entre iguales.

López Alonso (1986) define la siguiente etapa, comprendida entre mediados del S. XIII y final del S. XV, como la etapa en la que la Acción Social se diversifica, entre asistencia y represión. Una época marcada por grandes cambios sociales, ser el final de la Reconquista, colonización de América, desarrollo de ciudades... que dará fin a la Edad Media para comenzar el Renacimiento. A pesar de la gran expansión y desarrollo español, donde la nobleza y burguesía se veían afianzados, otras circunstancias como enfermedades, hambrunas, etc. provocaron situaciones de carencia importantes, además del surgimiento de grupos de personas vagabundas, que no querían trabajar y/o vivían fraudulentamente de la limosna, es decir aquellos pobres que lo son por comodidad, “vagos” acostumbrados a salir adelante mediante la caridad, no realmente porque sus circunstancias no le permitieran salir de la pobreza (circunstancias como enfermedad o discapacidad). Así, se establece la división de la pobreza, entre aquellos “pobres de solemnidad” que, por problemas de edad (mayores y niños), de género (mujeres viudas, sobre todo), y de salud; “pobres vergonzantes”, aquellos que ocultaban su propia pobreza, y eran atendidos por su entorno inmediato clandestinamente, y los “pobres laboriosos”, aquellos cuyos medios de vida no aseguraban su subsistencia.

El ejercicio de la caridad se transformará, transformando también el concepto que se tiene de ella, aún influenciado por la iglesia católica, se entenderá como un intercambio; unos expiarán sus pecados, ayudando a los pobres, mientras se aseguran que el otro reza por ellos. De esta forma, se convirtió la limosna en una forma de ostentación, como exteriorización del prestigio social. En el caso de la Iglesia también servía como refuerzo de los lazos con los fieles. El grado de institucionalización de este fenómeno se constata en la importancia de las órdenes mendicantes y en aparición de corporaciones e instituciones que canalizan el ejercicio de la caridad. Es la expresión de la organización de los mendigos y de la pobreza y también de su estigmatización y control.

La pobreza y los medios para abordarla cada vez son considerados más clara y unánimemente como un problema social y se convierten en el tema central de los debates filosófico-políticos. Ya no se centra la atención en el origen de la pobreza, sino en cómo afectan (negativamente) a la sociedad, asentando el marco intelectual sobre el que, desde entonces, se ha concebido la pobreza, ejecutándose los medios institucionales para paliar las consecuencias de este concepto de una u otra forma (Wolf, 2005/1986).

## **2.2.La intervención estatal en la Edad Moderna.**

En la Edad Moderna, se configuran las bases para una organización pública de atención a los pobres. El Estado va asumiendo progresivamente la asistencia a los pobres y necesitados relegando a un segundo plano la asistencia social de la Iglesia, fundamentada en la caridad. Progresivamente se va reduciendo la protección feudal y eclesiástica, comenzando a tomar cuerpo la beneficencia pública, basada en los ideales de la Ilustración y del liberalismo.

La beneficencia pública, a diferencia de la caridad, no es ejercida por la Iglesia o por ciudadanos con medios económicos, aunque las instituciones no

desaparecen, sino que se articulan mecanismos de coordinación entre el Estado y estas organizaciones. En el periodo comprendido entre 1520 y 1540, el protagonismo principal pasa a ser ocupado por los ayuntamientos, reemplazando a la iglesia en el ejercicio de la caridad. Esta acción pública tiene dos caras, por un lado trata de reprimir la pobreza y la mendicidad ampliándose la legislación represora de épocas anteriores; por otro lado, se comienza a pensar que el hombre desvalido no puede quedar a merced de las ayudas de sus semejantes, ni de las instituciones y, por tanto, se necesita establecer una ayuda social pública que pueda cubrir las situaciones de necesidad. Este interés cristaliza en las leyes de beneficencia, siendo el ayuntamiento de Brujas en 1526 el primer organismo público que convierte la asistencia caritativa a los pobres en el primer plan municipal de beneficencia pública.

En este momento Juan Luis Vives, escribió lo que Ander-Egg considera “el primer libro de asistencia social o de Trabajo Social” (Ander-Egg, 1992: 51). En el libro “El socorro de los pobres” (1526) “combina la necesidad de aunar la responsabilidad del Estado, la iglesia, la ayuda mutua comunitaria y la acción individual, con el fin de idear formas de intervención social para solventar las situaciones de pobreza” (Ander-Egg, 1992: 52). Es, según muchos autores, el antecedente directo del Trabajo Social actual.

Vives enjuició la pobreza en términos sociológicos, poniendo límites a la concepción medieval de pobreza estableciendo rigurosos programas de intervención social para prevenir y evitar la mendicidad estableciendo las pautas de actuación de las instituciones encargadas. Estaba firmemente convencido de que la administración pública debía comprometerse con la asistencia al pobre. En estos programas se incluye la educación, formación y el trabajo con el fin de ser los puentes para solventar la pobreza de la sociedad. “Defendía la necesidad de dotar a las obras de caridad un sentido de eficacia, organización y racionalidad para un correcto bien obrar.” (Fernández Riquelme, 2007: 15). Se trataba de un programa global de acción que se basaba no en la limosna como forma de luchar contra la pobreza, sino en la moral de trabajo.

Esta obra influyó e inspiró las reformas de la asistencia social en Europa, iniciándose el proceso de secularización de la caridad. Con estas reformas, en la primera mitad del s. XVI en Europa hay un enorme internamiento de pobres en instituciones que dura hasta finales del s. XVIII, llevando a cabo en ellas los programas ideados, con la idea de modificar hábitos y actitudes de aquellos sectores considerados una amenaza social, no sólo en términos de pobreza, sino también de honor y conductas deseables (prostitutas, mujeres indecentes, “mendigos ociosos”...).

En España, en este momento histórico, también se vive este cambio de visión de la pobreza, y también se hace la clasificación de los pobres para discernir aquellos verdaderos, y por tanto, merecedores de ayuda, y aquellos que no lo eran. Así Carlos V prohíbe el ejercicio del limosneo, y obliga a aquellos que tuvieran disposición para ello, a trabajar. Esta postura, es defendida por Fray Juan de Robles, en la línea de pensamiento de Vives, y aboga por la implantación de una política de justicia social. Robles postula la organización racional de los recursos, y un mayor intervencionismo público para hacer frente a la creciente mendicidad. Su tesis configura una estructura de atención a personas necesitadas, donde se incluye asistencia sanitaria para la cura de enfermedades incapacitantes, educación y formación... todo ello con una racional gestión y organización de recursos. Esta obra, adelantada a su época, será rescatada posteriormente por autores ilustrados por ser una eficiente tesis para la respuesta a la necesidad.

La pobreza es un problema que ha afectado a las sociedades europeas durante muchos siglos, un problema que se agrava periódicamente debido a factores como guerras, enfermedades o crisis. Esto obliga a que las instituciones y la administración busquen formas de atajar las situaciones, con el fin de no “ensuciar” su sociedad, tomando una serie de medidas concretas, como la determinación del verdadero o falso pobre, prohibiciones de mendicidad, visitas domiciliarias a enfermos, consejos de supervisión para hacer cumplir las normas, promoviendo una serie de instituciones, hospitales, asilos...en toda

Europa, entre los siglos XVI y XVIII, teniendo como ejemplo paradigmático el “Derecho de Pobres” inglés, como un elaborado procedimiento, resultado del plan estatal de registro de pobres, financiar las ayudas de los mismos con fondos privados y buscar empleo a aquellos que fueran aptos para el mismo, siendo dicha Ley de pobres, precursora de la beneficencia pública. Iniciada con la ley de 1572, hacía distinción de “pobres válidos” a los que había que obligar a trabajar, término que quedó regulado en la ley de 1576, con las casas de trabajo, casas de corrección, y lugares de residencia para quien no podía trabajar.

La Ley de 1598, proclamada a finales del mandato de la reina Isabel I, que, siguiendo los preceptos de las leyes anteriores, mantenían las casas de trabajo, las casas de residencia y la enseñanza a los niños de oficios que pudieran facilitarle un modo de sustento. Las casas de trabajo eran sostenidas por las parroquias, capacitadas para la recaudación de fondos mediante tasas locales para tal fin. Así, la Ley Isabelina en 1601 fue la base de la asistencia pública organizada: clasificación de beneficiarios, división de distritos, recaudación de impuestos para tal fin...

San Vicente de Paúl, a finales del siglo XVI, en Francia, y siguiendo la línea de Luis Vives, fundó, junto con santa Luisa de Marillac, la congregación “Hijas de la Caridad”, que no tardó en extenderse por todo el mundo. Su importancia radica en las normas que san Vicente de Paul estableció a las colaboradoras que visitaban a los pobres, con el fin de evitar la ayuda indiscriminada, exigiendo un control exhaustivo de los casos, y la clasificación de los pobres para su posterior tratamiento. No hay duda de que este trabajo de san Vicente de Paul también es uno de los antecedentes más importantes del desarrollo de nuestra disciplina, la labor de investigación, de recopilación de datos, la gestión de la tesorería necesaria para establecer ayudas proporcionales a la misma y a la situación de los pobres, tratando de impulsar su auto-mantenimiento, las labores de acompañamiento y seguimiento para evaluar la adecuación de la ayuda otorgada, siguen siendo las bases fundamentales del Trabajo Social actual.

Sin embargo, estos sistemas, lejos de mejorar la situación, la empeoraron sobremanera pues el aumento del número de pobres la hacía insostenible, fracasando todo intento de lograr su atención, rehabilitación e inserción social.

El siglo XVII trae consigo un proceso de cambios en el pensamiento filosófico y político, liberándose del pensamiento religioso para explicar problemas sociales, siendo sustituido por las explicaciones lógicas y deductivas que las ciencias aportaban a cualquier fenómeno social. Paul Hazard ha llamado a este proceso “la crisis de la conciencia europea” (Hazard, 1988). La situación de los pobres y excluidos ya no se explica en términos religiosos o de misericordia, se explica en términos de peligrosidad social, salubridad... entrando en la lógica del Estado Moderno. A este cambio de visión del pobre, se une la visión del trabajo como sostén de la sociedad, en términos productivos. El pensamiento ilustrado sostiene que un estado es próspero cuanto más población capacitada para trabajar tiene, y se ha de acreditar fehacientemente la incapacidad para desempeñar una labor productiva, para ser objeto de ayuda estatal. Así, en los hospitales, cárceles u hospicios se obligaba a trabajar para lograr la inserción en la sociedad y aquellos “vagos” y “falsos pobres” obligados también a trabajar como castigo a su maldad. Pedro Rodríguez Campomanes, es uno de los que “rescatan” la obra de Juan de Robles, defendiendo en su tesis que:

“la sociedad debe atender a los pobres verdaderos (...), mucho más importante que la limosna, es dar al pobre una educación y un trabajo (...) para el recogimiento de pobres que no pueden trabajar propugna, en línea con el Padre Feijoo, el establecimiento de hospicios y otras casas de misericordia, en los que no solo se procure estancia y manutención, sino también aprendizaje y ocupación adecuadas, Se detiene con pormenor en cuál ha de ser su organización” (Alonso y Gonzalo, 2000: 66-67).

### **2.3. La Revolución Industrial y el surgimiento de la cuestión social. El estado social.**

Las transformaciones sufridas durante la Revolución Industrial, desde finales del siglo XVIII, supondrá el cambio de la llamada tradicionalmente Edad Moderna a la Edad Contemporánea con el surgimiento del Estado Social, un momento histórico que surge debido a la confluencia de distintos factores expuestos por Contreras (1996): de un lado la incapacidad de los individuos de satisfacer sus necesidades individuales, cambios en las formas tradicionales de reciprocidad y ayuda mutua como mecanismo tradicional de reparación, la concepción generalizada de que, debe ser el Estado el garante del bienestar de sus ciudadanos. Este momento, con la Revolución Industrial y el liberalismo económico, provocó la agudización de las diferencias sociales, el éxodo rural masivo, que provocan un hacinamiento en los barrios obreros, genera unas condiciones de vida insalubre, las condiciones de trabajo, jornadas laborales interminables, la amenaza constante de desempleo; todo un cambio que afectó no solo en los aspectos económicos o sociales, si no que cambió también la estructura social, con la creación del proletariado como nueva clase social y con un cambio en las formas de ver las “categorías de los que se consideran con derecho a ser asistidos.” (Wolf, 2005/1986: 13). El pensamiento de la época, centrado en la premisa de que la pobreza es funcional al sistema capitalista, impide que existe una asistencia específica social para ellos, aunque sí para los enfermos y discapacitados.

“La falta de correlación entre el medio –el trabajo– y el fin inmediato (satisfacción de las propias necesidades y el logro de bienestar posible) da origen al problema social por antonomasia, al problema obrero, a la llamada «cuestión social»”. (Del Valle, 2004: 120).

Los obreros, poco a poco van despertando del conformismo inicial, comienzan a cuestionar sus condiciones de vida y trabajo, para empezar a organizarse (sindicatos, hermandades...) de forma que inician mecanismos colectivos de ayuda mutua “sacudiéndose su resignación fatalista: se movilizan, toman la palabra, consiguen que la “cuestión social” se convierta en un tema de discusión y preocupación generalizadas.” (Contreras, 1996: 31). Tal y como afirma el autor, estas organizaciones funcionan como laboratorios donde se demuestra que los grupos humanos pueden organizarse para traspasar el individualismo competitivo del mercado capitalista. Se pone el énfasis en la igualdad efectiva, como idea socialista frente al individualismo liberal. Nace la llamada cuestión social, y el Estado Social constituye “la respuesta a una creciente necesidad de que exista una regulación de las relaciones sociales y económicas, cada vez más complejas, que acompañan al proceso de industrialización y al proceso de urbanización (Ritter, 1991: 37).

Como uno de los referentes principales del posterior desarrollo de nuestra disciplina en el siglo XIX, se nombra a Thomas Chalmers por realizar un intento sin precedentes de organización del socorro a los necesitados, desarrollando una metodología de Acción Social estructurada. Su forma de articular un sistema de ayuda a las personas de su parroquia en Glasgow en los años 1819-1823, la financiación del sistema, la formación de los “visitadores voluntarios”, fomentó un programa de ayuda mutua entre las personas conocidas, intentando establecer un programa sostenido de ayuda vecinal. Las ideas de Chalmers configuran los principios de lo que más tarde se organizarán en los Charity Organization Movement.

La Charity Organization Society (la COS) nació bajo dicha influencia, con el objetivo de corregir la caridad irreflexiva e indiscriminada. Trataba de aunar en una sola organización toda la práctica de la caridad privada, mediante unos comités de distrito, bajo la tutela de un Consejo general. En cada comité

existía un agente encargado de coordinar las organizaciones, para poder reorganizar y derivar en cada caso al recurso más adecuado, en función de la necesidad. Esta labor de investigación de los casos dio como resultado el descubrimiento de que la situación de necesidad, la mayoría de las veces, no era causada por atributos personales sino por factores no atribuibles a las personas.

En Alemania, en Elberfeld, se puso en marcha en 1853 un programa de ayuda a los necesitados, basado en las directrices de Juan Luis Vives, asumido por el gobierno municipal donde se hacía un estudio permanente de la situación de los pobres, mediante voluntarios que convivían con ellos e informaban de dicha situación.

Estos movimientos de reforma social, tan críticos con las leyes inglesas, los movimientos de investigación social y las Sociedades de Organización Cristiana (C.O.S) fueron los factores que desencadenaron en tratar de aplicar una asistencia social sistematizada. Estas prácticas realizadas en Europa, principalmente en Inglaterra, se trasladaron a EEUU, en el año 1877, y después sus ideas y prácticas se extendieron a otros países. Se empieza a construir una nueva mentalidad, por la que se descubre que la pobreza no es un problema individual, de incapacidad o insuficiencia personal, sino de organización sociopolítica. La consolidación de esa idea, es el presupuesto psicológico imprescindible para la noción del Estado de Bienestar. (Contreras, 1996: 33).

#### **2.4. El estado de Bienestar y las bases para el desarrollo de la disciplina.**

Hasta este momento, podemos considerar las distintas manifestaciones expuestas como preludios de la disciplina, fundamentos para el verdadero desarrollo de la misma, que encuentra sus inicios como tal en los progresos acaecidos durante el siglo XIX.

El marco de la Revolución Industrial, tal y como hemos indicado con anterioridad, fue decisivo para los cambios sociales que supusieron la disolución de viejas formas de relación social y el nacimiento de una nueva clase social si hemos de seguir las investigaciones que para Inglaterra realizó el historiador marxista E.P Thompson en obras como “La formación histórica de la clase obrera” (1977) o “Tradicción, revuelta y consciencia de clase: estudios sobre las crisis de la sociedad preindustrial” (1979).

El nacimiento de esta clase obrera que tomaría conciencia de sí misma a través del nacimiento de diversos movimientos obreros, tanto de inspiración marxista, como anarquista que cuajarían tanto en la I como en la II Internacional. Entre tanto no debemos olvidar que a fines del siglo XIX la Iglesia a través de la Encíclica *Rerum Novarum* establecería su doctrina social que impulsaría importantes movimientos en defensa de los movimientos obreros y que cuajarían en diversas acciones.

De este modo a los movimientos de reforma promovidos por los sindicatos se añadirían los propiciados por la Iglesia Católica en el mundo occidental. Sus trabajos, los diagnósticos de la situación social y las diversas iniciativas de organización tanto caritativas como sociales fueron el marco fundamental para el desarrollo de nuestra disciplina.

En este marco no podemos olvidar que desde la constitución del movimiento obrero, los diversos partidos y sindicatos socialistas en Europa así como anarquistas, las demandas por las mejoras sociales se convirtieron en un clásico.

Así, “El estado de Bienestar es la respuesta del poder político, respuesta, por tanto, de control y mantenimiento del orden establecido” (Zamanillo y Gaitán, 1991: 17).

Esta situación sería más que evidente a finales del siglo XIX y principios del XX especialmente en Alemania durante el gobierno de Bismarck. Temeroso de los movimientos obreros, fue el primer país en establecer seguros

obligatorios de enfermedad, accidentes o invalidez y vejez, entre los años 1883 y 1889 para tratar de eliminar las causas de descontento de los trabajadores. Como afirma Ritter (1991), “con estas legislaciones, se creaba el sistema moderno de seguridad social” (Ritter, 1991: 39).

Los seguros sociales cambian la forma de asistencia social tradicional basado en criterios de las instituciones locales para establecer derechos individuales de los trabajadores y la responsabilidad del Estado sobre las causas de pobreza sobrevenidas por causas no imputables al individuo (enfermedad o vejez).

Este tipo de soluciones fueron aplicadas en toda Europa desde fines del XIX y primeros años del siglo XX hasta la crisis de 1929. Durante este periodo, el de los años 20, las soluciones a los problemas tendieron a los modelos comunistas desarrollados tras el triunfo, tras una larga guerra civil, de la revolución soviética (1917-1921). Su triunfo coincidía con una Europa que veía caer los viejos imperios, nacer nuevas naciones mientras miles de veteranos regresaban a sus casas. Fue en este fermento, militares veteranos – tesis brutalización -, auge nacionalista y miedo al comunismo lo que dio lugar al nacimiento del fascismo y su diseño corporativo que cuajó por primera vez en Italia con el ascenso de Mussolini y la elaboración de la Carta del Lavoro de 1928.

Sin embargo, los cimientos del estado del bienestar, tal y como lo conocemos, tuvieron que esperar a la crisis de 1929. Fue entonces cuando se comenzaron aplicar las teorías de Keynes, especialmente en Estados Unidos cuando Roosevelt ganó las elecciones ofreciendo un nuevo plan – NEW DEAL – para tratar con la situación ante la nula respuesta de la anterior administración republicana. Será en este periodo donde se aplicaran algunas de las ideas claves, subsidio de empleo – paro – así como otras políticas que serían claves en la fundamentación del Estado del Bienestar.

Un estado del bienestar que iría caminando en los años siguientes, cuando en los momentos más duro de la II Guerra Mundial se presenta, en 1942, el Plan Beveridge, uno de los textos considerados por muchos fundamentales para el desarrollo del Estado de Bienestar. El plan trata de garantizar un mínimo de calidad de vida a toda la población mediante la implantación de un sistema de seguridad social complementado con otras medidas básicas de asistencia al conjunto de la sociedad.

Aquella primera idea encontraría eco al fin de la II Guerra Mundial sobre todo al inicio de la Guerra Fría. La firma de los acuerdos de Yalta y Potsdam con los que se ponía fin a la II Guerra Mundial tuvieron como resultado un reparto de la tarta europea. Esta quedó dividida entre los intereses de los aliados, Estados Unidos e Inglaterra frente a la Unión Soviética. El miedo al triunfo de los partidos comunistas que en el caso francés e italiano contaban con un importante apoyo social trajo consigo la necesidad de fomentar políticas públicas de reconstrucción, por un lado con la inversión realizada por el Plan Marshall, y por el otro, con el desarrollo un estado del bienestar –welfare state– que permitiera una redistribución de los recursos.

El estado social establece dos tipos de intervenciones:

- 1) Proporcionar servicios universales accesibles a todas las personas (educación, sanidad...) con el fin de garantizar unos “mínimos” a toda la población, en igualdad de condiciones, y
- 2) otros servicios considerados “especiales” en función de su necesidad o carencia específica (discapacidad, dependencia, desempleo...)

En España no se ha seguido una evolución muy diferente al marco europeo. En 1883, bajo influencia europea, particularmente de la *Socialpolitik* alemana, se crea la “Comisión de Reformas para el mejoramiento de la clase

obrera” por Moret y constituye un precedente directo de las reformas realizadas posteriormente, tras la depresión de 1898, la cual supuso un enlentecimiento de la modernización de la sociedad. En los primeros años del siglo XX comenzaron los primeros intentos regeneracionistas, donde se intentaron medidas de corte social; en 1900 se crea la Ley de Accidentes de Trabajo, que, aunque con limitaciones, se consideran los inicios de los seguros sociales. En 1903 se constituye el Instituto de reformas sociales; cinco años después, en 1908, se crea el Instituto Nacional de Previsión, absorbido posteriormente por el Ministerio de Trabajo, creado en 1920, y que fue el primer compromiso público para atender el sistema de previsión de trabajadores de cara a su retiro. Aunque este sistema de previsión deja fuera otros aspectos como la enfermedad, paro o maternidad.

Sería sin embargo, durante el régimen de Primo de Rivera cuando se intentaría de alguna manera llevar a cabo una organización laboral a imitación de la italiana

El año 1931, con la proclamación de la II República, supuso un cambio importante en la sociedad española. Con la promulgación de la Constitución Española de 1931 se regulaban importantes principios de legislación social y derechos sociales, como seguros de enfermedad, accidente laboral o muerte, condiciones de trabajo, salario mínimo, derecho de sindicación... que, si bien no se llevaron a término, es importante reconocer la importancia de la misma, ya que, por las circunstancias históricas posteriores, estos reconocimientos sociales, no volvieron a ser legitimados hasta mucho más tarde debido al inicio en 1936 de la Guerra Civil española.

Durante este periodo se iniciaría la primera fase de la dictadura franquista, largamente escorada hacia el fascismo, desarrollaría una política dentro de los marcos corporativos que tendrían su expresión en la aprobación del Fuero del Trabajo en 1938 inspirado sin lugar a dudas en la Carta del Lavoro italiana de 1928 a la que antes hemos hecho referencia.

Con el fin de la Guerra Civil Franco mantuvo el poder. Su dictadura mantuvo una posición de no beligerancia a la espera de acontecimientos. Con la entrada de los Estados Unidos en la guerra en diciembre de 1941, esta comenzó a cambiar de signo y el régimen comenzó a dar los primeros pasos para abandonar la tradición fascista más dura aprobando la leyes de las cortes de 1942 y otras en los años siguientes que no lograron evitar la condena al régimen por la ONU en su célebre Resolución 39/I.

El aislamiento internacional produjo un estancamiento social y económico, en la primera etapa del Franquismo, derivado de una política autárquica, donde se realiza una intervención social residual basada sobre todo en la caridad, aunque se mantienen algunos subsidios. Este aislamiento se mantuvo hasta que el desarrollo de la guerra fría conllevó a la firma de los acuerdos con Estados Unidos, que no solo levantó el aislamiento mencionado, sino que estimuló cambios en el régimen hacia modelos de gestión tecnocráticos que ayudaron a la renovación de la legislación, a partir de la segunda mitad de los años 50. Se modifican las perspectivas anteriores del régimen, y el proceso de industrialización y desarrollo económico del país, obligan a ampliar los sistemas de protección social, aunque estos no dejaban de estar vinculados a un totalitarismo político, que vinculaba cualquier Acción Social con la política y con unos principios paternalistas y religiosos arcaicos. Así, la Ley de Bases de 28 de diciembre de 1963 crea la Seguridad Social para unir todos los seguros sociales existentes y estructurando los mismos, como hemos avanzado anteriormente, en dos partes: una protección básica y una protección complementaria para casos de especial necesidad o emergencia. “Fue una nueva estructura asistencial que se caracterizaba por los siguientes aspectos: unidad, prestaciones técnicas, participación del Estado en la financiación y un aumento de la protección tanto en el sentido de reparación como de prevención.” (Fernández García et. al., 2015: 153).

Finalizado el Franquismo, durante la época de la Transición española, donde se instaura la democracia, se sucedieron rápidamente una serie de

reformas sociales y políticas, comenzando por la promulgación en 1978 de la vigente Constitución española, modificando profundamente la concepción de la política social, reconociendo derechos y deberes fundamentales, sistemas de protección social, y el modelo actual de Servicios Sociales, con las competencias transferidas a las Comunidades Autónomas y en las entidades locales, que adquieren mayor relevancia con respecto a la financiación y gestión de los servicios sociales.

La sociedad española, avanzaba lentamente hacia la modernización, gracias a los cambios sociales, avances sanitarios, reconocimiento de igualdad de derechos y deberes, y lo más importante en nuestro ámbito, las leyes de servicios sociales que se implantaron en las autonomías, como un sistema integral que implicaba a la Administración General del Estado, comunidades autónomas y ayuntamientos... fueron modificando la estructura social de la sociedad española.

El sistema público de servicios sociales, se organizó en dos niveles, la atención primaria, como puerta de entrada a los mismos, dirigida a cualquier demanda que las personas pudieran tener, y caracterizada sobre todo por la cercanía y proximidad a la población y los servicios sociales especializados, destinados a la atención específica según la necesidad concreta de las personas. Toda una red de atención, que incluye la contratación de profesionales sociales para la intervención social, y donde los Trabajadores Sociales comienzan a tener un papel más importante en el desarrollo de la estructura estatal de servicios sociales, aunque, ciertamente, no tanto como se esperaba.

El desarrollo social posterior sigue más o menos un proceso similar en los países europeos, aunque siguiendo diferentes ritmos. Los años 80 en España fueron una etapa convulsa con respecto al establecimiento de políticas sociales, un periodo caracterizado por las huelgas generales que pedían, al partido en el gobierno (Partido Socialista a partir de 1982), un mayor esfuerzo por cubrir las necesidades más importantes. El cambio de gobierno posterior, en los 90,

también trajo consigo las peticiones populares de mayor apoyo estatal frente a los recortes establecidos, y un resurgimiento de la sociedad civil para hacer efectivos los mecanismos de participación ciudadana.

## **CAPÍTULO 2: LA CUESTIÓN SOCIAL Y EL TRABAJO SOCIAL.**

### **1. EL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESIÓN Y DISCIPLINA.**

#### **1.1. Desarrollo de la disciplina.**

Hemos realizado, en los anteriores apartados, a modo de introducción, un breve recorrido sobre las distintas épocas y concepciones de pobreza y desigualdad que se han desarrollado a través de la historia, desde las sociedades menos complejas hasta el Estado de Bienestar, poniendo de manifiesto de modo esquemático su relación con la evolución del Trabajo Social, pues no se ha tratado, en ningún caso, de hacer una historia exhaustiva de la pobreza. El objetivo de la exposición realizada, pues, es tratar de comprender cómo los cambios de pensamiento originaron las condiciones idóneas para el desarrollo de la disciplina y cómo las formas de ayuda al prójimo han existido desde el principio de los tiempos, aunque, como afirma Moix (1991: 18), “la caridad individual no ha sido nunca trabajo social”, precisamente porque el Trabajo social está vinculado a la cuestión social. Cuando las formas de Acción Social se convierten en formas asociadas a un modo de hacer común, con el fin de mantener el orden social, hablamos de Acción Social, acciones recíprocas entendidas, mantenidas y reproducidas por los individuos.

Como hemos visto, el Trabajo Social nace por la necesidad, entre los siglos XIX y XX, de hacer frente a los problemas sociales que afectan a los más desfavorecidos en una época de profundos cambios y movimientos sociales, que deja ver que la caridad y la misericordia no son capaces de enfrentar los problemas de la pobreza, ya que es necesaria una intervención sistemática, organizada y racional (Moix, 1991). “El Trabajo social como actividad práctica,

se desarrolló especialmente en Gran Bretaña en el origen de la Revolución Industrial y en Estados Unidos. El progreso británico impulsó el progreso americano y viceversa.” (Soydan, 2004: 59).

Los cambios acaecidos en la Revolución Industrial, originaron graves problemas sociales basados en los fallos de los mecanismos de la sociedad para hacer frente a los mismos. El origen de una nueva organización social, donde se reemplaza el poder religioso por el poder científico, la discordancia entre el poder real y el poder formal, forman parte de las causas básicas de los problemas sociales. Las características de esta desorganización social vinculada a la Revolución Industrial, vienen definidas por el paso de un sistema de estratificación rígido, basado en una sociedad estamental a una sociedad de clases, abierta, o al menos en teoría, en la que el estatus viene definido por el esfuerzo personal y no del estatus adscrito que daba el nacer en una determinada familia.

El éxodo rural, por la promesa de trabajo en las grandes urbes, conducen a la masificación de las mismas, generando barriadas de obreros que viven en la miseria, por los bajos salarios y viviendas insalubres.

En Inglaterra, en 1834, se promulgó la “Nueva Ley de Pobres” tras más de 200 años de la Ley Isabelina, ya que el nuevo contexto social y económico no permitía continuar con la ayuda estatal, entendida y prestada hasta el momento. El cuidado de los pobres era muy costoso, y había que tratar de reducir dicho coste. El nuevo escenario, con los problemas sociales que generó la Revolución Industrial, cambió el modo de entender la vida de las gentes, la visión del trabajo y la pobreza, surgiendo organizaciones filantrópicas, sociedades... que trataban de solventar los problemas sociales existentes.

En este momento nace la Charity Organization Society (la COS) con la participación de Octavia Hill, entre otros, que trataba de coordinar la ayuda, no prestándola directamente, sino realizando un control y organización de la ayuda

mediante un registro central, y basada en el modelo desarrollado por Thomas Chalmers en Glasgow en 1820.

La mayoría de los autores coinciden en definir como factor clave en el desarrollo de la profesión el surgimiento de dos movimientos sociales en EEUU: las sociedades de organizaciones caritativas, Charity Organisation Societies, y los movimientos de centros comunitarios, las Hull House, inspiradas en el Settlement Movement de los Barnett en 1884. Con Mary Richmond y Jane Addams a la cabeza de ambas, son consideradas como los cimientos de la profesión, las referentes de la misma que sentaron las bases del Trabajo Social con Casos (Social Diagnosis, (1917) y What is Social Case Work? (1922)) y el Trabajo Social Comunitario (Twenty Years at Hull House (1910)). Ambos tenían como objetivo central la ayuda a los demás, siendo ambos movimientos surgidos de la práctica, y no de la teoría, pero fundamentales en la historia de la disciplina, ya que, aunque cada una percibía la ayuda desde diferentes perspectivas, esto logró que se establecieran los diferentes modelos de intervención en Trabajo Social, el Trabajo Social de Casos, si hablamos de Mary Richmond, y El Trabajo Social con grupos y Trabajo Social comunitario en el caso de Jane Addams.

La importancia de estas instituciones radica en que constituyen la base para la creación de instituciones de servicios sociales que centralizaran y sistematizaran la ayuda, hasta entonces indiscriminada. Así, Ander-Egg (1992) define ocho hitos importantes que supuso la organización de la COS para el desarrollo de la disciplina:

1. “Cada caso será objeto de una encuesta escrita.
2. Esta encuesta será presentada a una comisión que decidirá las medidas que deben tomarse.
3. No se darán socorros temporales, sino una ayuda metódica.

4. El asistido será el agente de su propia readaptación (...)
  5. Se solicitará ayuda a instituciones adecuadas a favor del asistido.
  6. Los agentes de estas obras recibirán instrucciones generales escritas y se formarán por medio de lecturas y prácticas.
  7. Las instituciones de caridad enviarán la lista de sus asistidos para formar un fichero central con el objeto de evitar los abusos y repeticiones de encuestas.
  8. Se formará un repertorio de obras de beneficencia que permita organizarlas convenientemente”
- (Ander-Egg, 1992: 55-56).

Esto es lo que se considera el paso de la caridad o filantropía, al acercamiento de los problemas sociales desde la ciencia lo que configura la figura de lo que hoy somos los trabajadores sociales.

En 1917, Mary Richmond, define cómo y dónde debe actuar el trabajador social, como agente de intervención sobre las necesidades de los individuos y grupos más desfavorecidos, en el contexto de pobreza industrial, se trata de dar solución a los desequilibrios que provoca la industrialización. Mediante el modelo del Trabajo Social de Casos, se establece la necesidad de atender estos desequilibrios, estudiando los motivos de los mismos, desde un punto de vista psicológico e individualizado.

Jane Addams adopta otra perspectiva, habla de necesidades sociales contraponiendo estas a los recursos existentes en torno a los individuos, considerada como uno de los antecedentes más importantes de Trabajo Social a nivel de grupo y sociedad. Remedios Maurandi, da buena cuenta de su

aportación a la disciplina en el estudio introductorio en “Jane Addams. Veinte años en Hull House” (Maurandi, 2014).

Esta dicotomía, entre las organizaciones creadas en el siglo XIX por los intelectuales, originó una discusión entre aquellos que consideraban que los problemas sociales estaban originados en el seno de la sociedad y los que los consideraban como problemas individuales desadaptativos, que originó que, de la American Social Science Association (ASSA) aquellos que consideraban que había que desarrollar métodos inmediatos de asistencia, se separaran y crearan, en 1874, la Conference of Charities, conocida ahora como la National Conference of Social Welfare.

En España, también se comenzaron a instaurar medidas para afrontar los problemas sociales surgidos a raíz del proceso de industrialización. La Ley General de Beneficencia de 1849, La Ley Orgánica de Sanidad de 1855 o la Ley sobre Reformas sociales de 1883 que crea la Comisión de reformas sociales, para intervenir y legislar sobre la cuestión social. Todas estas medidas forman parte de la nueva visión reformista que reconoce la necesidad de prestar atención de forma organizada a los problemas sociales y que proporciona el marco necesario y adecuado para que todas esas figuras que se crean como las “visitadoras”, “inspectores de pobreza”, etc. se aúnen en lo que posteriormente sería nuestra profesión el Trabajo Social. (Alonso y Gonzalo, 2000).

En la instauración del Estado de Bienestar, los trabajadores sociales constituyen una pieza clave para la construcción del mismo, siendo precisamente en su figura sobre la que se materializan las políticas sociales, diseñando, llevando a la práctica y evaluando los servicios del Estado de Bienestar. (López Peláez, 2014).

La crisis global, iniciada en 2008, que afecta a todas las facetas de la sociedad, desde la economía, instituciones e incluso valores sociales, ha hecho que se considere obsoleto el Estado de Bienestar hasta ahora implantado,

abriéndose paso un nuevo modelo “sociedad del Bienestar” que descentraliza el papel del Estado en la prestación de ayudas sociales hacia otros sectores, bien por medio de la iniciativa privada, bien del Tercer Sector de Acción Social, entidades surgidas de la revitalización de los movimientos sociales como activación de la sociedad civil para su reivindicación de la incapacidad del Estado de Bienestar para eliminar o reducir las desigualdades sociales.

## **1.2. Institucionalización del Trabajo Social. El caso español.**

Zamanillo y Gaitán (1991: 29) postulan como hipótesis que “el Trabajo Social como profesión, nace a partir del reconocimiento social de la necesidad de ayudar más allá de la ayuda voluntaria. Se transforma así la ayuda espontánea en un acto profesional, en acto consciente mediante toda una serie de “acciones habitualizadas” que preceden a toda institucionalización”.

Beneta Llopis (1998: 202) afirma que “la profesión del trabajador social nació de un conjunto de ideales humanitarios, religiosos y filosóficos de inspiración democrática. Tiene como objetivo el bienestar de las personas, utiliza los recursos que tiene cada sociedad o crea otros nuevos para responder a las necesidades y las aspiraciones de los individuos, y de los grupos, y se esfuerzan en promover la justicia social.”

Los grandes hitos en cuanto a la consideración del Trabajo Social como disciplina pasa por su reconocimiento académico, es decir, la transformación de las prácticas de ayudas caritativas tradicionales y actuaciones voluntarias, en objeto de estudio académico con planes de estudios formalizados, que convirtieran esta Acción Social informal en una profesión. Anne Dawes (1893) fue la primera en proponer una educación específica para la profesión en defensa de que era necesario que los trabajadores sociales enseñaran lo que sabían, a otros profesionales (Soydan, 2004).

En España, el Trabajo Social tuvo un desarrollo bastante más lento que en otros países. Nuestras circunstancias históricas, donde si bien ya en 1883 se hablaba, con otra terminología, de los profesionales del trabajo social como mediadores entre el Estado y los sectores sociales, la Guerra Civil Española supuso un paro, cuando no un retroceso, en el desarrollo de la disciplina (Barahona, 2016).

La primera escuela de Servicio Social en España, se creó en 1932, en Barcelona, bajo la influencia de la Escuela Católica del Servicio Social de Bélgica. Así se formaron los primeros asistentes sociales. Dos años después, se creó la Asociación de Asistentes Sociales, pionera y precedente de los actuales Colegios Profesionales.

En 1939, en Madrid, se creó la Escuela de Formación Familiar y Social, una escuela creada por la Société des Filles du coeur de Marie.

Hasta 1957, el contexto de Guerra Civil, posguerra y dictadura en España supuso, como decimos, un freno importante al desarrollo ya que se produce una situación de aislamiento en España, y una situación de represión política que impedía realizar un Trabajo Social más allá de la atención individualizada y puramente asistencialista sin contemplar un trabajo comunitario, por las implicaciones ideológicas que podía implicar.

Demetrio Casado (citado en Arias Astray y Martínez Román, 2014) atribuye a Rogelio Ducocastella, creador en 1957 de la Sección Social de Cáritas Nacional y el Centro de Estudios de Sociología Aplicada (ESA), una gran influencia en la formación de los asistentes sociales, introduciendo en España, “tres movimientos de singular importancia:

- La formación en ideología y técnicas de servicio social de profesionales destinados a encuadrarse como asistentes sociales.
- La creación de centros sociales concebidos como centrales de servicios y núcleos de integración y participación vecinal.

- La investigación socioeconómica como medio para racionalizar las opciones de planificación de los servicios sociales.”  
(Arias- Astray y Martínez Román, 2014: 91).

Así, Duocastella impulsó la creación de nuevas escuelas de Servicio Social, promovidas desde la Sección Social de Cáritas Española, constituyéndose en 1958 en la Federación de Escuelas de Servicio Social de la Iglesia (FEEISS), y estableciendo planes de estudios basados en las escuelas suizas de la Unión Católica Internacional del Servicio Social (UCISS).

Estas primeras escuelas estaban influenciadas por la Iglesia Católica, no poseían estructuras de formación suficientes ni antecedentes directos en España, por lo que acudieron a expertos europeos, encargados de impartir seminarios y cursillos.

A partir de los años 60, se vive un momento de expansión y desarrollo, con el reconocimiento de las necesidades sociales, en ámbitos de la sanidad y ayuda social, y mencionando en el Primer Plan de Desarrollo Económico y Social 1964-1967, la necesidad de personal adecuado donde se nombra expresamente a los asistentes sociales (Arias- Astray y Martínez-Román, 2014).

La creación, en 1962, de una comisión, para la reglamentación y reconocimiento de la profesión de asistente social, y la aprobación, en 1964, del plan de estudios de las enseñanzas del asistente social, con la consiguiente creación de puestos de trabajo específicos, fue el impulso del desarrollo de la profesión reconociendo el 1966 el nivel técnico de grado medio que llevó en 1967 a la creación de la primera Escuela Oficial de Asistentes Sociales en Madrid.

No fue hasta 1981 que se produce el reconocimiento de un estatus universitario, quedando fuera de la Ley General de Educación en 1970. Esta exclusión, enlentece sin duda, la posibilidad de adquirir un estatus profesional como el de otras disciplinas. Así, la FEDASS (Federación Española de

Asistentes Sociales) de reciente creación (1967) se dedicó en los años 70 a defender la disciplina, que aún tenía un status precario, buscando sobre todo el cambio de la visión puramente asistencial que pesaba sobre la misma y la inclusión de los estudios de Trabajo Social en el marco universitario.

Los años 80 constituyeron un punto de inflexión en la institucionalización de la disciplina, el año 1981 trajo consigo distintas reformas, a partir de la promulgación de la Constitución Española de 1978 y su reconocimiento del Estado Social y Democrático de Derecho, el desarrollo del Estado de las Autonomías, la descentralización y la aprobación de las Leyes de Servicios Sociales en las distintas Comunidades Autónomas, que tuvieron en cuenta el “Manifiesto” elaborado a partir de las conclusiones del IV Congreso Nacional de Trabajadores Sociales de 1980, que instaba a las Administraciones Públicas a la incorporación de los profesionales en la planificación y dirección de los programas de Acción Social. Todos estos cambios, trajeron consigo por fin, el reconocimiento a través del Real Decreto 1850/1981, de 20 de agosto, de la disciplina, como disciplina universitaria, desarrollada por el Real Decreto 1850, de 22 de junio de 1983, transformándose así las Escuelas de Asistentes Sociales en Escuelas Universitarias.

La creación de la Red de Servicios Sociales, la Ley de Bases de Régimen Local en el año 1985, el Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de 1988, van configurando el sistema superando la visión asistencial anterior de la Beneficencia pública y la asistencia social situando al Trabajo Social en los puestos claves de definición de políticas sociales y de prestación de servicios sociales.

En el año 1982, la aprobación del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (Ley 10/1982) supuso la gran conquista para el reconocimiento de la profesión que trajo consigo la disolución de la FEDASS. No obstante, la disciplina sigue encontrando dificultades para

delimitar campos de actuación propia, quedando de momento reducida la profesión a la prestación de servicios materiales.

La formación universitaria fue sufriendo variaciones, en el año 1987 se establecieron las normas de convalidación de los títulos anteriores de “Asistente Social”. En 1990, no sin esfuerzo, se aprueba el área de Conocimiento de Trabajo Social, otro avance importante de la disciplina, dejando de formar parte de otros departamentos universitarios para tener el suyo propio.

A partir del año 2000, se dieron cambios importantes en el estudio de Trabajo Social, con la aprobación de los criterios para diseñar los Títulos de Grado de Trabajo Social, mediante un trabajo conjunto de las Universidades Españolas, siendo la titulación de Graduado/a en Trabajo Social, reconocida oficialmente por el Consejo de Ministros, el 30 de octubre de 2009. Esta Titulación de Graduado/a en Trabajo Social es la que se encuentra actualmente vigente y ha supuesto, por fin, la equiparación universitaria del Trabajo Social con el resto de titulaciones, con las que, algunas de ellas, siempre ha existido una relación “tirante” en la intervención social, y sobre todo, en la legitimidad para el desempeño de puestos directivos.

### **1.3. Trabajo Social como técnica, ciencia o tecnología.**

“El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las

personas y las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar el bienestar”. (IFSW Y IASSW: Definición Internacional del Trabajo Social, Melbourne, 2014).

El Trabajo Social es una disciplina construida alrededor de una serie de conceptos y teorías sociales, y a la vez un tipo de práctica profesional, denominada por muchos como tecnología social (Martínez, 2005). Esto quiere decir que nuestra disciplina se ha desarrollado a través de la práctica de la misma, en los distintos contextos históricos, sobre las necesidades, problemas y desarrollo de recursos disponibles para la satisfacción de los problemas de las sociedades en el momento concreto. Esta práctica social ha ido desarrollándose, a la misma vez, que los constructos teóricos que dan carta de naturaleza a la misma.

Suele afirmarse que es una disciplina joven, con poca trayectoria académica y por tanto científica. Si bien es cierto que se puede acusar a la disciplina de ser poco divulgadora, es decir, con relativamente pocas publicaciones científicas propias y exclusivas de la disciplina, el término “joven” es un término obsoleto para referirse a ella, pues, como hemos podido comprobar en el anterior epígrafe, la avala más de un siglo de historia.

Una de las críticas recurrentes al Trabajo Social como disciplina es que su desarrollo ha cogido prestado de otras sus teorías para hacerlas propias, no teniendo, según estas críticas, un marco teórico propio. Pero, en realidad, todas las disciplinas se retroalimentan de otras, y se desarrollan a través de las corrientes de pensamiento existentes en las épocas en las que surgen. Quizá por ello existen tantas divergencias a la hora de definir el Trabajo Social como disciplina con entidad propia, máxime cuando es cierto que el desarrollo inicial de la misma se realizó a través de la práctica, como un quehacer profesional sin pensar detenidamente en las teorías que pudieran sustentar esas prácticas

profesionales, pero, esta confusión general entre la práctica profesional y la disciplina académica, quizá constituye una de las fortalezas de nuestra profesión, ya que no hay otra que se encuentre tan vinculada al objeto de la misma, trabajando directamente con los sujetos y problemas sociales, generando los cambios y transformaciones para un desarrollo social, y contribuir, a través de esta práctica profesional, al conocimiento de la sociedad aportando teorías sobre la misma. De la misma forma, encontramos muy pocas disciplinas que se adapten con tanta rapidez a los cambios sociales para generar las respuestas a las demandas sociales de cada momento histórico y político concreto.

Si entendemos el Trabajo Social como práctica profesional que interviene sobre los problemas sociales, para tratar de desarrollar una sociedad más justa, es cierto que no se podría considerar una ciencia. Ander-Egg afirma que las disciplinas de Acción Social deben ser enmarcadas dentro de la categoría de tecnología social.

“Técnica → es una práctica social → se sabe cómo hacer.

Tecnología → es una praxis social → se sabe cómo hacer, más fundamentos científicos de los procedimientos utilizados.

Tecnología Social → se trata de un conjunto de conocimientos acerca de procedimientos específicos que, expresados en acciones humanas y fundamentados en el conocimiento teórico proveniente de las ciencias sociales y en las exigencias del método científicos, están intencionalmente orientados para actuar con la mayor eficacia y eficiencia posible sobre un aspecto de la vida social” (Ander-Egg, 2006: 26).

¿Es entonces el Trabajo Social una tecnología social, o bien ha logrado el desarrollo de un constructo teórico propio, que le pueda dar naturaleza de ciencia social?

Ha existido una amplia controversia en la consideración o no del Trabajo Social como disciplina científica, como ciencia, en tanto que el Trabajo Social ha necesitado y necesita la práctica profesional para contrastar la validez de sus bases científicas, dando casi siempre prioridad a la primera frente a las segundas. Esa es quizá la principal seña de identidad, el descenso a la interacción social al contexto específico e inmediato, por eso, afirma la profesora María José Barahona (2016), que quienes se consideraron adalides del pensamiento y la razón sitúan al Trabajo Social en posición de inferioridad.

“Para poder atribuirle la condición de ciencia, es (necesario) que el Trabajo Social produzca conocimientos sobre lo que le es propio, sobre la Acción Social (...) Este sí nos parece que es el camino adecuado para atribuir al Trabajo Social el carácter de ciencia. Construir teorías sobre la Acción Social, a partir, precisamente, de la intervención.” (Martínez, 2005: 236).

Aguilar (2013) señala que el Trabajo Social es concebido como práctica, profesión y disciplina. Práctica como forma de intervención, el hacer del trabajador social sobre el objeto de intervención: individuos, grupos o comunidades. Profesión, en tanto que colectivo profesional legitimado; y Disciplina, ya que tenemos nuestro propio corpus de conocimiento, teórico y metodológico para el desarrollo de la intervención.

El Trabajo Social, en tanto que disciplina enmarcada dentro de las ciencias sociales, es una disciplina cuyo objeto debe ser definido de forma diferente a las ciencias naturales, ya que las ciencias sociales tratan de definir fenómenos sociales, en determinados contextos históricos y políticos, por tanto, se trata de un objeto de estudio basado en relaciones sociales, unas relaciones basadas en la interacción, procesos cognitivos, procesos relacionales y de

comunicación. En las ciencias sociales el investigador no se encuentra “fuera” del objeto de estudio, como observador de acontecimientos inmutables, sino que forman también parte de este proceso, por tanto el objeto de las ciencias sociales no pueden ser captado y aprehendido como objetivamente universales, sino como el resultado de una serie de acontecimientos históricos y sociales, que dan lugar a determinados hechos más o menos comunes, y por tanto necesitan metodologías de intervención que actúen sobre ellas.

“La naturaleza del Trabajo Social y su teoría vienen definidas no por un desarrollo independiente del desarrollo académico y pruebas experimentales, sino por lo que, en realidad, hacen los asistentes sociales” (Payne, 1991: 46).

Los distintos métodos de Trabajo Social se han ido configurando a través de su propia historia, de forma que en los años 20 del s. XX se define el método de casos individual “social casework” como primer método profesional. Posteriormente, y como resultado de la necesidad de sistematizar el trabajo con el entorno amplio del individuo, se configura el Trabajo Social con grupos. Finalmente, se consagra el tercero de los métodos, el desarrollo de la comunidad. Estos tres métodos clásicos del Trabajo Social son el resultado de un trabajo práctico, consciente, que necesitó de una sistematización teórica que los definiera para lograr resultados objetivos y evaluables.

Walter A. Friendlander sostiene que “el Trabajo Social es a la vez una ciencia y un arte, y se lleva a cabo de seis formas diferentes basadas todas ellas en un núcleo común de conocimientos y destrezas, llamado “Trabajo Social Genérico” (Friendlander, 1968 citado en Moix, 1991: 243). Estas seis formas corresponden a los tres métodos clásicos, y otros tres más: la administración y gestión de administraciones de bienestar, la Acción Social para la presión a las

instituciones con el fin de provocar desarrollos normativos sociales, y la supervisión de su cumplimiento.

En la reflexión sobre el carácter científico del Trabajo Social, Moix (2006a) afirma que este es indudable en tanto que la disciplina ha elaborado su corpus de conocimiento, principios, teorías y métodos, todo ello reflexionado desde el conocimiento que le proporcionan otras ciencias sociales (hecho que sirve para atacar la especificidad de la disciplina y su estatus científico) y la investigación propia generada por las experiencias de la intervención; por consiguiente “es hoy una ciencia, y una ciencia que se enseña y se aprende”(Moix, 2006a: 278).

## **CAPÍTULO 3: IDENTIDAD EN TRABAJO SOCIAL.**

“Los trabajadores sociales perciben un claro desconocimiento del Trabajo Social para la sociedad, no solo porque las diferentes personas tengan un conocimiento superficial del ser y hacer profesional, sino que existe una continua comparación con profesiones afines y con diferentes prácticas profesionales, como la filantropía (...) Es totalmente claro, que uno de los aspectos fundamentales para el afianzamiento identitario profesional es la posición y reconocimiento social de la profesión, no solo porque la sociedad es nuestro eje de ser si no porque es ella quien legitima y respalda los procesos profesionales”. (Morales, Torres, 2010: 6).

### **1. SOBRE EL CONCEPTO DE IDENTIDAD.**

Acerca de la identidad del Trabajo Social y de sus profesionales se ha escrito largo y tendido ya que es un problema que arrastra la profesión casi desde sus inicios. Establecer la identidad profesional de los trabajadores sociales es un término difícil, requiere definir bien los límites de una profesión, que al parecer no los tiene definidos per sé, o que se encuentra siempre en proceso de definición por parte de las instituciones. Nuestro enfoque, al hablar de identidad, es utilizado como forma de defender nuestro campo de actuación, en oposición a otros, defendiendo la individualidad de la profesión y sus modos de hacer como específicamente nuestra, sobre todo porque hay quienes afirman que actualmente el Trabajo Social se encuentra en pleno proceso de desprofesionalización, esto es, en palabras de Hernández (2018: 140) el

“proceso tendente a descalificar a una profesión y que tiene como resultado la pérdida de la autonomía en su ejercicio profesional, del control de su saber monolítico y de su reconocimiento social”.

La identidad es un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción con otros. El concepto de identidad, abarca una multidimensionalidad, haciendo referencia el mismo a multitud de aspectos: psicológicos, sociales, culturales y biológicos (Ruvalcaba-Coyaso et.al., 2011). A pesar de esa multidimensionalidad, que implica una diferencia de enfoques que genera diferentes versiones, explicaciones y modelos, es un concepto que genera mucho interés para la investigación social.

Desde el punto de vista del sujeto, individual, concebimos la identidad como una construcción biológica, psíquica, social y cultural, con la que puede operar y a la que puede referirse en la dinámica de sus relaciones, para ordenarlas, interpretarlas, cualificarlas, orientarlas, practicarlas, conscientemente o no, reflexivamente o no. Desde el punto de vista psicológico, el sujeto ha de poseer alguna imagen de sí mismo, que por encima de la experiencia, mantenga para él y para los demás cierto sentido de permanencia en el tiempo, de modo que no se confunda ni le confundan con los demás aunque pueda participar de ellos y viceversa, garantizando alguna estabilidad en las percepciones, interacciones y relaciones entre los sujetos y con uno mismo. Para Stuart Hall (1996: 16): “las identidades tienen que ver con las cuestiones referidas al uso de los recursos de la historia, la lengua y la cultura en el proceso de devenir y no de ser; no quiénes somos o de dónde venimos sino en qué podríamos convertirnos, cómo nos han representado y cómo atañe ello al modo como podríamos representarnos”.

“La Identidad es una categoría básica de la experiencia, porque toda experiencia es relacional y clasificatoria de algún modo, remitiendo tanto a procesos y dinámicas como a posiciones y estructuraciones. Para toda relación social es necesario ubicar al (inter)actor mínimamente, ubicándose a la vez uno

mismo dentro del paisaje social categoría-práctico de que se trate.” (Ramírez Goicoechea, 2007: 186).

Se suele hablar de identidad, pero esta concepción está íntimamente relacionada con otra, que es la alteridad.

La alteridad es la organización de las interacciones, relaciones y situaciones dialógicas. Es el reconocimiento del otro, en tanto que otro diferente a uno mismo. “Cuando aparece un tú, el yo también lo hace, más allá del uno y del otro” (Fombuena, 2011: 63). Define prácticas y representaciones localizadas en el tiempo y en el espacio, encarnadas en agentes concretos, en contextos de estructuras socioeconómicas, políticas, institucionales, ideográficas, morales, emocionales específicas. Es difícil separar ambos conceptos, tanto a nivel analítico, como en la realidad de las interacciones sociales, son dos caras de la misma moneda que se estudian conjuntamente, y solo en casos concretos pueden ser separadas analíticamente. Están retroalimentadas: “Yo construyo mi identidad, construyendo tu otredad; tú construyes tu identidad, haciendo de la mía tu otredad.” (Ramírez Goicoechea, 2007: 190).

En Trabajo Social se ha estudiado la otredad, en términos profesionales, definiendo quién es el otro en nuestra profesión. Josefa Fombuena-Valero (2011), nos ofrece un recorrido, a través de diferentes autores, de quién es “el otro” en Trabajo Social, un otro definido en términos de intervención social, es decir, cómo y con quien intervenimos en el desarrollo de nuestra actividad profesional. Pero no es ese otro, el sujeto, grupo o comunidad al que nosotros queremos referirnos con estos conceptos de identidad y alteridad. Por un lado, no existe duda, o no debería existir, sobre quién interviene el trabajador social en el ejercicio de su profesión, las personas, grupos o comunidades son, por suerte, prácticamente los únicos términos en los que existe consenso internacional. Donde no existe el mismo consenso es en cómo hacer dicha intervención, qué límites encontramos en el ejercicio profesional, en oposición a otro tipo de disciplinas, y qué funciones o tareas reales hacemos y debemos

hacer. El trabajo social tiene un problema de identidad profesional, expuesto por muchos autores, entre otras razones, por no tener definida una alteridad que establezca los límites con otras, y que definan una identidad fuerte frente a otras. Así, definir nuestra identidad y alteridad como disciplina en oposición a otras, con un conocimiento y técnicas científicas propias, es uno de los mayores problemas del Trabajo Social, teniendo continuamente que defender su parcela de actuación, como complementaria a otras, pero estableciendo sus formas exclusivas de hacer. Aquin (2003) postula que el aspecto que genera mayor conflicto en cuanto a nuestra identidad, radica, sobre todo, en la diferenciación, más que en procesos de inclusión o exclusión. “¿En qué grado y con qué intensidad logramos diferenciarnos con otros grupos, profesionales o no?” (Aquin, 2003: 104). Esta definición de la propia identidad, frente a otras profesiones sociales, desde sus inicios, constituye una ambigüedad clásica del Trabajo Social, ya que en primer lugar, nace situándose en un terreno neutro entre la economía y la política (Álvarez Uría, 1995).

### **1.1. Identidad profesional.**

La identidad profesional se define prácticamente en los mismos términos que la identidad social, ya que ambas integran factores personales, grupales o sociales. “La identidad profesional puede ser definida como aquel ámbito de la identidad personal cuyo significado se constituye e internaliza en el trabajo” (Zacarés y Linares, 2006 citado en Ruvalcaba- Coyaso et. al., 2011).

La identidad profesional tiene que ver con la identidad grupal, la diferenciación del propio grupo profesional en relación a otros. Brown (2000), (citado en Ruvalcaba- Coyaso et. al. 2011) distingue tres elementos de diferenciación grupal de uno con respecto a otros:

1. Las personas deben estar subjetivamente identificadas con el grupo.

2. La situación del grupo debe permitir su comparación y evaluación con otros grupos.
3. El extragrupo, debe ser lo suficientemente comparable con el propio, de manera que pueda saberse que tan distante o cercanos se encuentran del propio grupo.

En los últimos años, el área social, o las necesidades sociales, están dejando de ser parcela “exclusiva” de los trabajadores sociales, ya que otras disciplinas antiguas, como el derecho, la economía u otras más recientes como la educación social o la animación sociocultural han irrumpido fuertemente en la intervención social y en momentos de debilidad, en cuanto a nuestra propia identidad como profesión, puede verse abocada a la infravaloración o incluso, como aventuran algunos teóricos a la desaparición como profesionales de referencia en la gestión de programas y proyectos de distribución de recursos (Olza Zubiri, 2001).

El motivo de esta pérdida de parcelas puede ser debido a la visión general de que el trabajo social está al servicio de las prestaciones sociales, y se ha perdido disponibilidad para escuchar, atender, comprender y acompañar al usuario en su propio proceso de cambio (Alonso, 1998: 232) debido al exceso de burocratización, de forma que en los procesos de atención directa se derivan a otras profesiones.

El llamado modelo “burocrático –administrativo” donde el trabajador social se dedica a tramitar ayudas, prestaciones derivando, como decimos, a otras profesiones la atención personalizada y las actividades de promoción de personas y grupos a otras profesiones (caso especial el del solapamiento en multitud de ocasiones con la profesión de Educación Social en estos aspectos), podría haber llevado al Trabajo Social a un mayor prestigio, en tanto que los trabajadores sociales serían los encargados de programar, gestionar y dirigir los programas de intervención, tal y como afirma Boehm (citado en Moix, 2006b: 184): “los trabajadores sociales podrán participar crecientemente en la

formulación de la política social en materias tales como la planificación general urbana, los programas de mantenimiento de los ingresos (...) con tal de que la profesión elija y conscientemente acometa la forma de desarrollar los conocimientos y la destreza necesarios, podría llegar a ser la profesión por excelencia que suministran especialistas en los problemas del vivir social”; pero lo que ha ocurrido en realidad es el retroceso y “pérdida” de ámbitos, debido a la falta de reconocimiento de nuestra propia identidad y las dificultades de construir nuestra otredad con respecto a otras profesiones, es decir, nuestra alteridad.

Anderson- Nathe (2008, citado en Ruvalcaba- Coyaso et. al., 2011) concluye que cualquier profesión parte de tres componentes principales que son las que le dan carta de naturaleza, entidad y continuidad, estos tres componentes parten de una teoría inicial que la une, su aplicación científica y por último, las habilidades y actitudes para aplicar dicha teoría. En nuestra profesión encontramos demasiadas voces que afirman que no disponemos de una teoría propia, Allard, Lysgaard y Sorensen afirman: “para disciplinas sin una tradición teórica propia y sin raíces internacionales obvias, surgen notables problemas de identidad. Este es el caso del Trabajo Social” (citado en Soydan 2004: 64), menospreciando así, como afirma Soydan (2004) la habilidad de nuestra profesión para desarrollar su propia identidad teórica y metodológica. O también minusvalorando la afirmación de Brezmes Nieto (2008), acerca de que la mayor fuerza de nuestra disciplina es esa ambigüedad o incertidumbre, pues lo convertimos en una gran flexibilidad y capacidad de adaptación a los contextos sociales, políticos y económicos.

Uno de los primeros problemas de delimitación de la disciplina, donde se defina la identidad, se encuentra en la interacción entre la sociología y el Trabajo Social a través del concepto de problema social, intentando responder a la pregunta ¿A quién le corresponde estudiar los problemas sociales? Rubington y Weinberg, comienzan su libro sobre sociología y problemas sociales (The

Study Of Social Problems), exponiendo que la sociología aparece a finales del siglo XIX para tratar simultáneamente los problemas sociales y la interacción social. Dónde se encuentra la división entre la sociología y el Trabajo Social es el primer problema u objeto de discusión entre los teóricos de ambas disciplinas. Así, Soydan (2004), basándose en el estudio de Berling acerca de las variables de estudio de las causas, consecuencias y tratamiento de los problemas sociales, y su conclusión de que una sola disciplina no puede abarcar todas las variables, y que todo estudio de los problemas sociales tiene puntos de interés de ambas disciplinas, siendo que el Trabajo Social es la disciplina de la proximidad e inmediatez. Siendo, en palabras de Barbero (2002), la dimensión específica del Trabajo Social las interacciones sociales problemáticas y la solución que pueda aportar. También autores como McIver (1931, citado en Moix 2006a), son de la opinión de que las implicaciones terapéuticas que ofrece el Trabajo Social no las tiene la sociología, sino que esta última ofrece el marco general o la filosofía social que integra la actuación del trabajador social, entendido como “arte” para remover los desajustes que sufren las personas en determinadas situaciones sociales. Esta dimensión era considerada propia y exclusiva del Trabajo Social, no reclamada por ninguna otra, pero, la debilidad del Trabajo Social como disciplina genera dudas acerca de “lo propio” del Trabajo Social; así, otras como la educación social o la animación sociocultural, que tal y como afirma Brezmes Nieto (2008) deberían ser consideradas como especializaciones del Trabajo Social y sin embargo se estudian aparte de los programas educativos de Trabajo Social, hará que nuestra disciplina desaparezca de la intervención directa. Si esto ocurre, y además, las funciones propias de dirección y gestión, la llamada intervención indirecta, también se desplaza a otras disciplinas, es evidente que estamos abocados a la desaparición.

“Que el Trabajo Social se haya institucionalizado a nivel profesional y no solo a nivel universitario con anterioridad a las

profesiones citadas (educación social y animación sociocultural), y sin embargo sea desplazado (...) Sin duda todo ello es reflejo del escaso estatus conseguido de la incapacidad para transmitir como propias funciones, actuaciones y reflexiones que históricamente se han realizado desde el Trabajo Social”. (Brezmes Nieto, 2008: 92).

Según expone la profesora Barahona (2016), uno de los mayores errores que comete la disciplina, es la identificación de la misma con los Servicios Sociales como términos equivalentes, por lo tanto, el ámbito de actuación profesional se reduce únicamente a uno, los Servicios Sociales, no dando espacio a otras actuaciones o roles profesionales. La consecuente identificación de la disciplina con el binomio necesidad- recurso, hace que los trabajadores sociales se conviertan en meros tramitadores de recursos para suplir la necesidad.

Así no es de extrañar que, en el estudio realizado en 2009 por Shim, Hwang y Lee, acerca de la relación entre la identidad profesional en trabajadores sociales con la satisfacción laboral, encontraran una significativa relación entre quienes no manifestaban una verdadera identidad profesional y niveles bajos de satisfacción laboral (Ruvalcaba- Coyaso et al., 2011).

“¿Cuál es la parcela de actuación propia de esta profesión? No es fácil responder a esta cuestión. La diversidad de tareas y la multiplicidad de intervenciones, dificulta establecer y delimitar claramente la parcela de actuación propia”. (Ander Egg, 1992: 211).

## **2. LA CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD A TRAVÉS DEL OBJETO DEL TRABAJO SOCIAL.**

La definición del objeto del Trabajo Social ha encontrado muchas dificultades a lo largo de su historia, quizá por su perspectiva práctica, que ha priorizado sobre la dimensión teórica de los problemas antes de realizar la intervención sobre los mismos.

Zamanillo y Gaitán (1991) afirman que “el objeto del Trabajo Social está compuesto por todos los fenómenos relacionados con el malestar social de los individuos” (citado en Bañez, 1998: 142). Estos fenómenos de malestar pueden estar originados por problemas estructurales donde existen privaciones de autonomía para el acceso a recursos sociales. Estas dificultades de acceso también pueden deberse a limitaciones personales que impiden el desarrollo en sus relaciones sociales, familiares, laborales y todas aquellas interacciones con el mundo social.

A lo largo del desarrollo de la disciplina la definición del objeto se ha visto influido en función de la perspectiva desde la que se abordan las situaciones, esto es, si damos prioridad a la definición de los problemas de los individuos desde la perspectiva social, es decir, como problema de estructura social y no individual, o como la dificultad individual de acceso a los recursos desde la necesidad.

Los distintos contextos sociales, económicos y políticos van redefiniendo la profesión, lo que repercute directamente en el establecimiento de las condiciones de lo que hacemos y cómo lo hacemos, y en tener que definir los contextos y parcelas de intervención continuamente.

“El Trabajo Social, (...), no supo desde el principio explicar ni al Estado ni a la Sociedad su naturaleza, sus funciones y su finalidad” (Molina, 1994: 50). Tomás Fernández García, et. al. (2015) afirman que incluso, en la creación del

área de conocimiento de Trabajo Social en el ámbito universitario, hubo una demora debido a que el Consejo de universidades emitía informes negativos sobre la misma poniendo en duda el objeto de la profesión.

Es más que probable, que la ambigüedad en la definición del rol profesional y su defensa haya ocasionado los casos de intrusismo profesional y la falta de reconocimiento de nuestra disciplina.

“Los cambios económicos y sociales, los nuevos problemas, la proliferación de profesiones dedicadas a la ayuda y el voluntariado, han puesto al Trabajo Social frente a sí mismo, frente al análisis de su propia función y a la vez frente a la función de otras profesiones sociales, de tal forma que necesita mirar a su alrededor para reconocerse.” (Olza, 2001: 175).

## **2.1. Competencias y funciones del Trabajador Social.**

“La función comprende la esfera de responsabilidad, que establecen las actividades relacionadas entre sí y encaminadas a un fin, y que determina el ejercicio de una profesión. Estas deben reflejar el conjunto de problemas que las profesionales deben ser capaces de enfrentar, analizar y resolver. Ante estas reflexiones, se asume el concepto de función como el papel desempeñado, reconocido y aceptado por la sociedad para los miembros de una disciplina, que se materializa en las actividades o tareas que determinan el ejercicio de una profesión” (Torres, 2008 citado en Ballesteros et. al. 2013: 128).

Las funciones de los trabajadores sociales han sido ampliamente recogidas y discutidas en la literatura específica y en los encuentros profesionales; estas funciones profesionales deben orientarse hacia la cohesión social, potenciación de la autonomía y autodeterminación de las personas, orientando así su acción hacia la asistencia, el apoyo, etc.

En el código Deontológico del Trabajo Social publicado por el Consejo General de Trabajo Social en el año 2012 y reeditado en el año 2015, se recogen el abanico de funciones generales y específicas que un trabajador social tiene en el ejercicio de su profesión: “Se ocupan de planificar, proyectar, evaluar, y modificar los servicios o políticas sociales para los grupos y comunidades. Actúan con casos, grupos o comunidades en muchos sectores funcionales, utilizando diversos enfoques metodológicos, trabajan en un amplio marco de ámbitos organizativos y proporcionan recursos y prestaciones a diversos sectores de la población, a nivel micro, meso y macrosocial. Algunas de las funciones se podrán desarrollar de manera interrelacionada, de acuerdo a la metodología específica de la intervención que se utilice. De ello se desprende: Información; Planificación, Investigación, Gerencia y Dirección, Prevención, Evaluación, Asistencia, Supervisión, Atención Directa, Docencia, Promoción e Inserción Social, coordinación, mediación.” (pp. 6-7).

Según el Libro Blanco del Título de Trabajo Social, publicado por Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, las áreas de intervención en las que un trabajador social puede ejercer su profesión son:

- **ASISTENCIAL:** Mediante la detección y tratamiento psicosocial de las necesidades sociales individuales, grupales, familiares y de la comunidad, los trabajadores sociales gestionan los recursos humanos y organizativos, contribuyendo así a la administración de las prestaciones de responsabilidad pública, su distribución, y la protección de las poblaciones.

- **PREVENTIVA:** El trabajador social trata de adelantarse y prevenir la constante reproducción de la marginalidad, de la exclusión social, de la desafiliación, de la pobreza y de la desintegración social, fenómenos todos productos de la estructura del sistema económico capitalista, fuente de desaliento, protesta y violencia social, afectando así a la convivencia ciudadana.
- **PROMOCIONAL-EDUCATIVA:** No se puede comprender la función de prevención sin una labor educacional que ayude a las personas y los grupos sociales a hacer uso de las oportunidades que existen a su disposición. Capacitarles para la toma de decisiones y asunción de responsabilidades.
- **MEDIACIÓN:** En la resolución de los conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social. Incluye también la relación entre las instituciones y la ciudadanía.
- **TRANSFORMADORA:** Mediante cualquier método de investigación el trabajador social aumenta su conocimiento para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y por tanto, condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos.
- **PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN:** Diseño, el desarrollo y la ejecución de planes, programas y proyectos sociales.
- **REHABILITACIÓN:** El trabajador social contribuye al bienestar y posibilita la integración social de aquellas personas y colectivos que por razones personales o sociales se encuentran en una situación de desventaja social.
- **PLANIFICACIÓN, ANÁLISIS DE PROCESOS SOCIALES Y NECESIDADES Y EVALUACIÓN:** A partir del conocimiento y análisis de procesos sociales y necesidades, el trabajador social

trabaja en la planificación y evaluación en los microsistemas mediante el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos sociales, así como en un nivel estratégico, contribuye a la formulación de políticas sociales autónomas, nacionales, europeas e internacionales.

- **GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN:** El trabajador social trabaja en la gerencia y administración de los servicios sociales, mediante la organización, dirección y coordinación de los mismos.
- **INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA:** El trabajador social estará obligado no sólo a la investigación inherente a las funciones señaladas sino a las que se relacionan con su propio trabajo profesional para revisarlo permanentemente y buscar nuevas formas de enfocar y afrontar los problemas vitales a que debe dar respuesta. A su vez, esos conocimientos acumulados y esas experiencias vividas habrá de ponerlas permanentemente a disposición de los colegas y, particularmente, de los futuros nuevos profesionales que aprenderán de los libros y de su trabajo personal tanto como de la relación directa en el propio campo de trabajo. Por otra parte, el trabajador social aumenta su conocimiento de la realidad social mediante la investigación para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y, por lo tanto, condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos.

Como ya venimos desarrollando a lo largo de nuestra exposición, el objetivo fundamental del Trabajo social es ayudar a lograr el bienestar social de individuos, grupos y comunidades. Montse Mestres (1998: 126-127), afirma que “el Trabajo Social ha recibido una formación integral e integradora, con una visión global de las personas, sus necesidades y también de la organización

social. Se le ha capacitado para intervenir metodológicamente desde esta visión. Es un técnico que, a diferencia de otros profesionales, observa, analiza, investiga, interviene, etc., con una visión interactiva de los diferentes elementos que configuran una situación, un problema o una necesidad.”

El profesional del Trabajo Social trabaja en diferentes ámbitos y organizaciones de bienestar, desempeñando diferentes funciones, algunas comunes a todas ellas y otras específicas del sector donde desempeña su trabajo. Es una profesión con carácter “generalista”, dedicada a la atención integral, sobre individuos, grupos y comunidades, no estableciéndose metodológicamente especialidades, como trabajador social de casos, grupos o administrador social.

Basándonos en el libro “Organizaciones de Bienestar” (1998), dirigido por Dolors Colom y Miguel Miranda, podemos establecer las funciones de los trabajadores sociales en los distintos ámbitos de la siguiente forma:

- Diseño, planificación y ejecución de programas, sean del ámbito sanitario, educativo, apoyo psicosocial en los centros sociosanitarios, etc.
- Coordinación con instituciones para la correcta intervención sobre las personas, grupos o comunidades.
- Atención directa.
- Soporte documental: registros, memorias, estadísticas.
- Análisis y estudios.
- Controlar los presupuestos del servicio asignado.
- Función dinamizadora del equipo de tratamiento, para lograr la correcta coordinación de los profesionales implicados.

Amaya Ituarte, en esta misma publicación, con respecto al trabajo social en los servicios sanitarios, afirma que “la aportación específica más importante que el Trabajo Social hace al campo sanitario es, de un lado, la comprensión de

la interrelación entre factores psicosociales y la calidad de salud de individuos y comunidades; y de otro, el tratamiento de los problemas psicosociales que pueden incidir en la aparición o la exacerbación de trastornos físicos o mentales” (Ituarte, 1998: 110).

Dentro de dichas funciones, y además de ellas, la profesión define unos métodos, técnicas y herramientas propias, dentro de la llamada intervención indirecta, consistente tanto en las actividades de captación, de prevención, información, evaluación, así como la organización y documentación, mediante el registro de la actividad y la utilización de la historia social, herramienta específica de nuestra disciplina. Este modelo de distinción entre servicios directos e indirectos, se basa en las actividades que realiza un trabajador social, según se trate de intervenciones que requieran el contacto directo y personal con el usuario/cliente o bien la realización de actividades de planificación, desarrollo de programas, evaluación, administración... que no requieren la atención directa; es lo que Moix denomina “la trastienda del sistema” (Moix, 2006b: 90).

Amplios foros consideran que este servicio indirecto pierde la especificidad que debería tener la disciplina, centrada en la atención directa para el logro del reconocimiento social profesional. Si bien es cierto que una no puede ser sin la otra, y los servicios indirectos, están muy lejos de ser inespecíficos, puesto que las actividades indirectas son relevantes precisamente para la especificidad de la atención directa que requiere un trabajo minucioso anterior y posterior.

En algunos foros se defiende la necesidad de especialización de los profesionales en uno u otro ámbito, por las distintas destrezas, dicen, que se requieren en los servicios de atención directa e indirecta. Este debate entre la necesidad de distinguir y dividir entre el Trabajo Social Generalista y Trabajo Social especializado, es otro de los problemas identitarios de nuestra disciplina, donde, unas voces reclaman abrir el debate sobre si la formación en trabajo

social debe ser general, específica por sectores, o bien realizar una formación generalizada inicial, para luego especializarnos profesionalmente. Este debate, propuesto en 2018 por Enrique Pastor Seller, Carmen Verde Diego y Ana I Lima Fernández sigue ahondando en nuestra definición de identidad, teniendo en cuenta que proponen un plan de estudios que promueva una identidad común a escala mundial, con una formación general y común; una identidad que carecemos y que repercute en nuestra autodefinición frente a otras, es decir a nuestra otredad. Anteriormente, Colom (2012) reflexionaba sobre la escasa especialización en trabajo social que los programas formativos de postgrado ofrecen a los profesionales de la disciplina, centrando el debate, no en la dicotomía trabajo social generalista vs especializado, sino en la inespecificidad de las formaciones regladas en nuestra disciplina que supondrían una mejora de nuestro estatus profesional.

Zamanillo y Gaitán (1991) afirman que el carácter generalista de la disciplina consiste en la aplicación de saberes específicos a problemas interrelacionados, el trabajo social no debe perder su capacidad como generalista como consecuencia de la especialización del sector en el que se ocupe. “Consideramos que la división del trabajo individual, grupal o comunitario entorpece la visión generalista” (Zamanillo y Gaitán, 1991: 100).

Se asume la queja común de que el trabajo dentro de cualquier sector es demasiado burocrático, así se refleja en los resultados de la investigación realizada por Ballesteros et. al. en 2013, acerca de las funciones de los trabajadores sociales, donde arrojan el nada desdeñable dato de que el 81,8% de los profesionales afirman que algo o bastante de su jornada laboral está dedicada a la realización de tareas burocrático-administrativas que no están directamente relacionadas con el Trabajo Social, pero tal y como afirma Montse Mestre, “la única forma de resolver el problema de la burocracia es centrarnos en el objetivo del trabajo y asumir los trámites como herramientas para conseguirlo,

intentando protocolizar y simplificarlos cuanto sea posible” (Mestre, 1998: 134).

### **2.1.1. Estatus profesional: la recurrente queja de los profesionales.**

El estatus profesional de los trabajadores sociales en España, al contrario de lo que ocurre en otros países como es el caso de los profesionales en América Latina, no es muy alto, siendo esta falta de reconocimiento una manifiesta y recurrente queja por parte de los profesionales de la disciplina. En nuestro país, los cambios sociales y económicos producidos a partir de 1975, generan una movilización de la disciplina, movilización vista por algunos como positiva para el fortalecimiento del estatus profesional, sin embargo, para otros, la necesidad de apoyar la intervención en bibliografía y experiencias de otros países, han hecho que se generen confusiones terminológicas que aún permanecen (Brezmes, 2008). Las reformas que se realizaron en los años 80, el reconocimiento de estudios universitarios (Real Decreto 1850/81 de 20 de Agosto), la creación del área específica de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales (Acuerdo de 25 de Septiembre de 1990), creación de colegios profesionales... en definitiva, era la oportunidad de crecimiento y reconocimiento real de la disciplina, extremo que no se desarrolló según las expectativas. El Trabajo social no tenía (y nos atrevemos a decir que no tiene) la fortaleza identitaria suficiente para hacer frente a estos cambios.

“Su menor grado académico hace que muchas veces se vea relegado de ciertas funciones de responsabilidad en la gestión de

servicios sociales profesionales con licenciatura universitaria.”  
(Aguilar, 1991: 94).

El hecho de la entrada de la reforma educativa por la que se establecieron los Títulos de Grado e igualaban a todas las titulaciones universitarias, que supone el poder acceder, como trabajadores sociales, a los máximos niveles de formación, lo cual “nos capacita para desenvolvernos óptimamente en nuestro trabajo profesional y acceder a los puestos de dirección y gestión dentro de las organizaciones laborales en igualdad de condiciones, por titulación exigida, que otros perfiles profesionales” (Rodríguez, 2014: 71-72), no hace que realmente la situación haya mejorado a este respecto. “Quisiera mencionar un hecho (...) se trata del papel cada vez más preponderante que ocupan los psicólogos en la gestión y dirección de servicios sociales, y el desplazamiento que en este terreno están sufriendo los trabajadores sociales.” (Aguilar, 1991: 101).

En las siguientes ilustraciones, podemos comprobar que, a pesar de la reforma educativa, no se han igualado las categorías laborales en los convenios colectivos, por lo que los trabajadores sociales siguen estando por debajo en estatus profesional y nivel salarial que los psicólogos o pedagogos, es decir, las antiguas Licenciaturas, contempladas en la primera imagen como “Titulados superiores”, por encima de ellos, los directores y gerentes. Esto hace que se dificulte el acceso de los trabajadores sociales a puestos de gestión y dirección, ya que tenemos muy desarrollada la relación entre estatus económico y estatus profesional, entendido como capacidad de hacer.

Tablas salariales 2019 Personal Complementario y Personal de Administración y Servicios de Centros de Educación Especial con concierto

	Salario Base	Antigüedad (valor del trienio)	Nocturnidad (complemento hora nocturna)
<i>III. PERSONAL COMPLEMENTARIO TITULADO</i>			
1. Psicólogo/a	1.854,60	67,17	4,06
2. Pedagogo/a	1.854,60	67,17	4,06
3. Psicopedagogo/a	1.854,60	67,17	4,06
4. Otros titulados grado superior o postgrado	1.854,60	67,17	4,06
5. Logopeda	1.697,42	44,84	3,7
6. Fisioterapeuta	1.697,42	44,84	3,7
7. Trabajador/a Social	1.697,42	44,84	3,7
8. Otros titulados de grado medio	1.697,42	44,84	3,7

Tablas Salariales 2019 Personal Complementario y Personal de Administración y servicios de Centros de Educación Especial en Concierto. (Fuente UGT)

<b>Administrador</b>	1.807,74
<b>Gerente</b>	1.807,74
<b>Director</b>	1.807,74
<b>Médico</b>	1.539,92
<b>Titulado Superior</b>	1.539,92
<b>Supervisor</b>	1.347,42
<b>ATS/DUE</b>	1.347,42

<b>Trabajador Social</b>	1.251,19
<b>Fisioterapeuta</b>	1.251,19
<b>Terapeuta Ocupacional</b>	1.251,19
<b>Titulado Medio</b>	1.224,60
<b>Gobernante</b>	1.034,61
<b>TASOC</b>	1.013,45
<b>Oficial de mantenimiento</b>	1.013,45
<b>Oficial Administrativo</b>	1.013,45
<b>Conductor</b>	997,16

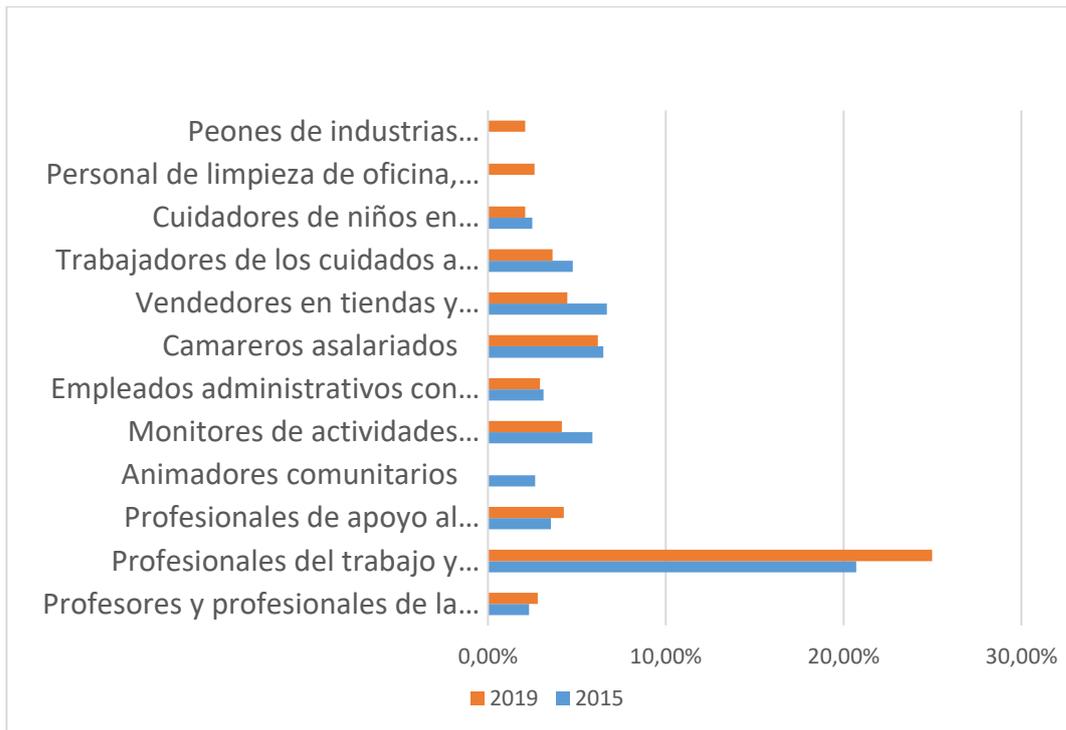
Tabla de Retribuciones para 2019 VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal. (Fuente BOE núm. 76, de 29 de marzo de 2019, páginas 32688 a 32691)

A la luz de los que afirman que, basándonos en el modelo “burocrático administrativo”, perdemos las parcelas propias de promoción y desarrollo de grupos y comunidades, y la atención personalizada, en aras de tramitar prestaciones y ayudas, y tal y como afirma Aguilar (1991), los puestos de gestión y dirección de servicios sociales están reservados a profesiones con estatus tradicionalmente mayor, cabría preguntarse dónde, entonces, se ubican los profesionales y a qué se dedican ya que, por otro lado, se está desfragmentando las áreas de trabajo de la disciplina en unidades de menor formación académica, de forma que también perdemos esas parcelas de actuación, a favor de “paraprofesiones” entendidas como aquellas que se dedican “a la

atención y cuidado directo de las personas con necesidades y a la intervención comunitaria (educadores de calle, de adultos de ocio y tiempo libre, animadores socioculturales, gerocultores y auxiliares de ayuda a domicilio” (Brawley y Martínez-Brawley, 1990; Hernández Arístu, 2011, citados en Hernández, 2018: 141).

La misma autora (Hernández, 2018: 145) ilustra este extremo, representando gráficamente los tipos de contrato que tienen los profesionales de Trabajo Social, en los años 2014 y 2015, caracterizados por el subempleo, donde solo uno de cada cinco contratos corresponde a la categoría de diplomado o graduado en Trabajo Social, el resto, como “Profesionales de apoyo al Trabajo y a la Educación Social”, “Animadores Comunitarios” y “Monitores de actividades recreativas y de entretenimiento” representan uno de cada seis contratos.

Tomando como referencia dichas ilustraciones de la autora, elaboramos la comparativa, entre el año 2015 y el año 2019, para conocer en qué medida han evolucionado las contrataciones de los profesionales, que podemos ver en el siguiente gráfico.



Comparativa 2019- 2015 Elaboración propia a partir del Observatorio de las ocupaciones del S.E.P.E. Informe “Información Anual de Mercado de Trabajo de Titulados Universitarios”.

En términos absolutos, podemos ver que, aunque existe una mejora en cuanto a la contratación de las personas tituladas como profesionales del trabajo social en casi cuatro puntos, así como los profesores y profesionales de enseñanza, también aumentan los “profesionales de apoyo al trabajo social”. Objeto de estudio aparte sería si la desaparición de la categoría “Animadores comunitarios”, se encuentra integrada en otra categoría para poder hacer la comparativa completa. De igual modo, la aparición de nuevas categorías como personal de limpieza o peones, profesiones que, desde luego no tiene nada que ver con la nuestra.

En palabras de Barbero (2002: 138) acerca del objeto y especificidad del Trabajo Social, y la problemática sobre la definición de la

identidad “carecemos de palabras para nombrar el objetivo general del Trabajo Social (...) ¿es una acción de tratamiento, de ayuda, de acompañamiento, de asistencia, etc.? No parece que el Trabajo Social sea una profesión del todo constituida.”

Todas estas incoherencias entre ser, saber, y hacer, que afectan a la disciplina aqueja directamente a la identidad profesional, incidiendo directamente en los sentimientos negativos de los trabajadores sociales presentando rasgos claros del Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) (o el llamado Síndrome de Burnout) definido por Maslach y Pines (1977) como “síndrome de agotamiento físico y emocional que implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo” (Gil Monte 2007: 5), siendo este síndrome muy característico en los profesionales de ayuda, debido al exceso de implicación personal en el trabajo. No en vano, Gil Monte (2007), concluye que el mismo es considerado, desde una perspectiva psicoanalítica como resultado de una crisis de identidad.

Desde el punto de vista psicosocial el estrés que generan las relaciones con los usuarios/clientes, y la generada con la organización, puede ocasionar el SQT. El síndrome de desgaste profesional está íntimamente relacionado con la insatisfacción laboral, siendo esta el resultado de falta de reconocimiento social, baja remuneración, conflictos interpersonales y el hecho de atender muchas demandas al mismo tiempo (Gil Monte, Carretero y Roldán, 2005).

“En las profesiones asistenciales, el manejo de las emociones está considerado una parte central de su trabajo.” (Garrosa, et. al. 2008: 80).

Como ya ha sido mencionado, el estudio de Shim, Hwang y Lee (2009) establecía una clara relación entre la falta de identidad profesional y la baja satisfacción laboral. Cuando un trabajador social no está

satisfecho con la labor realizada, cuando ha perdido el control de la globalidad de la intervención porque su actuación se limita a la intervención directa, sin gestionar los recursos necesarios, y le son impuestos por otros, y viceversa, cuando solo realiza tareas burocráticas de gestión, sin posibilidad de crear soluciones personalizadas y alternativas, ocurre, como decimos, el desistimiento en la defensa de su parcela de actuación, apatía, y actitud negativa frente a dicha labor.

**TERCER SECTOR, ASOCIACIONISMO Y ENTIDADES  
DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.**

## **CAPÍTULO 1: EL TERCER SECTOR. DEFINICIÓN Y PARTICULARIDADES.**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

Tras el estudio de la historia de la disciplina y la construcción de la identidad profesional de la misma, en este capítulo de nuestra tesis, estudiamos y centramos nuestra atención en las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, sector en el que el Trabajo Social se encuentra ampliamente representado, y que en los últimos años ha experimentado una evolución y desarrollo importante.

Como afirman Antonio Lucas y Pablo García, “las organizaciones son grupos o asociaciones de personas relacionadas con las funciones básicas de la sociedad (comunicación, fijación de fines, producción y reparto de bienes y servicios, etc.)” (Lucas y García, 2002: 4).

Y aunque, generalmente, al hablar de organizaciones nos viene a la mente la empresa mercantil como organización lucrativa, cualquier organización, lucrativa o no, tiene unas características comunes que responden a los mismos fenómenos en su seno, como las relaciones que se dan dentro de ellas.

El surgimiento y el desarrollo del Tercer Sector, en concreto del Tercer Sector de Acción Social, objeto de nuestra investigación, ha sido producido por diferentes contextos sociales y económicos, en especial en los últimos años, que han repercutido en su ámbito de actuación y que, de seguro, seguirá influyendo en su futuro. Su crecimiento, las nuevas tecnologías, los cambios en las demandas externas, y el aumento de las mismas, y el desarrollo de la globalización, influyen en su estructuración.

Los movimientos sociales surgen en la segunda mitad del siglo XX, como respuesta social a los cambios producidos en la era industrial, que provocan cambios en todos los niveles y estratos. Las necesidades asistenciales se disparan como consecuencia de los abusos en esta era.

El auge del asociacionismo, como forma de canalizar los movimientos sociales surgidos del descontento sobre la intervención estatal en algunos problemas, con la creación, en las sociedades democráticas liberales en la segunda mitad del siglo XX, de multitud de organizaciones sin ánimo de lucro y asociaciones voluntarias, hizo que se integraran en la sociedad debido a su mayor visibilidad social y mediática y el aumento de su importancia en los discursos sociales, científicos y políticos, hablando de un nuevo sector institucional separado del mercado y del estado con carácter y autonomía propios. El asociacionismo constituye el mecanismo más sólido para que la sociedad civil se una en la reivindicación y participación colectiva y la canalización de la solidaridad de la sociedad voluntaria.

Siguiendo a Marbán Gallego, las entidades no lucrativas se sitúan dentro de la sociedad civil, “considerando a esta como un espacio de Acción Social interrelacionado y diferenciado del Estado y el mercado, formado por un conjunto de organismos voluntarios que, sin la búsqueda de ningún poder específico y sin afán lucrativo, canalice las demandas y necesidades político-sociales, y gestione parte de los fondos públicos para la prestación directa de servicios sociales.” (Marbán, 2000, citado en De Nieves, 2001: 279-280).

Las organizaciones no lucrativas (Ong's, asociaciones filantrópicas, de voluntariado...) constituyen un recurso fundamental del Estado Social, en cuanto a la colaboración asistencial con el Estado, así como en las funciones educativas y sensibilizadoras que realizan. Las teorías sobre dicho auge, son variadas, como vemos, y ponen el acento en un sector u otro de la línea ciudadanía- mercado- estado, para tratar de explicar los motivos de su mantenimiento y desarrollo. Suele ser atribuido a la ineficiencia del Estado para

hacer frente a los problemas sociales, o a la atención específica de colectivos con necesidades especiales, así, desde una visión paternalista, es el Estado el que debe hacerse cargo de los asuntos sociales, y la organización del sector no lucrativo trata de crear una red intermedia para satisfacer dichos asuntos.

Otras perspectivas tratan el fallo del mercado en la atención a todas las necesidades humanas y sociales, y las organizaciones no lucrativas son las respuestas de la sociedad para la falta de atención en estos aspectos. También encontramos perspectivas que aluden a la ineficiencia del Tercer Sector en la atención a las necesidades sociales, y que implica necesariamente la intervención estatal para controlar su mantenimiento y desarrollo. Aunque, como afirma Sajardo (1996), la intervención estatal en los problemas sociales es posterior a la aparición de las entidades que llamamos del Tercer Sector.

De una forma u otra, el sector no lucrativo ha crecido progresivamente y expandido de forma rápida en las sociedades, han aumentado su impacto social de forma exponencial, en palabras de Contreras (1996: 179): “Estas entidades son valiosísimas, no solo en cuanto eficaces colaboradoras del Estado en la tarea asistencial, sino también en la función educativa que cumplen”.

En nuestro país, los años de dictadura, supusieron un freno importante en el desarrollo del derecho de Asociación, reconocidos tanto en la Constitución de 1876 como en la de 1931 para “los fines de la vida humana”, pero paralizados por el Decreto de 25 de enero de 1941 que suspende la legislación anterior al respecto, con el fin de controlar exhaustivamente el asociacionismo en España. La ley de Asociaciones de 24 de diciembre de 1964 imponía unos requisitos tan estrictos, que dejaba de considerar aquellas entidades de carácter benéfico incluidas en el campo de actuación del protectorado de las fundaciones. Por ello, el asociacionismo social en estos años encontró grandes dificultades para su desarrollo, siendo las únicas asociaciones que pudieron formarse y desarrollarse entidades como Cruz Roja Española, la ONCE, y Cáritas, vinculada a la iglesia católica. No podemos decir, que no hubiese un movimiento de voluntariado en

este momento, pero la labor social realizada por las entidades de aquel periodo estaba circunscrita a los preceptos religiosos y sus normas de ayudas a los desfavorecidos, sobre todo eran organizaciones, en ese momento, tuteladas por el Estado. (Fernández, et.al., 2015).

Tras la dictadura, la Constitución de 1978, actualmente vigente, reconoció de nuevo en su artículo 22 el derecho de Asociación, otorgándole la condición de derecho fundamental, y ampliando su valor, en el artículo 53, con la vinculación de los poderes públicos, eliminando además las obligaciones extremadamente restrictivas de control público, como era el visado de los estatutos como requisito de autorización, establecida en la Ley de Asociaciones de 1964.

Así es como a partir de este momento, primero con la ratificación de la Carta Social Europea de 1961 por parte del Estado Español y que le compromete en su artículo 14 a:

1. “fomentar u organizar servicios que, utilizando los métodos de un servicio social, contribuyan al bienestar y desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social”
2. a estimular la participación de los individuos y de las organizaciones benéficas o de otra clase en la creación y mantenimiento de tales servicios.”

Añadiendo como decíamos anteriormente, la crisis económica de los años 70 y 80, constituyó el marco ideal para la creación de otro tipo de entidades, laicas y profesionales, como forma de reivindicación social con el fin de denunciar las lagunas del Estado de Bienestar en la atención a los más desfavorecidos y como cauce participativo en las instituciones de la democracia. Es, en efecto, en la década de los 80 cuando crece el número de entidades federadas a la Coordinadora de ONGs; propiciado por los cambios sociales y

económicos, el ingreso de España en la Unión Europea y el mayor acceso a los medios de comunicación, que se interesan por las labores realizadas por las entidades, el desarrollo económico de nuestro país, y los cambios en la Administración Pública, que genera nuevas formas de colaboración estatal mediante subvenciones, conciertos y donaciones, se han alcanzado grandes logros con la promulgación de leyes protectoras de colectivos tradicionalmente marginados, como la Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos (LISMI), actual Ley General de Discapacidad, como pionera de la protección de personas con discapacidad, en su integración social y laboral, como cumplimiento del artículo 49 de la Constitución de 1978, que reconoce la dignidad de las personas con discapacidad, el derecho a su realización personal e integración social.

Este tipo de avance legislativo, unido a otros como los Planes Nacionales para la Igualdad de Oportunidades, van modificando la orientación del sector asociativo de Acción Social, añadiendo, además de sus funciones reivindicativas, la inclusión de prestación de servicios dentro de sus entidades como complemento a las prestaciones públicas; siendo los 90 la década de la expansión del Tercer Sector, donde se van consolidando el modelo mixto de producción de Bienestar como prestadoras de servicios públicos y gestión económica profesional (Ararteko, 2008).

La crisis económica que comenzó en 2008, ha supuesto un varapalo importante en todos los sectores sociales. Los recortes en todos los ámbitos institucionales, salud, educación, servicios sociales... ha provocado no solo un recorte económico, sino también de recursos, donde el Tercer Sector de Acción Social ha tenido que reformular sus formas de trabajo con el fin de continuar con su labor, teniendo que asumir las prestaciones sociales que las administraciones han recortado y cumplir unas funciones, ahora más que nunca, de reivindicación social de derechos. La supervivencia de las organizaciones no lucrativas depende siempre de su capacidad para afrontar rápidamente los

cambios, y además esta fase de institucionalización de las entidades, con la profesionalización de las mismas y la gestión de servicios, conduce también al manejo de la competencia con entidades privadas no lucrativas.

## **2. TERCER SECTOR: COMPLEJIDADES DE SU DEFINICIÓN.**

La investigación sobre el Tercer Sector, su definición y sus particularidades, se ha visto intensificada desde los años 80 debido al crecimiento que ha desarrollado, tanto a nivel político, como fuerza de crítica contra las políticas sociales discriminativas, como a su mayor visibilidad social.

Actualmente no es fácil dar una definición clara sobre el Tercer Sector, ya que es un término que abarca una multiplicidad de sectores, formas organizacionales, tipos de estructuras distintas que configuran un panorama amplio que en ocasiones puede confundirse. Existen distintas posturas acerca de las definiciones del Tercer Sector, centrándose en distintos enfoques, aunque dentro de ellas, un concepto que se ha desarrollado de forma general, se basa en la conceptualización del Tercer Sector como aquellas entidades que no son Estado (públicas) y tampoco mercantiles (privadas) por tanto, y como afirma Levitt (1973) “todo lo demás” sería Tercer Sector, un campo bastante amplio, que resulta difícil conceptualizar. (Ascoli, 1987:122)

Desde el enfoque de la economía social, el Tercer Sector es aquel que, separado del mercado, crea dos tipos de entidades:

- aquellas que ofrecen servicios para la satisfacción de necesidades de sus afiliados, como son las mutuas, cooperativas, etc. que distribuyen los beneficios para el crecimiento de las mismas y mejorar servicios, y cuyo objetivo de prestar servicios a los socios prevalece por encima del lucro;
- y aquellas que, bajo la forma de asociaciones, fundaciones, etc. prestan servicios no destinados a la venta, no reparten beneficios entre sus propietarios, sino que revierten directamente en la mejora de servicios para la población atendida.

Desde este enfoque, el de la economía social, tanto las entidades de economía social, como el sector no lucrativo sería parte del todo, es decir, el Tercer Sector en conjunto.

Se suele tomar en consideración, para la definición del Tercer Sector la realizada por Salomon y Anheier (1992), investigadores de la Johns Hopkins University, que realizan una definición que ellos denominan, estructural-operativa, en los siguientes términos:

- **Que tengan carácter privado**, institucionalmente separadas del gobierno y del sector público. No significa que no puedan colaborar con las administraciones públicas para la consecución de sus objetivos, de hecho, lo hacen, pero, en teoría no están controladas por ellas. Ciertamente es, que en el sector asociativo de Acción Social, aunque para su constitución y funcionamiento no son controladas en sentido estricto por el sector público, más allá de su inscripción en el Registro, en ocasiones las asociaciones, sobre todo aquellas con menor nivel organizacional y por tanto, recursos, sí dependen para la prestación de servicios, de la administración, bien por la necesidad de financiación pública para la realización de sus actividades, bien por los requisitos impuestos para poder lograr esta financiación.
- **Que no tengan ánimo de lucro**. Su principal diferencia con las empresas mercantiles. El beneficio que pueda generar la entidad es reinvertido en el funcionamiento de la entidad.
- **Están formalmente constituidas como asociaciones**, fundaciones, entidades religiosas, cooperativas de iniciativa social, o bien empresas de inserción, lo que constituye una realidad institucionalizada, con estructuración interna, objetivos formales, que las distingue de otras iniciativas solidarias y/o entidades de carácter informal (colectas, movimientos, campañas...) Además, cuentan con capacidad de

autocontrol institucional de sus acciones, gozan de mecanismos propios de autogobierno

- **Son voluntarias**, en una doble acepción, por un lado, sus miembros participan voluntariamente y no por imposición, y, por otro lado, con participación de personas voluntarias que colaboran en su gestión y actividades.

Teniendo en cuenta dichas consideraciones, se realiza una clasificación de entidades en doce grandes grupos:

GRUPO 1. Cultura y ocio	Cultura y artes Ocio Clubes
GRUPO 2. Educación e Investigación	Educación primaria y secundaria. Educación Superior Otros tipos de educación. Investigación
GRUPO 3. Salud	Hospitales y rehabilitación Guarderías Salud Mental Otros servicios de salud
GRUPO 4. Servicios Sociales	Asistencia social: infancia, juventud, servicios familiares, minusválidos, mayores y autoayuda. Minorías: asistencia a refugiados, inmigrantes, etc. Apoyo y mantenimiento: transporte, alimentos, alojamiento
GRUPO 5- Medio ambiente	Medio ambiente. Animales.
GRUPO 6. Desarrollo y vivienda.	Desarrollo económico, social y comunitario. Vivienda y formación
GRUPO 7. Servicios Legales y políticos.	Defensa Civil. Servicios jurídicos Entidades políticas

GRUPO 8. Promoción del voluntariado.	Intermediarios filantrópicos.
GRUPO 9. Actividades internacionales.	Ayuda al desarrollo, humanitaria y de emergencia.
GRUPO 10. Actividades religiosas.	Asociaciones y congregaciones religiosas.
GRUPO 11. Asociaciones profesionales y sindicales	Asociaciones empresariales, profesionales y sindicatos.
GRUPO 12. No clasificados.	

(Álvarez de Mon et. al. 1998: 44-45).

Existen otras definiciones, recogidas por Barea y Monzón (1999, 2009) que amplían el Tercer Sector a aquellas entidades de economía social, incluyendo dentro de esta definición a las cooperativas, mutuas, asociaciones y organizaciones sin fin de lucro caracterizadas por la democracia interna, la autonomía de gestión y la primacía de las personas y el trabajo por encima del capital.

García Roca (2001) diferencia tres tipos de organizaciones enmarcadas en el llamado Tercer Sector:

- a) Las asociaciones prestadoras de servicios útiles a la sociedad y orientados al ejercicio de la ciudadanía.
- b) El cooperativismo social.
- c) Organizaciones de voluntariado que trabajan en beneficio de los demás.

Encontramos también otro tipo de clasificaciones, como la de Ascoli (1987), que, tras hacer una revisión de la literatura agrupa las organizaciones del Tercer Sector en 11 grupos:

1. “Organizaciones religiosas.

2. Organizaciones relacionadas con el trabajo (por ejemplo, sindicatos, organizaciones profesionales).
  3. Organizaciones relacionadas con la instrucción (por ejemplo, escuelas de todo tipo y organizaciones de investigación).
  4. Fundaciones (por ejemplo, organizaciones filantrópicas, fundaciones ligadas a grandes empresas).
  5. Organizaciones culturales (por ejemplo, bibliotecas y museos).
  6. Organizaciones de servicios (organizaciones que se dedican a prestar servicios sociales).
  7. Organizaciones sociales (por ejemplo, organizaciones deportivas o étnicas).
  8. Organizaciones relacionadas con la sanidad (por ejemplo, asociaciones que se ocupen de enfermedades específicas).
  9. Organizaciones de caridad (por ejemplo, organizaciones que recauden fondos para personas detenidas).
  10. Organizaciones políticas.
  11. Movimientos de masas organizados. “
- (Ascoli, 1987: 124).

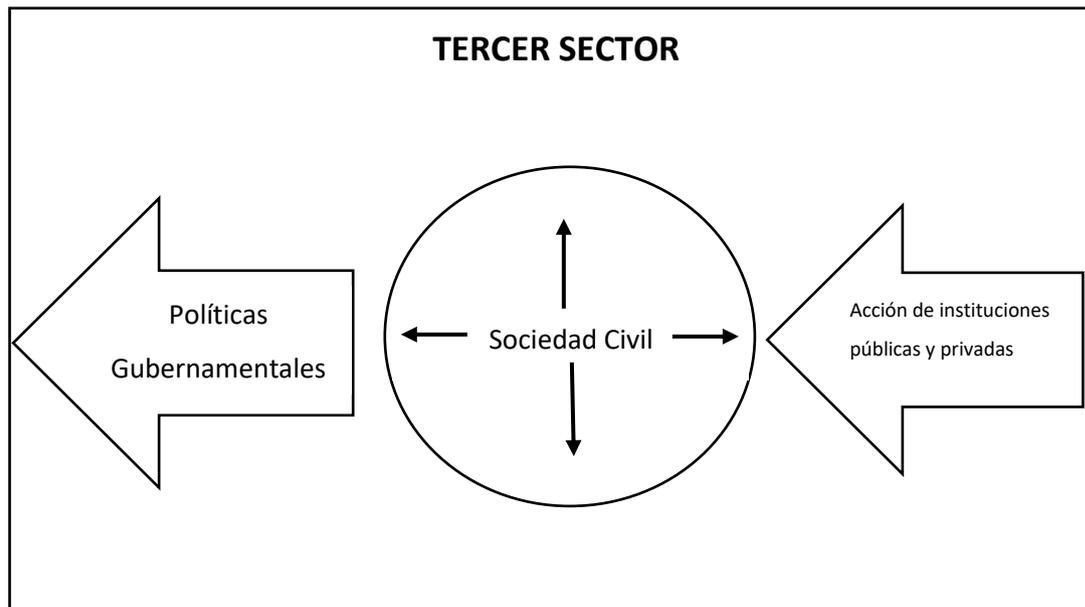
Esta multiplicidad de clasificaciones nos da una idea de la dificultad que existe para describir el Tercer Sector, ya que no podemos delimitar con claridad unos límites comunes a todas ellas, aunque Fantova, trata de definir las organizaciones no lucrativas tomando en consideración “lo común” a todas ellas, y esto sería: la diferenciación de estas organizaciones del tejido social familiar y comunitario, de las administraciones públicas, de las empresas con ánimo de lucro (Fantova, 2001).

Otra delimitación del Tercer Sector consiste en incluir todo en un mismo grupo, cuando no todas las entidades del mismo se mueven por la lógica de la solidaridad. No se debe enmarcar con las mismas características un colegio profesional, con una asociación de ayuda mutua, ya que el primero no tiene objetivos solidarios o sociales (Alberich, 2018).

“...La innumerable variedad de entidades que lo integra, se caracterizan no sólo por la heterogeneidad, como se sostiene frecuentemente, sino también por la disparidad estructural y que no solamente nos hallamos ante una pluralidad de modalidades de organización, de funcionamiento y de valores, como fenómeno típico de las modernas sociedades liberales y democráticas, sino que estamos ante una heterogeneidad irreductible, que hace inviable una definición general y global en positivo.” (Ariño, 2009: 110).

Ello no impide reconocer la gran importancia que este cobra en los últimos años del siglo XX y principios del siglo XXI, como consecuencia de los factores sociales y económicos, como la crisis económica de los años 70-80 del siglo XX, ya que responde a la necesidad de la sociedad civil de articular mecanismos de protección y defensa ante un sistema público visto como frágil, con grandes disfunciones burocráticas y lagunas importantes en la defensa de los intereses de aquellos sectores de población que no encuentran solución a sus problemas dentro del sistema público. El Tercer Sector representa para muchos la unión y progreso de la sociedad civil en la articulación de estructuras que traten de solucionar aquellos problemas que el Estado de Bienestar no puede solucionar, posibilitando la acción ciudadana directa.

Álvarez de Mon et. al (1998) hablan de “fuerzas motoras” que actúan como responsables del crecimiento del sector no lucrativo, actuando con distintas fuerzas hacia el desarrollo del mismo:



Tercer Sector (Álvarez de Mon et.al 1998: 28).

Así la sociedad civil actúa como fuerza expansiva, que crea las redes necesarias para establecer una ayuda mutua ciudadana, la fuerza de empuje es la acción de las instituciones que proporciona recursos para su funcionamiento (subvenciones, conciertos o convenios) y las políticas gubernamentales, derivadas de la acción de las anteriores, sería la fuerza de arrastre para su sostenimiento futuro.

Rodríguez Cabrero (2013: 26) afirma que existen tres etapas en el proceso de institucionalización del Tercer Sector:

- La fase de eclosión asociativa (1978-1992).
- Fase de consolidación institucional y organizativa (1993-2007).
- Y una etapa o crisis de sostenibilidad (2008- ).

### **3. TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.**

#### **3.1. Aparición y características:**

El Tercer Sector de Acción Social, es un pilar del régimen de bienestar, que ejerce de puente entre Estado y sociedad civil, que cumple tanto una función social en la satisfacción de necesidades sociales, como económica y política, en el desarrollo de la economía social y democracia (Rodríguez, 2013). Es un sector objeto de múltiples investigaciones por su crecimiento e importancia desde los años 80 del siglo XX.

Estas entidades las encontramos denominadas de múltiples formas: organizaciones no lucrativas, organizaciones no gubernamentales, organizaciones voluntarias..., dificultando una definición homogénea para todas ellas. Además, en general, las propias entidades se autodefinen en torno a dos aspectos: los colectivos destinatarios de su actividad, y las necesidades sociales sobre las que intervienen (SEF, 2013: 35).

Se suelen concentrar las características de estas entidades en tres grupos: organizaciones no lucrativas, no gubernamentales y organizaciones de voluntariado como categorías analíticas para definir los campos y formas de actuación de las mismas. Así, estas tres categorías aluden a su separación del sector público (no gubernamentales) y que trabajan en el ámbito social, la incapacidad de obtener lucro de sus actividades, por lo que los beneficios obtenidos reviertan en las mismas actividades y desarrollo de la entidad (no lucrativas) y la actividad filantrópica realizada por personas voluntarias, bien por medio de donaciones económicas o de su tiempo (organizaciones voluntarias).

Así, de forma general e intentando abarcar la multiplicidad de definiciones, podemos decir que las entidades no lucrativas de Acción Social

son todas aquellas que aúnan entre sus objetivos la mejora de la calidad de vida de las personas a través del desarrollo social, intervención en la política social, promoción de actividades de asistencia y reinserción.

“Podríamos definir al Sector Social como el formado por aquellas entidades de carácter voluntario, que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana y recogidas de forma autónoma, buscan a través de la intervención en la política social conseguir un incremento de los niveles de calidad de vida a través de un progreso social solidario.” (Loza 1991: 69).

Más recientemente, y de forma más completa, el Consejo Estatal de ONG de Acción Social (2013-2016) define el Tercer Sector de Acción Social como: “el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro que, surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar”.

Ruiz de Olabuenaga (2006: 210- 211) cataloga las entidades, tomando las definiciones de la escuela de Hopkins y de Funes, de la siguiente forma:

- Proveedoras de servicios prestados, con igual, sino mayor, calidad, mayor equidad, menor ratio costo/beneficio y más especialización y eficiencia.
- Innovadoras, pioneras en campos concretos, que abordan problemas no tratados (...)

- Abogadas comunitarias, apoyando cambios en el gobierno o en las condiciones sociales para dar más atención pública (...)
- Fomentadoras de (...) pluralismo y diversidad en la sociedad.
- Impulsoras de desarrollo comunitario y escuelas de democracia.

Con el fin de clarificar un poco más la definición de entidades no lucrativas, desde un punto de vista económico, la AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración), en 2013 delimita sus características:

- Son sujetos con personalidad jurídica propia que se gestionan de acuerdo al derecho privado.
- Sus relaciones jurídicas se establecen en un plano de igualdad respecto de personas físicas y jurídicas con las que se relacionan.
- No están sujetas a supervisiones de tipo político por parte de los poderes públicos.
- El personal se rige por las normas laborales comunes.
- No existen responsabilidades políticas por su gestión y resultados.
- Carecen de potestad u de competencias administrativas de carácter público.
- Pueden estar (en su caso) supervisadas o tuteladas por el sector público, pero no dirigidas por él.
- La ausencia de lucro (...) entendido este como la intención de hacer algo para obtener una ganancia, justifica su razón de ser.

(Santos, 2018)

Aunque pueda parecer un término “moderno”, reflejo de sociedades modernas, es cierto que no lo es, ya que, por ejemplo, ya encontramos en la Edad Media formas de Acción Social, como soluciones conjuntas a problemas

comunes, así nacieron los gremios, hospitales, sin demasiada estructuración organizacional, pero con la finalidad de aunar en una misma estructura esas soluciones que individualmente resultaban más costosas. Si bien constituían formas precarias de ayuda, basadas en los principios de caridad influenciada por la protección feudal y eclesiástica. A pesar de dicha precariedad, no podemos evitar reconocer, que la Acción Social, o la necesidad de proteger a los demás es tan antigua como la misma humanidad. “Constituye una necesidad innata del hombre agruparse con otros para obtener protección o para ampliar sus posibilidades cuando estas exigen medios superiores y duración más dilatada de la que pueden ofrecer aisladas las vidas individuales” (Pérez Serrano, 1984 citado en Aznar y Benito, 1991: 174).

En España, el desarrollo del Tercer Sector de Acción Social está muy vinculado a las políticas gubernamentales de prestación de servicios gracias a la promulgación del Plan Concertado de Servicios Sociales en 1988 y las subvenciones otorgadas a través del IRPF, puestas en marcha en el mismo año. Esto fue aprovechado por las entidades, como posibilidad de fortalecimiento y creación de estructuras de atención estables a los colectivos. Así, la década de los 90 se convirtió en una época en la que el sector nace y se desarrolla, influenciado también por la entrada de España en la Unión Europea, con las iniciativas europeas de promoción de entidades no lucrativas.

Esta evolución de las entidades no lucrativas de Acción Social, deben su impulso y desarrollo al propio apoyo de la administración, quien, mediante estos convenios o subvenciones con las mismas, y debido a las características de las mismas, como entidades menos burocratizadas, más flexibles y ágiles, pueden ofrecer los servicios y apoyos que la administración no puede ofrecer. Esa cercanía en la prestación de servicios directos, les confiere un conocimiento privilegiado de los problemas sociales y la forma de lograr superarlos, lo que les “habilita para poder desempeñar un papel fundamental en el diseño de las Políticas Públicas.” (Plataforma de ONG de Acción Social, 2015: 135).

La situación económica que provocó la grave crisis que sufre nuestro país a partir de 2008, supuso un varapalo importante para las entidades del Tercer Sector de Acción Social. Por un lado, la reducción del gasto del sector público, que ha mermado las subvenciones, conciertos, convenios... por otro, la crisis financiera también repercute en la menor aportación de las obras sociales y resto de entidades privadas. Esto afecta directamente en las entidades, que vieron reducidos sus presupuestos hasta en un 80% y debe prescindir de servicios, personal y reducir objetivos de acción, redefiniéndolos y estructurándose para hacer frente a la situación. Todos estos factores, efectivamente, supusieron una reestructuración importante del Tercer Sector de Acción Social, en la que muchas entidades vieron frenado su desarrollo. No en vano, especialmente grave fue el periodo 2010-2012, donde hubo serios problemas de financiación de las organizaciones, suponiendo un punto de inflexión debido a factores como los recortes presupuestarios a todos los niveles, así como retrasos en los pagos, cancelación de convocatorias de subvenciones... (Fundación PwC, 2013), aquellas entidades que se mantuvieron, lo hicieron, en gran parte, gracias a la implicación personal de voluntarios y trabajadores, que, a pesar de no poder cobrar salarios, durante un periodo largo de tiempo, no cesaron en su trabajo para dar continuidad a la entidad. Esto quizá ha sido lo que, en los últimos años, ha podido mantener a las entidades del Tercer Sector más profesionalizadas, después de esta crisis económica, en la que los recortes económicos, provocaron el cierre de muchas entidades no lucrativas de menor tamaño, al no tener los recursos necesarios, ni profesionales ni económicos, para hacer frente a estos recortes, ya que, según datos del año 2008 de la Fundación Luis Vives, el 92.8% de las entidades recurren a la financiación pública para su sostenimiento, y en 2010 se reduce de 6 de cada 10, a 1 de cada 5 euros de ingresos que respondían a financiación pública, dando más importancia a los recursos propios. Aquellas que prestaban servicios, tenían profesionales en plantilla (no solo voluntarios), y un tamaño medio, logró mantener, no sin dificultades, la estructura de sus

entidades con las subvenciones recortadas y nuevas formas de captación de fondos.

Esta etapa, por otra parte, supuso una reinención de muchas entidades, una nueva forma de comprender sus objetivos y su futuro, elaborando nuevas estrategias a medio y largo plazo que le permitiera adaptarse a los cambios sobrevenidos, además de tener el objetivo principal de ofrecer los recursos sociales que el Estado de Bienestar estaba recortando.

Esta es, sin duda, una de las características definitorias de las entidades no lucrativas: cuentan con una fuerza interna, que no acepta el fracaso como opción, y tanto sus personas asociadas, voluntarias y sus profesionales, luchan incansablemente por lograr los objetivos de la entidad. Esto no se da de igual manera en empresas lucrativas, de hecho, esto refleja que las entidades del Tercer Sector de Acción Social, en general está sobreviviendo mejor que el sector empresarial.

En cuanto a los ámbitos de intervención de las organizaciones no lucrativas de Acción Social, la Fundación Luis Vives estableció para los años 2008 y 2010, así como la plataforma de ONG de Acción Social para 2015, los siguientes campos de acción en los siguientes sectores:

	2015	2010	2008
<i>Acción Social</i>	34,7	38,6	45,3
<i>Integración e inserción</i>	27,4	23,2	18,2
<i>Sociosanitario</i>	19,8	22,1	15,5
<i>Otras (específicas)</i>	8,7	7,2	10,8
<i>Cooperación internacional</i>	4,4	3,4	4,0
<i>Participación</i>	1,1	3,3	4,1

<i>Derechos humanos</i>	3,5	2,0	2,1
<i>Medioambiental</i>	0,1	0,2	0,0
<i>Vivienda</i>	0,4	0,1	0,3
<i>Base (n)</i>	408	716	819

Tabla. Comparativa de la Distribución porcentual de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, según el campo de actuación en el que intervienen de la Fundación Luis Vives y la Plataforma de ONG de Acción Social.

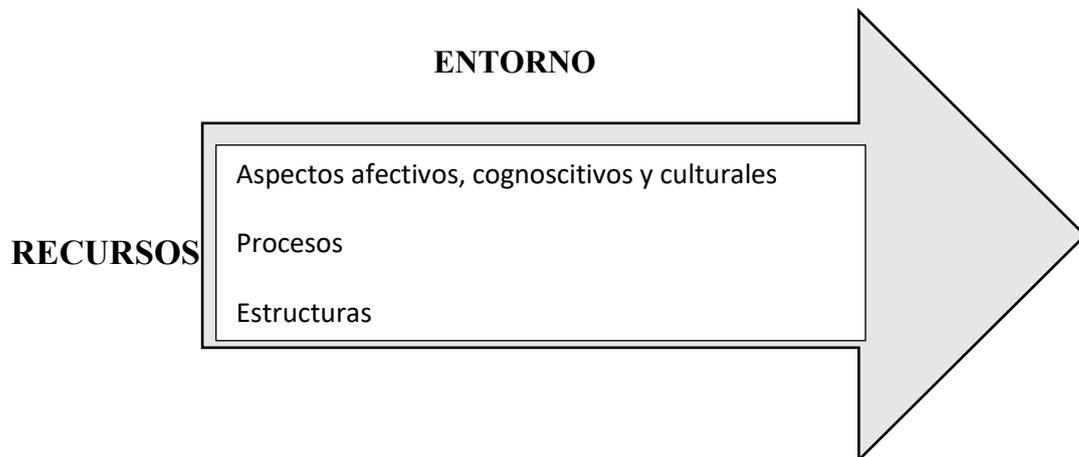
En esta tabla podemos comprobar la fuerza de los movimientos sociales, y el asociacionismo en las distintas épocas, teniendo aumentando la presencia de entidades de integración e inserción, vivienda y derechos humanos en los últimos años debido a la situación de crisis en nuestro país.

### **3.2. La organización y estructura de las entidades no lucrativas de Acción Social.**

#### **3.2.1 Conceptos principales de la estructura de las organizaciones.**

Cuando hablamos de organización, en sentido amplio, nos encontramos con una entidad en la que existen unos procesos internos y externos establecidos para la consecución de sus fines. La estructura de la misma, es el instrumento a través del cual la organización realiza sus objetivos, siguiendo un proceso lógico.

Fernando Fantova (2001) establece un diagrama para comprender los aspectos fundamentales que debemos conocer para delimitar el estudio de una organización:



Aspectos fundamentales a estudiar en una organización. Fantova (2001: 55).

Mayntz (1982, citado en Medina, 1999) define el concepto de organización en función de tres grupos diferentes:

- Organizaciones cuyos objetivos se centran en la coexistencia de sus miembros y en la actividad común que desarrollan.
- Organizaciones cuyo objetivo implica determinados tipos de actitudes y comportamientos específicos y que pueden resultar de carácter voluntario o forzoso.
- Organizaciones que tienen como objetivo el logro de ciertos resultados o determinadas acciones hacia afuera. Aquí podemos encontrar a los partidos políticos, la policía, las organizaciones benéficas, etc.

Este último grupo de organizaciones puede subdividirse a su vez, en función de que los miembros de la organización asuman su pertenencia a

ella, como un valor al que están dispuestos a contribuir sin obtener ventajas personales (asociaciones de iniciativa social, voluntarias, etc.) o bien cuando los objetivos y los intereses personales de los miembros de la organización coinciden (cooperativas, asociaciones de consumidores, etc.) y en tercer lugar, los miembros de la organización colaboran con la satisfacción de los objetivos que les reporta ventajas, aunque no se identifiquen con el objetivo mismo (empresas de servicios) (Medina, 1999: 21-22).

Vamos a tomar como referencia la clasificación realizada por Mintzberg (2012) acerca de la estructuración de las organizaciones para dibujar la forma organizacional de las entidades no lucrativas, partiendo en primer lugar de los cinco conceptos básicos definidos por el autor sobre las partes constitutivas de las organizaciones y las funciones que desempeñan dentro de la organización.

- Ápice estratégico: El ápice estratégico está compuesto por aquellas personas que asumen la responsabilidad general de la organización, encargados de asegurar que la organización cumpla su misión e intereses. Con funciones como la supervisión directa para que la organización “funcione debidamente como unidad integrada” (Mintzberg, 2012: 50), encargados de las relaciones con el entorno de la entidad y desarrollo de la estrategia de la organización.
- Línea Media: Son los directivos que vinculan el ápice estratégico con el núcleo de operaciones, siendo el enlace vertical ascendente y descendente, desempeñando las funciones de dirección de su unidad, transmitiendo las anomalías que se producen en su unidad al ápice, y descendiendo las decisiones que este toma y asignando

recursos hacia abajo, teniendo autonomía en el ámbito de su unidad de dirección para gestionar y tomar decisiones.

- Núcleo de Operaciones: Constituye el ámbito de trabajo donde se producen los bienes y/o servicios. Este núcleo se encarga de disponer los inputs (las entradas de la industria, los materiales necesarios para trabajar), producirlos y convertirlos en outputs (las salidas de la industria, producto o servicio terminado) que distribuirán posteriormente.
- Tecnoestructura: Son los encargados de analizar el funcionamiento de la organización, ajenos a la estructura de trabajo y a la dirección, son los encargados de analizar y evaluar los procesos de producción, habilidades de personal y resultados obtenidos.
- Staff de apoyo: Unidades que no producen, pero que apoyan la estructura de la organización, con funciones auxiliares pero fundamentales para la organización (limpieza, administración documental...).

Según la forma de estructurar las relaciones entre estos cinco componentes, se configurará un tipo organizacional distinto, que Mintzberg divide en:

- Estructura simple.
- Burocracia mecánica.
- Burocracia profesional.
- Forma divisionista.

- Adhocracia.

El autor considera que esta clasificación no es un compartimento estanco, sino que en muchas ocasiones una misma organización comparte características de varias estructuras, como creemos que ocurre en las organizaciones no lucrativas de Acción Social.

Las organizaciones se articulan por medio de funciones, acciones que se desarrollan dentro de las mismas para lograr los objetivos propuestos. Estas funciones son:

- Función técnica: que consiste en la prestación en sí del servicio.
- Relaciones externas: acciones de comunicación externas para dar a conocer la entidad.
- Administración y finanzas: que trata propiamente de la gestión económica.
- Recursos humanos: la gestión del personal vinculado a la organización.
- Dirección: establecimiento y control de los recursos, estrategias de acción, etc.

(de Asís et. al., 2003).

### **3.2.2. La especificidad en las entidades no lucrativas de Acción Social.**

Las entidades no lucrativas de Acción Social, se conforman bajo unas premisas y condiciones muy particulares, definiéndose, como afirma Fantova (2001) en oposición al tejido social, familiar y comunitario, de las

instituciones públicas y de las empresas de mercado, lo cual también le dota de unas estructuras organizacionales diferentes, sobre todo en sus inicios.

Cuando se habla de estructuras organizacionales, en cualquier tipo de entidad, sea lucrativa o no, el problema reside en que es difícil establecer qué procesos, procedimientos y acciones se realizan en el seno de la misma para lograr aquellos objetivos que ha planificado. Máxime cuando hablamos de entidades no lucrativas donde existe la confluencia de diversos factores que difieren de cualquier otro tipo de organización:

- la convivencia de personal voluntario y personal asalariado dentro de la entidad.
- la falta de recursos económicos que puedan sufragar distintos perfiles profesionales específicos y donde la interdisciplinariedad se transforma en “todos hacemos de todo”.
- la forma de adquirir recursos económicos y materiales, supeditados en muchas ocasiones a la financiación pública, que establecen requisitos específicos que se han de cumplir estrictamente.
- Los objetivos y valores de las entidades, relacionados con el servicio a los demás.

Si bien es cierto que el crecimiento de las entidades, la competencia con otras entidades lucrativas en la prestación de servicios, los requerimientos formales que, desde las administraciones públicas, para ser beneficiarios de subvenciones, convenios y/o conciertos públicos, hace que las estructuras se modifiquen, habitualmente, la cultura y estilo de gestión de las organizaciones del Tercer Sector de

Acción Social, han sido y son muy particulares, con sistemas propios, habitualmente sin formalizar y sin una definición estricta y formal sobre su estructura.

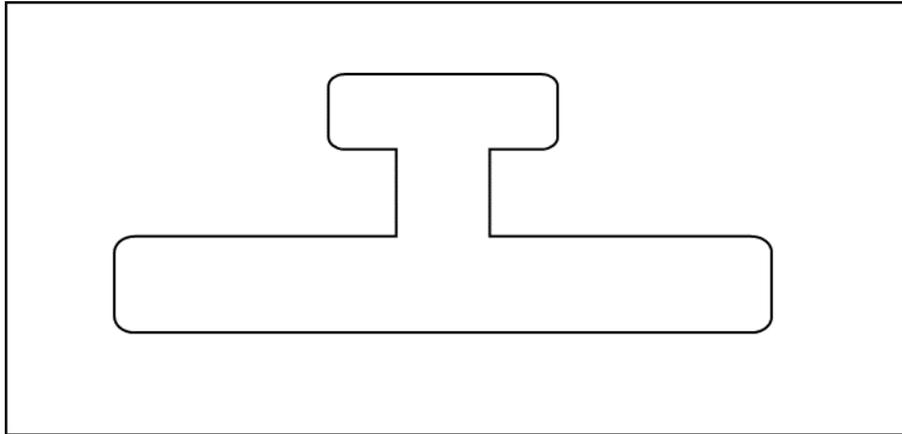
Cuando hablamos de entidades no lucrativas de Acción Social, hablamos de distintos tipos de entidades, las cuales, y continuando con las definiciones de Fantova (2001: 121-122) son:

- “Organizaciones (asociaciones) que nacieron como grupos de ayuda mutua y reivindicación, y que, en muchos casos fueron asumiendo la gestión de servicios (...).
- Asociaciones de voluntarios que nacieron para dar respuesta a un problema social de terceros y se fueron profesionalizando o tecnificando en la gestión y prestación de servicios y eventualmente, cambiando su personalidad jurídica (por ejemplo, pasando a convertirse en fundaciones o cooperativas).
- Entidades promovidas desde las administraciones públicas en un contexto de privatización de servicios de gestión pública (...).
- Organizaciones promovidas por instituciones religiosas, financieras o de otro tipo, como forma de realizar su función social.
- Entidades surgidas con el fin de proporcionar empleo remunerado a determinadas personas en riesgo o proceso de exclusión que, a su vez asumen como campo de actuación el de la intervención social.
- Fundaciones de fundador individual creadas para responder a determinadas necesidades sociales.”

Así encontramos que las entidades no lucrativas son muy diversas, dependiendo del tipo de actividad que desarrollan, objetivos que persiguen, tamaño, etc. confiriéndoles unas características organizativas específicas en función de lo anterior. En este tipo de entidades suelen coexistir dos tipos de actividades, las actividades dinamizadoras, que comprenden el conjunto de actividades de defensa de derechos, actividades de sensibilización y difusión; y las actividades productivas, con la prestación de servicios directos a los colectivos (Jiménez, 2006).

La cantidad de procesos de las entidades, desde la práctica del trabajo individualizado o trabajo con casos, con el establecimiento de planes individualizados, hasta la planificación global de los procesos de la entidad, con la introducción en los mismos de los procesos de apoyo o administrativos, técnicos y de comunicación, hace que se forme una estructura de personal asalariado al servicio de dichos procesos.

Podríamos considerar que, de forma general, las organizaciones no lucrativas comienzan formando una estructura simple, donde existe una tecnoestructura básica, un staff nulo o reducido, compuesto por la misma Junta Directiva y personas voluntarias, personas afectadas y/o sus familiares, donde no existe una división formal de trabajo y una pequeña jerarquía directiva (Mintzberg, 2012), que en realidad no es efectiva, ya que, no existen divisiones reales, más allá de la firma de un acta de constitución y unos estatutos. La comunicación es informal, no existen líneas claras de “poder”, y, en realidad en este momento, no las necesita, ya que se encuentra en proceso de formación, con la realización de actividades dinamizadoras.



Estructura básica Mintzberg. Elaboración propia.

Esta estructura -o no estructura- se mantiene durante el inicio, y una vez superada la etapa, cuando la entidad comienza a crecer, necesita la implantación de procesos diferentes, que configuren una estructura de trabajo eficiente para la consecución de sus objetivos de sensibilización sobre la causa que promueven, y la prestación de servicios que traten de subsanar la carencia social que detectan y por la que se constituye. A medida que va creciendo y ampliando servicios, se plantea la necesidad de modificar la estructura e implementar una gestión integrada.

La tónica general en las entidades no lucrativas, suele pasar por ser un grupo de personas, afectados y/o familiares de afectados, que tratan, mediante su unión y asociación paliar los defectos que la atención de las instituciones públicas tiene sobre la prestación de ayuda a los afectados. Se constituyen en Asociación, nombrando a una Junta Directiva, que será la encargada de representar los intereses de la entidad, y que debe rendir cuentas de su actuación a una Asamblea General de Socios, órgano donde reside la soberanía de la Asociación.

Cuando una entidad ha cogido suficiente “cuerpo” como para plantearse la posibilidad de crecer, ofreciendo servicios especializados,

necesitan de personas capaces y formadas para la prestación de dichos servicios, y con una vinculación más allá de la relación de voluntariado que puedan tener, que si bien, es uno de los bastones de las entidades no lucrativas, y tienen un peso y un valor muy importante en las entidades (en 2015, el 90,1 % de entidades tenían personas voluntarias), el trabajo que estas requieren no puede ser sustentada únicamente a través de personas voluntarias.

A este respecto, en los últimos años ha habido un aumento de personas voluntarias en las entidades, y un descenso de las personas asalariadas, lo que algunos ven como una sustitución de los primeros a los segundos, debido a la crisis financiera que impide la contratación de más personal. Es posible que sea en parte cierto, que la respuesta del Tercer Sector de Acción Social a la inestabilidad económica sea la inclusión del voluntariado como fuerza de trabajo, si bien, mantener un voluntariado comprometido requiere de gran esfuerzo por parte de la entidad, y debe saber combinar la labor del voluntariado, con la del personal asalariado para que estos y aquellos trabajen hacia unos objetivos comunes, formando equipos de trabajo eficientes, que sustenten la entidad. Si la organización quiere perdurar en el tiempo, no puede subsistir a base de personas voluntarias, ya que el trabajo que se realiza requiere de una formación y dedicación que mantenga la calidad del servicio. La entidad, deberá invertir en formar a los voluntarios, y contratar personal adecuado al servicio.

Volviendo a la estructura de las entidades, la realidad de las entidades no lucrativas no se centra exclusivamente en procesos verticales y descendentes, donde la jerarquía directiva envía órdenes “hacia abajo” para que estas sean cumplidas, como nos encontraríamos en los casos de burocracia maquinal. De hecho, entre las características de la burocracia maquinal, encontramos la falta de interés en los

individuos (trabajadores), se hace hincapié en la producción y sus beneficios, y se ejerce la coordinación de los procesos mediante supervisión directa; tales características se contraponen con las características de las entidades no lucrativas, chocando de frente con sus valores y objetivos. No son entidades de producción en cadena, ni meras productoras de bienes o servicios en busca de beneficio. Se trabaja por y para las personas y las sociedades, por tanto y aun a riesgo de generalizar, su estructura no podría ser considerada una burocracia maquinal.

Como afirma Drucker (1994), estas entidades deben estructurarse en torno a un doble flujo simultáneo, ascendente y descendente. “Este flujo es esencial, porque, una organización sin fines de lucro, ha de ser una organización abierta al aprendizaje.” (Drucker, 1994: 178).

Las entidades, suelen contar, con profesionales debidamente preparados, generalmente, como afirma Fantova (2001), provenientes del entorno cercano y redes sociales con las que está vinculada la asociación, es decir, de aquellas personas voluntarias que prestan su tiempo a la entidad para la consecución de los objetivos. Aunque esto ha generado la llamada controversia del voluntariado, ya que en muchas ocasiones, las personas voluntarias lo son con la esperanza o promesa de pasar a ser personal de la entidad, y pasado un determinado tiempo, si no han logrado ese objetivo dejan de ser voluntarios de la entidad.

Estos profesionales tienen autonomía en la gestión de sus competencias, como expertos en sus áreas, rindiendo cuentas a una Junta Directiva que otorga confianza y poder en la toma de decisiones inmediatas, y esta a su vez rinde cuentas a la Asamblea General de Socios, órgano supremo de la entidad, pero que no interfiere en las decisiones operativas de la entidad, sino que aprueban o desaprueban los objetivos a conseguir y la estrategia general de la entidad. Se trataría de

una burocracia profesional, donde la estructura aparece sumamente descentralizada, donde gran parte del poder correspondiente al trabajo de operaciones permanece en la base de la estructura, en manos de los profesionales del núcleo.

Incluso en aquellas entidades que, por su larga trayectoria, y forma de trabajo han logrado disponer de varias sedes, como por ejemplo en los casos de asociaciones de discapacidad con Centro Especial de Empleo, viviendas tuteladas, empleo con apoyo... , o entidades de atención a mayores o dependencia, con centros de día, residencia, servicios de ayuda a domicilio... disponen de una autonomía en la gestión individual de las divisiones, estableciendo el contacto con “la central” para el control de los objetivos establecidos, monitorizando sus resultados

## **CAPÍTULO 2: LA DISCIPLINA DEL TRABAJO SOCIAL DENTRO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.**

### **1. PROFESIONALIZACIÓN DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.**

El Tercer Sector ha rebasado sus funciones tradicionales debido a la evolución de las entidades no lucrativas, desde la reivindicación a la prestación de servicios como respuesta a limitaciones de los gobiernos en la atención a las necesidades del colectivo objeto de atención de aquellas. Esta ampliación de funciones, se manifiesta en la mayoría de los casos, en la contratación de profesionales, coexistiendo las personas voluntarias y asalariadas dentro de estas entidades, siendo una característica específica de las asociaciones y fundaciones (SEF, 2009). Así, se observa en el último decenio una tendencia al alza hacia la profesionalización del sector, con la inclusión en los últimos tiempos de estrategias de gestión, más propias del mercado y de las empresas privadas, para su mejora funcional y estructural.

Cuando hablamos de profesionalización nos referimos al proceso que han llevado a las entidades no lucrativas a la maduración en los años 90 y primeros años de los 2000, para desarrollar un nuevo modelo de gestión con el fin de ofrecer los servicios adecuados a los fines que persigue mediante una serie de elementos internos y externos que, en conjunto, logran una entidad fuerte y con servicios de calidad que repercute en su modelo organizativo.

El proceso de profesionalización ha sido fuerte teniendo en cuenta que en el año 2010, en España, trabajaban en el Tercer Sector de Acción Social 635.961 personas (Fundación Luis Vives, 2012) y en 2013, 644.979 personas (Plataforma de ONG de Acción Social, 2015). Este último informe compara al

sector social asociativo como parte de las “actividades sanitarias y de servicios sociales” (CNAE-2009) siendo que el Tercer Sector de Acción Social responde en 2013 al 50,2 % del peso del empleo en dicho sector.

En el estudio realizado por Ignasi Carreras y María Sureda en 2011, sintetizan en once los principales elementos que caracterizan la profesionalización de las ONG, en base al conocimiento previo adquirido en sus investigaciones y contactos con las entidades:

- 1- Liderazgo (gobierno – dirección).
- 2- Gestión estratégica, cambio e innovación.
- 3- Equipo capacitado / comprometido-motivado.
- 4- Cultura organizativa y valores compartidos.
- 5- Procesos, sistemas, estructura.
- 6- Calidad y eficiencia.
- 7- Transparencia / rendición de cuentas.
- 8- Captación y fidelización de socios y donantes.
- 9- Comunicación y marca.
- 10-Colaboración y alianzas.
- 11-Orientación a resultados.

(Carreras, Sureda, 2011: 10-12).

Estos 11 elementos, se interconectan entre ellos a través de lo que ellos llaman “el rol de la ONG”, que corresponde a la pregunta de qué hace, cómo y para quién lo hace.

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a requisitos cada vez más estrictos que obligan a la estandarización de procesos y su acreditación, lo que obliga necesariamente a desarrollar los sistemas de calidad, investigar y evaluar dichos sistemas, lo que requiere sin duda de una calidad técnica, a través de profesionales informados y formados para ello.

Algunos autores consideran esta profesionalización de las entidades como desnaturalizadora de la misma, ya que consideran que se difuminan los ámbitos para los que surgieron y que los diferenciaba (del tejido familiar y comunitario, de las instituciones públicas, o de las empresas del mercado) por:

- Pérdida de su carácter de organización para confundirse con el tejido comunitario.
- Pérdida de su condición de no gubernamental, para, a través de las subvenciones y conciertos, convertirse en apéndices de las administraciones públicas.
- Orientación a la demanda en términos de mercado y organizando su funcionamiento hacia características del sector lucrativo.

(Fantova, 2001).

La evolución de las entidades no lucrativas aún es un proceso sin cerrar teniendo en cuenta su constante progreso en función de las situaciones sociales, económicas y políticas del momento de que se trate. “Lo que llegue a ser de cada una de ellas, dependerá de una gran cantidad de variables. Y entre ellas, de su gestión.” (Fantova, 2001: 123).

Como afirma Álvarez de Mon et. al. (1998: 60) “las actividades que impulsan las organizaciones del Tercer Sector necesitan incluso más nivel de gestión que las actividades lucrativas”. El hecho de que la administración “ceda” la gestión directa a las entidades propicia la mayor independencia en la gestión interna (aunque la administración imponga ciertos requisitos) y la necesidad de profesionales cualificados para dicha gestión. Estos requisitos exigidos, con la inclusión de sistemas de calidad y de responsabilidad social para garantizar su excelencia, y la comunicación a sus grupos de interés, no dejan otra opción que implantar sistemas efectivos de gestión integral, sistemas implantados y gestionados por sus profesionales.

La profesionalización del Tercer Sector de Acción Social ha crecido exponencialmente en los últimos años, los datos que recoge el Anuario del Tercer Sector de la Fundación Luis Vives en 2012 no dejan lugar a dudas: el Tercer Sector de Acción Social, es un sector que cobra cada vez más importancia, estimándose en 29.000 las entidades existentes en España, en el año 2010, y comparándolas con entidades de otro tipo, con personal contratados, en las entidades no lucrativas de Acción Social son 3,7 veces más en número que las empresas lucrativas dedicadas a prestar servicios.

Aun así, no ha aumentado en la misma proporción la estabilidad laboral. El sector no lucrativo en general es un sector que ofrece salarios inferiores a otros ámbitos y con altos niveles de inestabilidad laboral por la dependencia de fondos externos (subvenciones públicas y privadas, o donaciones) para garantizar la realización de los programas. Estas organizaciones, ante la imposibilidad de ofrecer condiciones laborales acordes al nivel de responsabilidad ejercido, tratan de satisfacer otras necesidades de sus empleados, facilitando un horario flexible, mayor libertad y confianza en las relaciones laborales. Aquellas de menor tamaño, con recursos económicos más limitados son las que más ofrecen este tipo de medidas subjetivas beneficiosas para que los trabajadores estén satisfechos en sus puestos de trabajo.

La dependencia de subvenciones, el continuo trabajo de lucha para mejorar las condiciones de las personas afectadas objeto de su atención, que provocan dicha inestabilidad entre los profesionales, puede generar la insatisfacción del personal, que ven como su carga de trabajo es excesiva y no produce en ocasiones los efectos deseados, manifestando su sobreesfuerzo en multitud de foros, y la necesidad de cambiar de empleo a medio y largo plazo.

El Tercer Sector no lucrativo sigue siendo un sector donde prima la vocacionalidad, y se observa que, las nuevas incorporaciones de trabajadores de las mismas lo ven como una empresa típica del mercado “por lo que la elevada demanda emocional de los puestos, los salarios (...) la inestabilidad y las

jornadas de trabajo motivan la elevada rotación en parte del sector” (Ararteko, 2008).

### **1.1. La gestión y dirección en las entidades no lucrativas.**

- **Dirección, administración y gestión.**

Antes de formular cómo se estructuran los procesos de dirección en las entidades no lucrativas, debemos describir los conceptos de dirección, administración y gestión. Términos que en multitud de ocasiones se confunden o solapan, debido a la dificultad de la delimitación exacta de estos términos en función del ámbito en el que se sitúen.

Siguiendo a Fantova (2001) cuando hablamos de gestión, nos estamos alejando del proceso productivo de la organización, de la base de la estructura organizacional donde se prestan los servicios o se interviene, para situarnos en una posición superior de la organización y tener una visión más global de la misma y coordinar las actuaciones que logran el fin propuesto o parte de él. Zerilli (1992: 42) define el concepto de gestión como el “conjunto de operaciones- técnicas, financieras, comerciales” desarrolladas para el buen funcionamiento de la organización.

La gestión de personas en las entidades no lucrativas también tiene un carácter especial, el aliciente de los trabajadores de las mismas, no pasa sólo por ascensos laborales, o mejores sueldos, sino por la motivación por la calidad del servicio y la excelencia del aporte individual, máxime en el caso del voluntariado que participa en las actividades de la entidad. A pesar del gran avance que en los últimos años se ha producido en la necesidad de contar con personas

especialistas, capacitadas y formadas, no siempre se tiene en cuenta la necesidad de contar con una adecuada gestión de personal, para alcanzar los objetivos estratégicos. Aspectos como el tamaño de la entidad influyen considerablemente en estos aspectos, ya que en general son las entidades más grandes las que disponen de mayores recursos para desarrollar políticas y sistemas de gestión.

Para Fantova, existen tres grandes y fundamentales procesos de gestión, a saber:

1. “El proceso de planificación de la organización”, y como tal, incluye la toma de decisiones acerca de la planificación a corto y largo plazo.
2. “El proceso de interlocución” tanto como la comunicación con el exterior de la organización y su representación.
3. “El proceso de evaluación”, procesando en todo momento la información que se da sobre la organización y su entorno.

(Fantova, 2001: 72).

Estos serían los procesos generales de gestión de las organizaciones, que pueden ascender y desagregarse en función del recurso que se gestione (humanos, económicos, materiales...), pero en las organizaciones pequeñas y/o relativamente sencillas, podemos encontrar una misma persona o grupo de personas gestionando los tres grandes procesos de gestión descritos por Fantova.

Aun así, las características principales en las organizaciones en relación a la gestión y dirección de las organizaciones, son comunes en las entidades lucrativas y no lucrativas; desde el punto de vista sociológico, los grupos humanos están delimitados por los

comportamientos de los individuos en base a sus posiciones con respecto al grupo y a las expectativas de los unos con los otros. Así se generan pautas de conductas y roles adscritos a la posición del individuo dentro de dicho grupo, sea el mismo inserto en una entidad lucrativa que en una no lucrativa.

Dentro de las empresas, hablamos de roles laborales, entendiendo por rol el comportamiento social esperado de las personas dentro de su posición laboral dentro de la empresa. En el caso de las entidades no lucrativas, esta definición de rol se desdibuja, ampliando sus límites, y comprendiendo, además de los trabajadores de las mismas, las personas voluntarias que ejercen su actividad altruista dentro de ella.

Como hemos mencionado anteriormente, es tónica general en las entidades no lucrativas que la Junta Directiva, como órgano representante de la entidad, sea la que defina las estrategias de cumplimiento de la misión de la organización, y será la portavoz y cabeza política de la entidad, recaudadora de fondos y mantenedora de las sinergias con otras organizaciones y donantes para el sostenimiento de la entidad. “Su tarea es asegurarse de que la entidad cuenta con una administración competente y apropiada. Su papel es evaluar el rendimiento y desempeño de la organización” (Drucker, 1994: 157).

Por debajo de ella, estructuralmente hablando, encontraremos la posición directiva, el gerente o director de la entidad, “la conciencia de la junta directiva” (Drucker, 1994: 158), este y aquella, como Alta Dirección, elaborarán los planes de funcionamiento de la entidad.

En ellas, y en este caso, es característica común de cualquier centro de servicios sociales, el concepto de dirección “consiste en la supervisión y coordinación de los proyectos, actividades, técnicas utilizadas y resultados obtenidos por un equipo de trabajo en el desarrollo

de las competencias que le han sido encomendadas, y del cual el director es un miembro más con funciones diferenciadas” (Giménez Bertomeu, 1997: 260).

Los centros de servicios sociales entendiéndose como tales, los servicios sociales públicos y también los servicios sociales especializados que prestan las entidades no lucrativas de Acción Social, e incluso aquellos prestados de forma privada como empresas de servicios, son organizaciones, y como tales, poseen estructuras de organización con recursos humanos, técnicos y materiales, que requieren en las figuras de dirección unos conocimientos específicos, no sólo del puesto de dirección, sino de todas las disciplinas integradas dentro de la organización, que permita integrar las mismas para ofrecer servicios adecuados a las necesidades a las que atiendan en cada caso.

Esto no es algo nuevo, la filantropía ha utilizado ideas del mundo de los negocios para su sostenimiento, según Moix (2006a) desde el Siglo XVIII, hospitales, escuelas de caridad... utilizaron los principios de la compañía mercantil.

En 1988, Roy Griffiths (citado en Coulshed, 1990) en su informe sobre el futuro de la atención domiciliar establecía la necesidad de nombrar a un responsable que coordinara las labores realizadas de atención directa y comunicación con otros recursos comunitarios. Esto requiere valoración de casos, la organización del sistema necesario para atender el caso específico (recursos, personal implicado, voluntarios, presupuesto...).

Sobre todo en el caso de las entidades no lucrativas, nos encontramos con el sobreesfuerzo de planificar unos servicios de calidad, pero con unos recursos generalmente limitados que necesitan de la mayor racionalidad de gestión. Miller (1989, citado en Coulshed, 1990), sugiere

la delegación de estas funciones de valoración y gestión, pues estas ocupan la mayor parte de nuestro tiempo, en detrimento de la atención personal y personalizada.

- **Las habilidades de liderazgo y supervisión. El rol de directivo.**

“La vida organizacional requiere responsables de equipos que tengan capacidad de gestión, y además, capacidad de liderazgo” (Ares Parra, 1998: 29).

El rol de directivo comprende una multiplicidad de situaciones de dirección y solución de problemas dentro de la entidad en la que se encuentra inserto, extendiéndose dichas situaciones a cualquier tipo de organización entendida como grupo social. La dirección de organizaciones comprende una serie de expectativas sobre sus capacidades y competencias que garantizarán la continuidad de la organización. Estas expectativas pueden resumirse siguiendo las afirmaciones de Lucas y García (2002):

1. Entorno humano del rol de directivo: De un directivo se espera una capacidad de liderazgo, como habilidad de gestión y trato con personas, más desde el punto de habilidad social que de técnica. Rasgos específicos como la empatía, asertividad, capacidad de comprensión... son las cualidades de un buen líder necesario para “arrastrar” a los empleados en los objetivos comunes de la entidad.
2. Diseño y puesta en práctica de las políticas de empresa: Todo buen directivo debe ser capaz de fijar los objetivos y sus formas concretas de realización, teniendo en cuenta los recursos

necesarios y coordinando los medios humanos y materiales para lograrlo.

3. Vigilancia de los programas de acción. Se trata de la supervisión y coordinación directa de las realizaciones establecidas en el diseño.
4. Determinación del esquema ideal de relaciones personales y sociales. Esto es la representación del organigrama, es decir, la representación gráfica de la estructura de las relaciones laborales dentro de la entidad, en base a las exigencias de la organización. . Si bien el organigrama no es una herramienta admitida por muchos teóricos organizacionales, en palabras de Mintzberg (2012: 63): “proporciona una fiel representación de la división del trabajo, permitiéndonos ver con una rápido ojeada (1) las posiciones existentes dentro de la organización (2) cómo se agrupan estas en unidades y (3) cómo fluye entre ellas la autoridad formal”. Un directivo debe ser capaz de plasmar esta representación de relaciones de forma coherente en dicho organigrama
5. Conocimiento técnico. El directivo debe poseer suficiente conocimiento del ámbito que le ocupa, para poder conocer qué tipo de trabajos realizan los especialistas, y realizar los encargos adecuados a los empleados adecuados.

Un directivo debe poseer una serie de habilidades que respondan a una gestión eficaz de la organización y las personas que se integran dentro de ella, así como de las relaciones externas de la entidad con los grupos de interés. Estas habilidades abarcan las siguientes áreas y funciones (Gil, García, 1996):

1. Influir en el comportamiento de los subordinados. Ejerciendo su influencia sobre ellos, atendiendo a las características personales y las circunstancias.
2. Motivar. Un buen líder debe ser capaz de conocer y reconocer las potencialidades de sus subordinados con el fin de articular recursos para motivarles e incentivarles.
3. Delegar. Relacionado con el punto anterior, una fuente de motivación es el depósito de su confianza en los subordinados para delegarles ciertas funciones.
4. Evaluar. El desempeño de los empleados, su propio desempeño y el grado de consecución de los objetivos y estrategia de la entidad, y su reformulación.
5. Facilitar el proceso de toma de decisiones. Mediante la dinámica de grupos, habilidades de comunicación y dirección.
6. Otras: Negociación y resolución de conflictos ante posibles conflictos inherentes a cualquier relación interpersonal.

Las organizaciones no lucrativas, poseen características comunes a cualquier tipo de organización empresarial, pero también tienen otras que las diferencia significativamente, por lo que la persona encargada de su dirección o gestión debe tener en cuenta estas diferencias para poder ejercer una dirección adecuada.

Elegimos el término de “gestor”, pues nos parece adecuado para definir correctamente el papel que realizan los trabajadores sociales en las entidades no lucrativas. La Real Academia Española define el término Gestor/a como:

1. adj. Que gestiona. U. t. c. s.

**2. m. y f. Com.** Persona de una empresa que participa en la administración de esta.

~ **administrativo, va.**

**1. m. y f.** Persona que se dedica profesionalmente a promover y activar en las oficinas públicas asuntos particulares o de sociedades.

~ **de negocios.**

**1. m. y f. Der.** Persona que sin tener mandato para ello, cuida bienes, negocios o intereses ajenos, en pro de aquel a quien pertenecen.

El motivo de elegir este término, y no el de Director, o Coordinador, términos ampliamente extendidos, y que son los que realmente se utilizan a la hora de categorizar a los encargados de gestionar las entidades, ya que en muchas ocasiones la figura del gerente o gestor no existe dentro de las entidades, se debe a la última acepción dada por la RAE, pues en realidad, las personas encargadas de la gestión de las entidades (directores, coordinadores, etc...) no son propietarios (en términos mercantiles) de las mismas, no pueden representar legalmente a la entidad en ningún estamento, pero sí cuidan y protegen las entidades y sus intereses de forma incansable. Como ya se ha indicado anteriormente, dentro de las entidades se generan unas relaciones sociales especiales, más allá de la mera relación contractual. Gestionar una organización no lucrativa exige la optimización de los recursos, en muchas ocasiones limitados. La persona que gestiona la entidad, además de responder ante la Asamblea de Socios, y la Junta Directiva, responde además, y sobre todo, ante las personas que son atendidas, que se verán en situación de desamparo si la organización desapareciera (de Asís et. al. 2003).

Dentro de las entidades las funciones realizadas por la persona encargada de dirigirla se dividen en dos niveles:

- Las relacionadas con los aspectos globales de la actividad.
- Las relacionadas con los aspectos administrativos y de gestión de la organización.

(López y Redero, 2002)

Por ello entendemos que el término gestor sería el estatus superior, que englobaría estas funciones de liderazgo y administración de la entidad.

Continuando con las aportaciones de López y Redero (2002), la administración y gestión de las entidades que prestan servicios sociales, y por tanto, su liderazgo, descansa en 3 niveles específicos, a saber:

1. Productividad de la organización, siendo capaz de generar objetivos eficaces, programar las acciones necesarias para su cumplimiento, teniendo en cuenta dónde se realizan y para quién se realiza. Evaluar continuamente los procesos, actuaciones y calidad de los servicios y ayudar técnicamente a los grupos de trabajo para implementar lo anterior.
2. Contexto. Realizar un correcto diagnóstico de la situación y la problemática, buscar los recursos adecuados para poner en marcha las acciones necesarias. Establecer relaciones eficaces, internas y externas, para crear sinergias y aprovechar los recursos de forma eficiente.
3. Gestión. Que incluye el personal, presupuestos (seguimiento y supervisión), gestión de espacios, incidencias, etc.

Así, serían funciones básicas de un director el seguimiento de las actividades que se realizan en la entidad y la programación y supervisión de nuevos proyectos.

Manuel Martín (1996), en un acertado esfuerzo por definir las tareas que requiere la dirección de un centro de servicios sociales, establece que las funciones de un director del mismo abarcan:

1. Funciones relacionadas con el personal: Supervisión laboral, dirección de recursos humanos y participación en selecciones de personal.
2. Funciones relacionadas con el mantenimiento del centro y con el control de gasto: Mantenimiento del centro, solicitud de utilización de espacios por parte de colectivos. Control de presupuestos y gastos.
3. Funciones relacionadas con la dirección técnica: Supervisión de casos individuales/familiares, organización de los servicios de información y asesoramiento, organización del equipo de trabajo, documentación, atención al público, elaboración de informes, diseño y supervisión de los programas, ejecución de los mismos, evaluación.
4. Funciones relacionadas con la coordinación, tanto del centro, con la coordinación de los profesionales y servicios; como con entidades públicas y privadas externas a la entidad.
5. Funciones relativas a la representación de la entidad.
6. Funciones de control de documentación.

(Martín García, 1996: 267-272)

Warham (1975, citado en Coulshed, 1990), nos ofrece un análisis acerca del concepto de administración, el cual correspondería a un

proceso genérico en el que se incluiría la gestión y la supervisión. Si entendemos por administración el proceso de organización de recursos, encontramos, según el autor, estos elementos en tres niveles de la jerarquía dentro de la estructura de la entidad, desde lo más alto como planificación a largo plazo, un nivel intermedio, como el sistema que mantiene la empresa, y una función de supervisión que asegure la realización del trabajo. Coulshed (1990) afirma que en una pequeña entidad, como pueden ser las organizaciones no lucrativas estudiadas, estas tres funciones, pueden ser desempeñadas por una misma persona. Nosotros, tal y como desarrollaremos en nuestra tesis, creemos que esta persona, puede y debe ser un Trabajador Social.

Álvarez de Mon et. al. (1998) afirman que la gran carencia del Tercer Sector de Acción Social es su falta de capacidad en el área gerencial, no estando los directivos/gerentes de las entidades suficientemente capacitados para aumentar el impacto en los programas realizados mediante una adecuada gestión. En las entidades no lucrativas existe una mentalidad de trabajo centrada en el día a día, por lo que, como se afirma en el Informe sobre condiciones de trabajo en el Tercer Sector de intervención Social (Ararteko, 2008) el trabajo de dirección y gestión es escasamente valorado, poniendo el foco siempre en la atención directa y personal. También en el informe del anuario del Tercer Sector de Acción Social de la Fundación Luis Vives (2012) hace referencia a esta deficiencia, ya que según su estudio, las entidades presentan carencias significativas en materia de planificación estratégica, gestión del voluntariado y procedimientos de evaluación, siendo que, para los años 2009 y 2010 el 58,1% de las entidades no realizaron auditoría de cuentas, el 60,3% no disponían de estándares de calidad y el 49,5% no realizaba evaluaciones de procesos. Si bien estas cifras han disminuido, ya que se han requerido los sistemas de calidad y estandarización de

procesos para ser beneficiarios de subvenciones, ya que deben ser gestionadas de la manera más eficiente posible, ante la necesidad de realizar anualmente la rendición de cuentas y actividades, especialmente aquellas declaradas de utilidad pública es cierto que no tanto como cabría esperar.

## **2. TRABAJO SOCIAL EN ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS O TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.**

“Para el Trabajo Social, el problema de la acción colectiva, la participación ciudadana y los movimientos sociales son marcos referenciales inherentes a la historia, principios y acción profesional” (Marchioni, 2013 citado en Pastor Seller, et. al. 2018: 155).

Fantova (2001) denomina “intervención social” a lo que desde las organizaciones no lucrativas se realiza, un término que si bien no dispone de una delimitación clara, según el autor, sí tiene las siguientes características:

1. Se realizan de manera formal u organizada, a diferencia de iniciativas o acciones individuales o grupales que surgen de manera natural.
2. Responden a necesidades sociales, y no a la demanda del mercado.
3. Su propósito o intención puede ser tanto prevenir, paliar o corregir procesos de exclusión social, como promover procesos de inclusión o participación social
4. Son legitimadas por la sociedad, frecuentemente a través de las administraciones públicas.

(Fantova, 2001: 82).

El interés del trabajo social en las organizaciones sociales se centra sobre todo, en dos tipos de colectivos: los que constituyen las asociaciones de autoayuda, y los que proyectan sus deseos de ayudar a otros (Alonso 2006: 227) y puede ser realizado desde la prestación de ayuda para que las personas utilicen

todos los recursos de su entorno, como para crear y modificar las instituciones sociales para que satisfagan las necesidades de las personas (Moix, 1991).

El ámbito de trabajo de un trabajador social dentro del Tercer Sector de Acción Social va a estar definido según el ámbito de intervención de la entidad y del conocimiento que tenga la entidad del trabajo que puede llevar a cabo nuestra disciplina dentro de estas organizaciones. El ejercicio del Trabajo Social dentro de estas entidades, engloban unas funciones muy amplias, de hecho, dentro de todas las que se definen dentro de la profesión, se ponen en práctica casi todas las funciones y competencias de la disciplina realizando desde “el registro de la entidad, al estudio de las necesidades, la planificación y gestión de la entidad, la búsqueda de recursos, la captación de voluntarios, el diseño de campañas de sensibilización, la coordinación con otras entidades...” (Pastor Seller, et. al. 2018: 155). Por tanto, no solo se ocupa del trabajo puramente asistencial, en el sentido de recibir la demanda de las personas en situación de necesidad que acuden a la entidad, y tratar de gestionar el recurso adecuado para la solución de la problemática, sino que el trabajo social en las entidades se ocupa de promover el cambio y la transformación social necesarios para que las personas atendidas en su entidad encuentren la respuesta social necesaria a su problemática. Esto incluye funciones como la comunicación, la mediación, la planificación y la gestión de recursos sociales (Raya Díez, 2016). Además de todo ello, se encarga de sostener la estructura de la propia entidad, para que las personas que padezcan la problemática tengan un sitio al que acudir, es el recurso principal que debe atender y mantener. Estaríamos hablando en este caso, de la percepción del Trabajo Social Generalista como “estructura básica de procedimiento” utilizando la expresión de Ander-Egg (1989: 45).

Así el Trabajo Social se constata como la actividad profesional que se encarga de administrar servicios y prestaciones generales o específicas, para aquellos beneficiarios directos e indirectos de la organización para la que trabajan. Responde fundamentalmente a aquellas orientaciones que defienden

que el Trabajo Social no utiliza un único método (casos, grupo, comunidad), sino que sería el “método solucionador de problemas” (Moix, 1991) por el que el profesional habilita una u otra forma de actuar en función del problema a solucionar, utilizando el amplio abanico que la disciplina pone a su disposición.

El trabajo social en las organizaciones no lucrativas de Acción Social se encuentra precedido fundamentalmente por las actividades realizadas en los movimientos sociales iniciados en las sociedades postindustriales, por ejemplo, el Movimiento de los Asentamientos de Jane Addams. Brieland divide las actividades de las Hull House en tres áreas/funciones: servicio social directo, actividades educativas y de tiempo libre y de reformas sociales (Brieland, 1990 citado en Soydan, 2004: 170).

Todos los estudios consultados acerca de las funciones del Trabajo Social, muestran una lista de ellas, todas genéricas que no descienden en realidad a las funciones reales de un profesional del Trabajo Social en las entidades no lucrativas de Acción Social, quedando la mayoría en “funciones de gestión y organización de servicios sociales, coordinación y/o supervisión de profesionales”. En realidad, estas funciones implican mucho más, están menos estandarizadas y menos valoradas que si se tratara de entidades lucrativas. Además, las entidades no lucrativas de Acción Social, son prestadoras de servicios sociales, pero, como venimos comprobando, poseen características especiales que no poseen los servicios sociales públicos y el Trabajo Social debe ejercer otro tipo de competencias que no se dan en los sectores públicos.

Así, la base de estas organizaciones es el Trabajo Social Comunitario, basado en la ayuda a las personas con el fin de organizarse para resolver sus problemas sociales y el papel del profesional es el de apoyo en ese proceso de cambio individual en todas sus fases. Como afirma Barbero (2002: 19) “El Trabajo Social se entiende como un instrumento de potenciación personal y social de las poblaciones destinatarias, puesto que los procesos de inserción solo

pueden desencadenarse, iniciarse o motivarse si se considera la dinamización personal y social como una condición fundamental.”

La tarea entonces a desarrollar sería la de constitución y sostenimiento de un grupo (formal o informal) en torno a su proyecto de mejora. Serían asociaciones, comités... etc. y todas aquellas organizaciones creadas para la resolución de problemas. También se entiende este Trabajo Social como las actuaciones relacionadas con la planificación, de programas y servicios, su dirección y la integración de las acciones necesarias para el funcionamiento del servicio.

Por tanto, el profesional del Trabajo Social, y volviendo a las valiosas aportaciones de Moix a la disciplina, se ocupa de crear instituciones eficaces de provisión, protección, control, rehabilitación social y la prevención de problemas sociales.

Los procesos que siguen las entidades no lucrativas a la hora de atender a sus grupos de interés, esto es, personas afectadas y familiares, administraciones públicas y privadas, clientes, proveedores, etc. pueden seguir unas pautas comunes, dividiéndolos de la siguiente forma siguiendo un esquema estructural, de abajo a arriba, o si se quiere, desde el exterior hacia el interior de los procesos que sigue la entidad para la consecución de sus objetivos, aunque, ya conocemos que los procesos de las organizaciones no tienen una linealidad formal, sino que todos los procesos se encuentran configurados en continua interrelación:

- **Procesos de intervención o atención social:**
  - **Proceso de entrada:** Denominamos así al momento en que la persona afectada y/o sus familiares acuden a la entidad en busca de información, ayuda, consejo, refugio... En este momento, se ponen en marcha los engranajes de la entidad, en el proceso denominado por la mayoría de las asociaciones como “Atención

Social”, parcela prácticamente exclusiva, o al menos debería serlo, del Trabajador Social, quien será la persona de referencia que recoja la demanda, y comience su proceso de investigación y estudio de la problemática planteada. Este es el trabajo social clásico, desde cualquier ámbito de atención sea pública o privada, donde el profesional realiza esta primera entrevista para poder conocer la persona, la situación, el entorno, etc., con el fin de elaborar un diagnóstico y un plan de intervención adecuado.

- **Proceso de intervención y seguimiento:** Una vez conocido el problema, se establece unos objetivos a lograr, junto con la persona afectada, y se ponen en marcha los mecanismos de los que dispone la entidad para la consecución de dichos objetivos, junto con el resto de profesionales de la entidad o bien la derivación a los recursos necesarios. Esta intervención adopta múltiples formas, y va a depender de varios factores, el tamaño de la entidad, si la misma ofrece servicios directos a los afectados (por ejemplo terapia ocupacional, psicología, fisioterapia...), o si se ha de derivar a otros recursos externos. Todo ello, con un proceso de seguimiento para evaluar la calidad de la intervención, y la consecución de los objetivos planteados. Seguimos hablando, de Atención Social, y por supuesto seguimos en el terreno exclusivo del trabajo social (o al menos así debería ser).
- **Proceso de salida:** Una vez la persona ha logrado superar su dificultad, se comienza el cierre de la intervención, y la evaluación de la misma.

Todos estos procesos, son procesos directos de intervención, una intervención directa, entendida como atención psicosocial, inserción laboral,

información y asesoramiento, la atención en centros... procesos prácticamente comunes a todas las entidades de Acción Social salvando las diferencias específicas de los colectivos atendidos (mayores, diversidad funcional, dependencia, toxicomanías...), los recursos a ofrecer y llevar a cabo son distintos, pero la forma en que se ofrecen siguen una misma estructura. Así, este ámbito correspondería expresamente a las competencias profesionales específicas enumeradas por el Libro Blanco de Título de Grado en Trabajo Social:

1. “Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
2. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos.
3. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
4. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.
5. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.”

(Libro Blanco de Título de Grado en Trabajo Social, 112).

El trabajador social, se convierte, en palabras de Ander-Egg (1992), en consultor, asesor, consejero, ayudando, asesorando a las personas en la búsqueda de alternativas para la satisfacción de sus necesidades; en proveedor de servicios, ofreciendo o prestando servicios que benefician a los ciudadanos; informador-agente de remisión, informando y canalizando la demanda,

ofreciendo el recurso más adecuado a la necesidad, sea interno de la entidad donde trabaje, como externo donde las personas puedan acudir, convirtiéndose también de este modo en intermediario entre recursos y necesidad.

Esta labor de atención social a personas con necesidad, no es competencia exclusiva del Tercer Sector de Acción Social, si no, como ya comentamos con anterioridad, es la labor por excelencia del trabajo social trabaje en el ámbito en el que trabaje, e implica unas competencias específicas y un trabajo de gestión interna. La atención a las personas, en Trabajo Social, implica la utilización de herramientas tales, como la historia social, herramienta exclusiva del Trabajo Social definida como: “Documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de una persona usuaria, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y la evolución de tal situación”, en el Código Deontológico del Trabajo Social. De esta historia social va a depender la adecuada intervención sobre la necesidad, y para elaborarla, el profesional debe ser capaz de mostrar habilidades de comunicación, de escucha eficaz, mediación y negociación, identificar las áreas de intervención... Y de esta historia social podrá emitir el Informe Social, dictamen técnico también exclusivo del Trabajo Social.

Pero en este ámbito, no sólo se trata de la atención a la persona o personas, y la elaboración de la historia social o el informe social; además de ello, el profesional, debe ser metódico en el tratamiento de la información, registro y archivo de la misma, utilización de bases de datos adecuadas, que permitan posteriormente evaluar la intervención, tanto a nivel particular, como global de la entidad, la comunicación con el resto del equipo técnico de la entidad para la realización de los programas de atención individualizada (en el caso de prestar servicios internos) o la correcta derivación a otros recursos, que implica la coordinación con otras entidades para el seguimiento de la intervención.

- **Procesos estratégicos:**

Denominamos procesos estratégicos a aquellos que corresponden al trabajo “interno” de la entidad, es decir, los programas internos y su puesta en funcionamiento para la consecución de la misión de la misma. Se trata del mantenimiento y sostenimiento de la entidad en todos sus ámbitos, y este mantenimiento se da incluso antes de que la entidad haya alcanzado la fuerza suficiente para prestación de servicios directos.

Dentro de los procesos estratégicos, se encuentra la gestión económica de la entidad. Las entidades no lucrativas de Acción Social, manejan diferentes formas de financiar sus actividades:

- Financiación pública: Procede de la Administración Pública, mediante convenios, contratos, subvenciones, etc.
- Financiación privada: Procedente de empresas privadas, Obras Sociales, personas físicas, fundaciones, etc., a través de donaciones, subvenciones, convenios, patrocinios, etc.
- Financiación propia: Procede de pagos de usuarios por servicios prestados, venta de productos, cuotas de socios, entidades que apoyan y/o entidades colaboradoras...

La captación de fondos para el sostenimiento de la entidad, bien sea de forma pública bien privada, no se realiza de forma aleatoria e indiscriminada, sino que debe estar fundamentada en unos programas de actuación en base a los objetivos de la entidad y las personas atendidas. Estos programas y proyectos se presentan ante administraciones públicas o privadas, quien concederá o no, la subvención para el funcionamiento del programa, además de los fondos propios que genere la entidad. Dichas subvenciones pueden ser, bien para financiar servicios estables de las entidades (incluyendo en este caso además los convenios o conciertos) o bien para actividades novedosas.

La realización de los programas requiere de un estudio previo, un diagnóstico, establecimiento de prioridades, objetivos, actividades a llevar a cabo, programación de los recursos humanos, económicos y materiales para realizarlas, sistemas de evaluación... Así, el trabajador social, se encarga de realizar estos proyectos para presentarlos en las distintas convocatorias de subvenciones, renovaciones de convenios, o conciertos, y siguiendo con las descripciones de funciones realizada por Ander-Egg (1991), el trabajador social se convierte en investigador, estudiando la situación, analizando datos, recursos existentes, entornos...; planificador, elaborando proyectos específicos, formulando estrategias de racionalización de recursos, planificando actividades; ejecutor de programas, proyectos y/o actividades; evaluador, no solo de sus propias actividades si no de los programas realizados.

Además, las financiaciones de las entidades públicas y privadas, requiere de una justificación posterior, acreditar la realización de los programas en función de las aportaciones recibidas, con memorias de justificación de actividades, recursos empleados y asignación económicas al mismo. El importe de las subvenciones debe estar claramente justificado en la relación de gastos, especificando claramente la entidad que sufraga cada gasto. En muchas ocasiones (la mayoría) un mismo programa puede tener varios financiadores, pero en ningún momento se pueden solapar, en cumplimiento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones que en su artículo 19 establece:

**“Artículo 19. Financiación de las actividades subvencionadas.**

1. La normativa reguladora de la subvención podrá exigir un importe de financiación propia para cubrir la actividad subvencionada. La aportación de fondos propios al proyecto o acción subvencionada habrá de ser acreditada en los términos previstos en el artículo 30 de esta ley.

2. La normativa reguladora de la subvención determinará el régimen de compatibilidad o incompatibilidad para la percepción de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad, procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente.

3. El importe de las subvenciones en ningún caso podrá ser de tal cuantía que, aisladamente o en concurrencia con otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos, supere el coste de la actividad subvencionada.

4. Toda alteración de las condiciones tenidas en cuenta para la concesión de la subvención, y en todo caso la obtención concurrente de otras aportaciones fuera de los casos permitidos en las normas reguladoras, podrá dar lugar a la modificación de la resolución de concesión, en los términos establecidos en la normativa reguladora de la subvención.

5. Los rendimientos financieros que se generen por los fondos librados a los beneficiarios incrementarán el importe de la subvención concedida y se aplicarán igualmente a la actividad subvencionada, salvo que, por razones debidamente motivadas, se disponga lo contrario en las bases reguladoras de la subvención.

Este apartado no será de aplicación en los supuestos en que el beneficiario sea una Administración pública.”

Además se requiere el debido cumplimiento de las bases específicas de cada subvención. Esto requiere un control exhaustivo de las aplicaciones de fondos, para no caer en duplicidades, falta de fondos,

sobregasto o gastos no justificables, lo que genera al final un sobrecoste a la entidad, la inseguridad para seleccionar gastos elegibles, pues las administraciones suelen poner problemas en gastos de menor cuantía como puede ser gastos de dietas, o incluso no poder incluir los llamados gastos de gestión, que incluyen no solo la externalización de servicios como asesorías laborales para la gestión de personal, sino incluso los gastos derivados de la gestión directa (planificación y evaluación del programa, así como los procesos de apoyo que describimos a continuación) limitándose solo a la financiación de la actividad en sí.

Todo ello, y de forma generalizada, es realizada por trabajadores sociales en las entidades del Tercer Sector de Acción Social.

- **Procesos de apoyo:**

Cuando hablamos de procesos de apoyo, nos referimos a aquellas gestiones que sustentan las dos anteriores. Ambos, los procesos directos y los estratégicos requieren de una serie de acciones que son necesarias para llevarlas a cabo, como son el mantenimiento de relaciones con proveedores de la entidad, compra de material técnico rehabilitador así como cualquier material fungible, relaciones con las instituciones para la adecuada prestación de servicios conjuntos, relaciones con los empleados, compañeros de trabajo para la contratación de personal adecuado, asesoría fiscal y laboral...

- **Procesos de evaluación:**

Toda intervención, programa, proyecto, etc. debe ser evaluado, y el Trabajo Social debe realizar dicha evaluación, tal y como Ander-Egg afirma: “controla y valora, en función de la continuidad de un servicio y su mantenimiento o no (...)

- Las actividades propias.

- Las actividades y funcionamiento de la institución donde trabaja.
- Los programas en que interviene de manera directa o indirecta.”

(Ander Egg, 1992: 33).

Como vemos, el trabajo dentro de las entidades está compuesto por una serie de procesos interrelacionados, y como tal, el Trabajo Social, en función de las competencias establecidas en la disciplina, está en cada uno de ellos para llevar a cabo sus programas e intervenciones.

### **3. EL TRABAJADOR SOCIAL COMO GESTOR DE ENTIDADES.**

José Vicente Pérez – Cosín afirma, que tras el desmantelamiento sufrido por el Estado de Bienestar debido a la última crisis económica, el ejercicio del Trabajo Social, como hasta ahora se ha conocido, mayoritariamente en el sector público está abocado a la desaparición. “Puede sonar a tópico, pero, nos guste o no, el futuro del empleo en el Trabajo Social español está en el Tercer Sector (llamado non-profit o de economía social) y el emprendimiento personal de los trabajadores sociales más valientes” (Pérez Cosín 2014: 34).

El problema es que, como ya hemos adelantado en nuestra introducción, Terry Bamford (en el prólogo de Coulshed, 1990) afirma que la literatura sobre la gestión en Trabajo Social es escasa, máxime cuando, en general, este trabajo de gestión ha sido considerado tradicionalmente como unas funciones que no nos son propias, o auxiliares de nuestras funciones específicas. Verónica Coulshed afirma en este libro “La Gestión del Trabajo Social” (1990: 21) que todos los trabajadores sociales realizan tareas de gestión, desde la autogestión profesional (nuestra propia organización profesional, que es algo individual) hasta la gestión de los demás, y la gestión de los sistemas de los que formamos parte. El trabajo de gestión de entidades consiste en mantener el buen funcionamiento de la entidad para proteger al colectivo que defiende, aplicando correctamente los recursos, supervisando las tareas, el cumplimiento legislativo... el problema reside en que “los trabajadores sociales suelen atribuir a estas cosas una importancia secundaria” (Moix 1991: 445).

“En el caso de España, en los últimos años, se han ido organizando maestrías en gerencia de servicios sociales, aunque no exclusivamente destinadas a trabajadores sociales. Es decir, no se han planteado solo como especialización profesional.” (Ander-Egg, 1992: 215).

Colom (2012) pone de manifiesto este extremo en cuanto a las formaciones de posgrado y especializaciones en Trabajo Social, resaltando la escasez manifiesta de títulos propios y oficiales destinados únicamente a trabajadores sociales, extremo que corroboramos actualmente, en 2020, en los listados de formaciones de posgrado revisadas en las Universidades españolas.

En el caso del Tercer Sector de Acción Social, ámbito que ocupa este trabajo, existen postgrados y cursos de especialización en Dirección de Centros, enfocados a sectores como tercera edad o diversidad funcional (Centros de Día, Residencias...) en cumplimiento de la Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado y Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia que establece en su artículo tercero:

“(...) los Directores y Directoras de los Centros deberán contar con titulación universitaria y haber realizado formación complementaria en dependencia, discapacidad, geriatría, gerontología, dirección de Centros Residenciales, u otras áreas de conocimiento relacionadas con el ámbito de atención a la dependencia, salvo en los puestos ya ocupados, en los que el Director o la Directora tendrá como mínimo 3 años de experiencia en el sector y contará con la formación complementaria anteriormente reseñada”.

Estos cursos, tienen como objetivos de aprendizaje o competencias a adquirir:

- Conocer las características de los usuarios de los centros de servicios sociales para planificar cómo lograr satisfacer al máximo las necesidades que presentan.
- Gestionar los recursos humanos en centros de servicios sociales con el fin de obtener un valioso y eficaz equipo de trabajo.
- Desarrollar habilidades directivas para la gestión del personal, logrando así la comunicación en la organización, un clima laboral adecuado y el rendimiento máximo de los empleados.
- Contabilizar y desarrollar una gestión económica financiera eficaz para alcanzar la máxima rentabilidad del centro.
- Dirigir técnicamente y planificar las estrategias de trabajo de los centros de servicios sociales, teniendo en cuenta la legislación vigente, y conociendo los posibles servicios y programas sociales a los que acceder.
- Planificar estrategias de marketing aplicado en el ámbito de servicios sociales para lograr una imagen óptima del centro y ampliar el público de la organización.
- Conocer la normativa existente en asistencia social y dependencia para cumplir e informar a sus usuarios de los preceptos existentes.
- Aplicar modelos de gestión de calidad para fomentar la mejora continua y la innovación en el sector.
- Establecer un plan de salud laboral y prevención de riesgos laborales para asegurar el trabajo óptimo de los empleados del centro.

(<https://www.ucv.es/oferta-academica/titulos-propios/ciencias-de-la-educacion-y-humanidades/experto-universitario-en-direccion-de-centros-de-servicios-sociales/objetivos> consultado el 07 de mayo de 2020)

Aunque parece que esta formación específica sobre gerencia pudiera ser una oportunidad para el Trabajo Social, para el reconocimiento de la disciplina, no ha sido así, ya que esta formación no está configurada como específica para los profesionales del Trabajo Social, como posible especialización y mejora de las competencias adquiridas en los estudios de Grado, ni siquiera está circunscrita a titulaciones del ámbito social, sino que es abierta a otras disciplinas, de hecho, a cualquier persona con titulación universitaria sea del ámbito que sea, lo que implica, de nuevo, la falta de competencia exclusiva en la gestión de centros de servicios sociales y la permanencia de las diferencias con otras disciplinas en cuanto a status profesional. El motivo quizá de esta distorsión e competencias puede ser debido a que no se ha logrado un acuerdo general en lo relativo a las diferencias que existe entre administrar una entidad no lucrativa de otro tipo de entidades, no se especifica claramente las diferencias con otros sectores ni los principios científicos específicos que el trabajo social aplica para este tipo de gestión (Moix, 1991).

El Trabajador Social es un profesional con capacidades y habilidades muy características, debe ser sensible a los problemas de las personas y trabajar con el convencimiento de que ellas pueden y tienen potencial para cambiar su situación y entorno. Pero en realidad, en las entidades del Tercer Sector, el Trabajador Social a pesar de estar la mayor parte del tiempo gestionando las estructuras necesarias para que esas personas sean capaces de utilizarlas y modificar la situación, también está realizando Trabajo Social. Ese trabajo de gestor, aunque se defina como puramente burocrático e institucional (proyectos, solicitudes, contactos con instituciones, presupuestos, facturación...), es tan importante como la llamada intervención directa en su sentido tradicional, pues se trata de mantener la estructura que permite el desarrollo de grupos y comunidades y las sostiene, en pos de una mejora de su calidad de vida. Este trabajo de gestión y administración no puede ser separada del estudio del Trabajo Social, como afirma Coulshed (1990), ya que implica funciones

tradicionales, sin las que las estructuras de gestión no se sostendrían: valoración de necesidades, planificación de intervención, establecimiento de prioridades (en este caso institucionales, en función de las necesidades del colectivo atendido), supervisión de la consecución de los objetivos, la evaluación de proyectos...

Los trabajadores sociales, históricamente, han gestionado las estructuras puestas en marcha para atender las necesidades sociales objeto de intervención, aunque como afirma Coulshed (1990), nos resistimos a ser los responsables de las mismas, por la percepción que tenemos de que la responsabilidad que ello implica nos obliga a perder de vista el llamado Trabajo Social “tradicional”, esto es, el trabajo social de atención e intervención directa.

Almudena Díaz Requena recoge las principales áreas de competencia que un Trabajador Social tiene para hacer frente a la problemáticas sociales dentro de una entidad, a propósito de la idoneidad del perfil profesional como responsable de la gestión de la Responsabilidad Social de la empresa basándose en el documento denominado Técnico o Técnica en responsabilidad social de la empresa. Perfil Profesional (2013). Competencias como trabajar en equipo, apreciación de la diversidad, habilidades interpersonales y de gestión de información, resolución de problemas, proactividad... son claves para un responsable de los sistemas de calidad, responsabilidad social empresarial, y son inherentes a la capacitación profesional del Trabajador Social. (Blanco Díez, Ponce de León, 2016).

De igual forma, Díaz Requena, asume que las tareas de gestión de un Plan de Igualdad que contemplan la investigación, programación e implantación de medidas para el fomento y adecuado cumplimiento de la conciliación personal y laboral, comunicación interna, valoración y eliminación de riesgos psicosociales... son competencias básicas de los Trabajadores Sociales, poniendo en funcionamiento los instrumentos que la disciplina tiene en cuanto al desarrollo de la comunidad: estudio y diagnóstico, elaboración del proyecto

social y las técnicas de Trabajo Social con grupos (Blanco Díez, Ponce de León, 2016).

Belis (2010) realiza un análisis comparativo entre las características que deben tener quienes realicen funciones directivas y las competencias y funciones que tiene un trabajador social, análisis que ofrece como resultado la correlación entre unas y otras (capacidad para identificar oportunidades, capacidad para analizar problemas, fijar prioridades, dirigir procesos de mejora, tomar y ejecutar decisiones difíciles...), no dejando lugar a la duda “¿qué nos impide acceder y desarrollar los puestos de dirección tanto en la administración pública como en organizaciones privadas?” (Belis, 2010: 67).

Y es que la utilización correcta de recursos es una de las técnicas básicas que desarrolla un trabajador social, sean estos recursos “naturales” o personales, familiares y entornos cercanos, o los recursos que la administración pone a disposición de las personas para superar la necesidad. Sue Spencer, al respecto de la administración y gestión en Trabajo Social, reconoce que es necesaria la incorporación de enfoques de gestión propios de la empresa privada, pero con las características propias de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, basándose en las siguientes presunciones:

1. La administración de las agencias sociales es el proceso de asegurar y transformar los recursos de la comunidad, tanto humanos como financieros, en un programa de servicio a la comunidad (...).
2. A la administración en el trabajo social le incumbe de un modo fundamental la determinación de la empresa, que incluye la formulación de las metas (...).
3. A la administración en el Trabajo social le incumbe de un modo fundamental “el aprovisionamiento” del servicio. Ello tiene que ver con la logística del programa y con las actividades de la particular agencia.

4. (...)En todas las fases del funcionamiento de la agencia se necesita un liderazgo creativo.
5. Las funciones del ejecutivo dentro de la agencia combinan lo siguiente:
  - a. Proporcionar la cualidad de ver la empresa como un todo.
  - b. Participar en la capacidad de liderazgo y en la formulación de la política.
  - c. Delegar, coordinar y controlar el trabajo de otros para fomentar y aumentar el trabajo del consejo y del personal.
  - d. Proporcionar al consejo, al personal, a la comunidad un ejecutivo que signifique en actitudes personales, en habilidades y en actividades una persona con la que ellos puedan identificarse positivamente.
6. La administración está implicada en el uso creador de recursos humanos.

(Sue Spencer citado en Moix, 1991: 451-452).

## **ESTUDIO EMPÍRICO Y RESULTADOS.**

## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.**

### **1. ACERCA DE LAS CUESTIONES DE LA INVESTIGACIÓN:**

Este apartado de nuestra investigación entra de lleno en el estudio empírico realizado, para tratar de conocer qué papel tienen los trabajadores sociales específicamente dentro de las entidades del Tercer Sector de Acción Social.

Al iniciar esta labor investigadora, parecía que realizar un trabajo de investigación sobre el papel del Trabajador Social como gestor de entidades era un tema del que ya se había escrito suficiente, en base a la bibliografía existente sobre las funciones y competencias de los profesionales, dirección de proyectos, gestión de servicios sociales, etc. No obstante, la oportunidad de la misma se muestra en que, ahondando en dicha bibliografía, no hallamos suficientemente el perfil profesional de trabajo social vinculado a puestos de gestión o de dirección de servicios sociales, ya que los estudios encontrados no especifican dichos perfiles, sino más bien habilidades y competencias que las personas encargadas de dichos puestos deben tener para poder desempeñarlos. Es más, como hemos ido viendo a lo largo de nuestro marco teórico, las áreas de gestión y dirección, no han sido consideradas prioritarias en nuestra disciplina, ni en las organizaciones de Acción Social al menos hasta tiempos recientes y de hecho es un área que genera cierto rechazo entre los profesionales, como si ser “gestor” o “director” no formara parte de nuestras competencias específicas.

Los estudios realizados sobre la representación social de los trabajadores sociales, aportan en general datos positivos, sobre todo en el ámbito público, sobre la presencia de nuestro perfil profesional, contraponiéndolos con otras disciplinas. Encontramos investigaciones previas sobre las funciones realizadas por los trabajadores sociales, que tratan de ofrecer un marco de situación de la

profesión en España, como refleja el informe realizado por Enrique Pastor Seller en 2013, que, a través de un análisis comparativo de distintas investigaciones realizadas, nos muestra que las funciones realizadas por los trabajadores sociales en España, son, de forma general.

- Información y asesoramiento.
- Gestión y administración.
- Prevención.
- Asistencia.
- Planificación.
- Evaluación.
- Supervisión y coordinación.

Este mismo informe, nos indica que, de forma minoritaria, los trabajadores sociales realizan tareas de promoción, rehabilitación, dirección, investigación, docencia y similares.

Como decimos, la mayoría de estos estudios realizados, abarcan las funciones de los trabajadores sociales, bien de forma general, sin atender expresamente su ámbito de intervención, o bien si se ubican dentro de un sector, normalmente dentro de los sistemas públicos de servicios sociales, sean servicios sociales generales o especializados, prestando generalmente poca atención específica a otros sectores como el que nos ocupa en la presente investigación, el Tercer Sector de Acción Social. Si bien este se tiene por consideración un “sector joven”, es cierto que ha experimentado en los últimos decenios un desarrollo espectacular, y dentro de ese desarrollo destaca la profesionalización del sector, con sistemas de gestión, procesos internos y externos, que obliga a tener un personal cada vez más formado y capacitado.

Nuestro estudio, trata de centrar un poco más este tipo de estudios integrales que de forma general se han realizado, que estudian aspectos de ámbitos de trabajo (público, privado, servicios sociales generales o especializados), o

estudio de género (que buscan corroborar la feminización de la profesión). Ya que vemos que las funciones reales del profesional de la disciplina, son en realidad, si se realiza una comparación con respecto al conocimiento existente sobre otras profesiones, desconocidas, y como directores de centros de servicios sociales y sobre todo en las entidades no lucrativas, son difusas, no especificadas formalmente, por distintas razones, por la aparición de nuevas disciplinas que se solapan con nuestra profesión, y por qué no, por la falta de empuje histórico del Trabajo Social para reivindicar su identidad y ámbito de trabajo, sobre todo, como decimos en el auge del Tercer Sector de Acción Social y los cambios en su gestión.

Hemos analizado con anterioridad el mosaico de las entidades no lucrativas y su evolución en España, caracterizado por la existencia de una gran cantidad de entidades de pequeño tamaño, pero un alto nivel de implantación, que le ha permitido adaptarse a las nuevas exigencias públicas y privadas, con la inclusión, además del apoyo de los servicios públicos mediante subvenciones para sus actividades de promoción y difusión de los objetivos que persiguen, de prestación de servicios, que han originado un desarrollo de recursos materiales y humanos, donde, entre otros profesionales, encontramos a los trabajadores sociales.

Por esta razón, nuestro planteamiento tenía en primer lugar como objetivo, indagar acerca de los elementos más estáticos de las entidades no lucrativas de Acción Social de la Región de Murcia (número de organizaciones, ámbitos de intervención, estructura, organigramas de funcionamiento...). En segundo lugar, una vez recopilada la información anterior, contactar con los principales interesados, estos es, los trabajadores sociales de las entidades.

Así, nuestra investigación, se ha basado en una primera fase exploratoria, con el fin de obtener mayor conocimiento de las entidades que tratamos en el estudio, y descriptiva, con la intención es realizar un acercamiento a las estructuras de las entidades del Tercer Sector de Acción Social de la Región de

Murcia describiéndolas y ubicando al trabajador social en las mismas, una descripción lo más completa posible de situación de los profesionales de la disciplina dentro de ellas a través de la utilización de la encuesta como herramienta de análisis, ofreciendo así una imagen del estado de la situación, que pueda permitir tener un punto de partida para futuras investigaciones y las entrevistas en profundidad, con el fin de conocer de primera mano y sin la estandarización de un cuestionario cerrado, la visión y opinión de los profesionales. Esto nos permite contextualizar y clarificar los datos obtenidos de las encuestas, permitiendo obtener, en un contexto más distendido, mayor riqueza de información. Esta segunda fase se considera explicativa, donde, en los resultados, podemos ver la relación entre las variables estudiadas.

Nuestra investigación por tanto, fundamentalmente, trata de responder a las siguientes cuestiones:

- ¿Qué lugar ocupa el trabajador social dentro las estructuras de las Entidades no lucrativas de Acción Social de la Región de Murcia y qué funciones realiza?
- ¿Es el trabajador social el profesional de referencia en las entidades para el desarrollo de los objetivos de las mismas?

El objeto final del estudio trata de conocer el rol real profesional del Trabajo Social dentro de las entidades no lucrativas de Acción Social de la Región de Murcia, y si este rol desempeñado corresponde a las funciones propias de la disciplina. Como punto de partida de nuestra investigación, tomaremos las siguientes hipótesis a estudiar:

- El trabajador social es el profesional encargado de los mantenimientos de las entidades asociativas, mediante la consecución de los medios materiales, económicos y humanos para el mantenimiento de las mismas.

- Los profesionales de nuestra disciplina no son meros tramitadores de ayudas individuales o colectivas.
- Existe infrarrepresentación de los trabajadores sociales en puestos directivos (dirección y gerencia) aunque, en realidad, sí realizan funciones gerenciales o directivas.

Dadas dichas hipótesis, los objetivos del desarrollo de nuestra investigación responden fundamentalmente a los siguientes objetivos:

- Conocer el papel del Trabajador Social en las entidades asociativas no lucrativas de la Región.
- Establecer qué lugar ocupa el trabajador social dentro de esta estructura y qué funciones realiza.
- Saber si esas funciones son propias de la disciplina, y cómo se enmarcan en nuestro constructo teórico.

### **1.1. Metodología de investigación.**

Para obtener unos resultados coherentes y representativos de nuestra investigación, hemos realizado una investigación que aúna métodos cuantitativos y cualitativos para la obtención de datos. La combinación de ambos métodos se justifica por la especificidad de los fenómenos sociales: la investigación en las ciencias sociales difiere de las ciencias naturales, en el objeto de estudio, ya que los fenómenos sociales no pueden ser observados externamente, de forma inmutable, sino que el investigador se encuentra inmerso en los fenómenos que estudia. Así lo propone la corriente positivista, de la que, como patrones lejanos nombramos a Comte y Durkheim, discípulo del primero, los cuales sostienen que todos los fenómenos pueden medirse y

establecer una correlación entre ellos mediante la aplicación del método científico.

El enfoque cualitativo viene de la mano de Weber, que reconocía que además de la descripción y medición de las variables sociales deberían de considerarse los significados subjetivos y el entendimiento del contexto donde ocurre el fenómeno.

Aunque existe una “lucha” entre las ciencias naturales que abogan por los métodos cuantitativos como única forma de conocer los hechos de forma objetiva y permanente, y las ciencias sociales, que abogan por el uso de los métodos cualitativos para conocer todas las variables contextuales que influyen en los fenómenos que estudia, el hecho de utilizar ambos métodos en las investigaciones sociales, y particularmente en nuestra investigación, responde, al enriquecimiento mutuo que entre ambos se produce al utilizarlos conjuntamente, ya que nos permite un conocimiento holístico del objeto de investigación. Como afirma Olabuénaga (2003: 22): “Para Cook y Reichardt este uso conjunto de dos metodologías diferentes, lejos de dificultar o empobrecer una investigación, la potencian: a) posibilitando la atención a los objetivos múltiples que pueden darse en una misma investigación, b) vigorizándose mutuamente brindando puntos de vista y percepciones que ninguno de los dos podría ofrecer por separado, c) contrastando resultados posiblemente divergentes y obligando a replanteamientos o razonamientos más depurados.”

Ambos enfoques (cuantitativo y cualitativo) utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- 1) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- 2) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- 3) Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.

- 4) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- 5) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras.

(Vega- Malagón, et.al. 2014: 524-525).

Por ello, en nuestra investigación, hemos seguido una metodología cuantitativa y cualitativa, con el objetivo de obtener la mayor claridad en los datos obtenidos, accediendo a ellos a través de la recolección de los mismos sobre las variables estudiadas y lograr una correlación estadística ente ellas, y a través de los registros narrativos obtenidos en las respuestas obtenidas no estandarizadas, por un lado, de nuestra encuesta mediante preguntas abiertas y por otro, en las entrevistas mantenidas con los profesionales a lo largo de nuestra investigación. Todo ello precedido de un estudio de fuentes bibliográficas que dieran el marco adecuado a nuestra investigación. De esta forma obtenemos unos datos completos, a través de las distintas metodologías, que nos permite su triangulación, aumentando la comprensión del objeto que queremos estudiar y como forma de validar externamente la interpretación realizada. (Ruiz Olabuénaga, 2003).

## **2. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN:**

En el diseño de una investigación, según Ibáñez (citado en Canales, 2006) se identifican dos momentos claves, el primero la construcción del objeto de la investigación, planteando un propósito y unos objetivos de investigación. Este primer momento es el espacio de las preguntas Qué y Para qué se investiga. El segundo momento que define el autor, son las condiciones de producción del dato. Es el espacio de las preguntas por el Cómo se investiga.

Kisnerman define la investigación como: “el proceso metodológico de descubrir, interpretar, explicar y valorar una realidad, prediciendo su desarrollo futuro según se intervenga o no en ella”. Cuando el investigador se encuentra ante una nueva situación se plantea los interrogantes: ¿qué?, ¿Cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde?, ¿por qué?, ¿qué significado tiene?, ¿a quién afecta?, ¿qué consecuencias produce?, y al proceso que sigue mediante la aplicación de un método, técnicas, procedimientos y conocimiento científico para responder a las cuestiones anteriores se le llama investigación. (Kisnerman, 1985 citado en Acero, 1988: 36).

### **2.1. Elección del tema de investigación:**

Nuestro estudio nace fruto de la observación del debate generado entre los trabajadores sociales de distintas entidades no lucrativas de Acción Social ante la infravaloración de nuestro perfil profesional en distintos estamentos sociales, y en muchas ocasiones dentro de las propias entidades, dando más valor a los perfiles profesionales con “estatus superiores” entendiendo como tales las antiguas licenciaturas, como psicología o pedagogía, o a otras disciplinas surgidas posteriormente a la nuestra, y que desempeñan funciones que se solapan o entran en conflicto con las nuestras.

Los profesionales del Trabajo Social encuentran muchas dificultades a la hora de ser reconocidos como profesionales de referencia en las entidades, siendo, no obstante, en la mayoría de las ocasiones, los que llevan el mayor peso laboral del mismo. Cuestiones como el reconocimiento de funciones propias, labores administrativas, salarios precarios o el no reconocimiento de sus funciones reales y por tanto su categoría salarial, es algo patente entre los profesionales de nuestra disciplina. Los problemas de la definición de nuestra identidad y alteridad han generado estudios diversos sobre las funciones, representaciones y construcción identitaria de la disciplina, sin llegar, al parecer, a un consenso general sobre la misma. El Trabajo Social es una disciplina que a lo largo de su historia, al igual que ha hecho por y para los colectivos sociales para los que trabaja, ha tenido que “abrirse camino”, reformular sus competencias y romper barreras para su reconocimiento profesional. No sólo en el ámbito que nos ocupa, sino en otros, como en los Servicios Sociales Públicos o en el Trabajo Social Sanitario.

Nuestra investigación, por tanto, trata de conocer el valor de nuestra profesión en las entidades no lucrativas de Acción Social, como profesionales de referencia en las mismas para el desarrollo social que promueven las mismas, un estudio, que no se ha realizado aún desde esta perspectiva, el rol profesional del trabajo social dentro de las mismas, máxime cuando es un sector en crecimiento y desarrollo.

Para poder realizarla, ya hemos comentado que ha sido necesaria la utilización de distintas herramientas metodológicas, con el fin de obtener un examen lo más completo posible acerca del objeto perseguido. Han sido varias las fuentes utilizadas, y los modos de efectuar su análisis. La primera fuente de información utilizada ha sido el análisis de fuentes secundarias, como informes, libros y publicaciones sobre Trabajo Social y sobre el sector no lucrativo, especialmente las entidades no lucrativas de Acción Social. Además se ha realizado la búsqueda y cotejo con estudios previos sobre la temática a estudiar. La segunda fuente de información utilizada ha sido el listado de entidades de

Acción Social de la Región de Murcia, y la búsqueda de información sobre las mismas, con el fin de, una vez conocidas, y trasponiéndolas con los objetivos perseguidos, realizar un cuestionario adecuado a la muestra escogida.

Debido al propio proceso y desarrollo de investigación, con el análisis de las publicaciones estudiadas, así como los primeros resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores sociales de las entidades, se consideró la necesidad, en aras de realizar un estudio más completo, que nos permitiera obtener unos datos contundentes y ofrecer unos resultados amplios y significativos, utilizar:

- 1 Entrevistas en profundidad, con algunos de los profesionales del trabajo social que desempeñan sus funciones dentro de las entidades no lucrativas. “La entrevista en profundidad puede definirse como una técnica social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador/entrevistador y a un individuo entrevistado” (Gáinza citado en Canales 2006: 218). Nos aporta un valor fundamental, cómo se perciben, cómo perciben la profesión, y su actividad diaria, sin la rigidez que da el uso de un cuestionario cerrado.
- 2 Realizar un estudio sobre los programas formativos de la titulación, en España, y tratar de conocer qué asignaturas ofrecen las Facultades de Trabajo Social en España, específicamente sobre Trabajo Social en Organizaciones.

## **2.2. Elección de la muestra: Ámbito geográfico.**

Como ya hemos mencionado anteriormente, existen multitud de denominaciones para referirse al sector objeto de nuestra investigación: entidades sociales, sector no lucrativo, Tercer Sector, organizaciones socio-voluntarias, entidades de Acción Social, asociaciones de interés social, etc. Para

la realización de este estudio, queríamos centrarnos en el estudio de las entidades de Acción Social de la Región de Murcia, no sólo desde la definición del Tercer Sector más extendida, realizada por Salomon y Anheier (1992) de la Johns Hopkins University, ya que, dentro de la misma, podemos abarcar multitud de tipologías, que incluirían aquellas entidades de “economía social” (mutuas, gremios, asociaciones de vecinos...) que no responden al objeto que queremos investigar.

Nuestro objeto de investigación responde más a la clasificación realizada por Lord Beveridge, cuando distingue entre entidades mutualistas, que son aquellas que buscan el bienestar de sus miembros, como son aquellas dedicadas a la atención a personas con una determinada patología (Alzheimer, drogadicción...) y que ofrecen además de los servicios fundamentales de información, un soporte emocional y personal, los cuales no son prestados desde la administración pública y, aquellas altruistas en la que un grupo de personas se unen para ayudar a personas que padecen exclusión o riesgo de padecerla, pero no existe una implicación directa de los afectados (Giménez- Reyna et. al. 1991: 74).

Por ello, ha sido necesario efectuar la selección de la muestra válida para representar el sector elegido y tomamos en consecuencia como referencia, aquellas entidades socio-voluntarias, con carácter de ayuda mutua, que, además de cumplir las características propias de las llamadas entidades no lucrativas, cumplieran los siguientes rasgos, como entidades propiamente de “Acción Social” (Rodríguez Cabrero, 2003):

- a. Entidades que tratan de dar respuesta a necesidades sociales, que el mercado no satisface, diferenciándose de las empresas y administraciones públicas, en que están dirigidas a colectivos vulnerables, donde la administración no llega y las empresas no les ve rentabilidad.

- b. Desarrollan dos funciones básicas: reivindican derechos y prestan servicios de bienestar a las personas, además, aseguran la participación y compromiso de los destinatarios.
- c. Tienen nexos con los movimientos sociales que les dan origen e inciden en su renovación y transformación y promocionan valores de solidaridad, democracia y transformación social.

Coincidirá con la terminología de la John Hopkins University, constituyendo así propiamente el conjunto de entidades no lucrativas de Acción Social.

En la selección final de la muestra y atendiendo a su forma jurídica, hemos seleccionado aquellas entidades que pertenecen al Tercer Sector de Acción Social definidas específicamente en el Artículo 2 de la Ley 43/2015, de 9 de Octubre, del Tercer Sector de Acción Social:

**“Artículo 2:**

1. Las entidades del Tercer Sector de Acción Social son aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la libre iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y de participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o que se encuentran en riesgo de exclusión social.
2. En todo caso, son entidades del Tercer Sector de Acción Social las asociaciones, las fundaciones, así como las federaciones o asociaciones que las integran, siempre que cumplan con lo previsto en esta Ley. Para la representación y defensa de sus intereses de forma más eficaz y de acuerdo con la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de Marzo, reguladora del derecho de Asociación, y

con su normativa específica, las entidades del Tercer Sector de Acción Social podrán constituir asociaciones o federaciones que, a su vez, podrán agruparse entre sí”

Para ello, hemos partido del listado de entidades acreditadas como entidades de Acción Social, facilitado por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS). En este listado encontramos actividades tan variadas como: asociaciones de tercera edad, fundaciones, federaciones, empresas privadas de Acción Social... Hemos filtrado estos datos, con el fin de obtener nuestro objeto de estudio, que es el estudio de las asociaciones no lucrativas, entidades de voluntariado y/o ayuda mutua local y regional que respondieran a los códigos de actuación reseñados por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) referenciados en el Anexo I.

Además, hemos seleccionado las principales plataformas regionales de Acción Social, que representan la defensa de las personas con discapacidad o dependencia, minorías étnicas e inmigración, y sus entidades asociadas, aunque estas no aparezcan en el catálogo de Acción Social de la Comunidad, ya que, ellas nos pueden aportar también luz sobre el papel del trabajador social en este tipo de entidades.

Todas ellas son entidades “surgidas de la libre iniciativa ciudadana y recogidas de forma autónoma, (que) buscan a través de la intervención en la política social conseguir un incremento de los niveles de calidad de vida a través de un progreso social solidario. (Loza 1991: 69).

Hemos excluido del proceso de investigación, tres entidades, que, si bien cumplen con los requisitos anteriores, poseen unas características particulares, tanto en su forma jurídico-institucional, como en la estructura organizacional. Estas entidades son las llamadas Entidades Singulares:

1. ONCE: Ya que se trata de una corporación de Derecho Público, que funciona bajo el protectorado y supervisión del Gobierno de España

2. Cruz Roja: Según el Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, “Cruz Roja Española, fundada el 6 de julio de 1864 de acuerdo con la Conferencia Internacional de 26 de octubre de 1863, es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Asuntos Sociales ajustándose a lo previsto en los convenios internacionales sobre la materia en los que España sea parte, al presente Real Decreto, a la legislación que le sea aplicable y a sus propias normas internas”
3. Cáritas Española: es una organización religiosa, perteneciente a la Iglesia católica para la acción caritativa y social, instituida por la Conferencia Episcopal Española.

Estas tres entidades, poseen todas las características formales de entidad no lucrativa, y de hecho, son referencia en la creación posterior del llamado Tercer Sector de Acción Social, sobre todo en el caso de Cáritas Española, en la progresiva secularización de la ayuda, que desvinculó la caridad religiosa por la ayuda mutua y la creación de entidades laicas. Al igual que Cruz Roja, una institución con una larga historia de ayuda, y con características específicas del sector que nos ocupa. No obstante, en los tres casos mencionados, aunque entre sus profesionales se encuentran trabajadores sociales, su tamaño, dispersión territorial, y estructura organizacional no responden a los objetivos de nuestra investigación, ya que nuestro objetivo es realizar un trabajo de investigación lo suficientemente extenso para que tenga el suficiente peso y validez, si bien, podría ser objeto de otra investigación conocer si, en ellas, los trabajadores y trabajadoras sociales ocupan puestos directivos en las mismas o qué perfiles profesionales priman en dichos puestos.

Aunque pueda parecer que hemos elegido una muestra en exceso heterogénea, por la diversidad de población atendida en las organizaciones seleccionadas en nuestro estudio, en realidad, es característica propia de las entidades no lucrativas dicha heterogeneidad, basada en múltiples aspectos:

tamaño, presupuesto, diversificación económica, pero entendemos que, en su base, el Trabajo Social en organizaciones utiliza técnicas y actividades comunes para el mantenimiento de la entidad, independientemente del sector al que se refiera, y todas son comunes a las entidades en tanto que son necesarias para su mantenimiento y continúen su labor social para la que fueron concebidas y creadas. Al menos, estos términos son los que queremos esclarecer en nuestra investigación.

Estas operaciones comunes, en palabras de J. Manuel Barbero (2002: 46) en referencia al Trabajo Social comunitario, son:

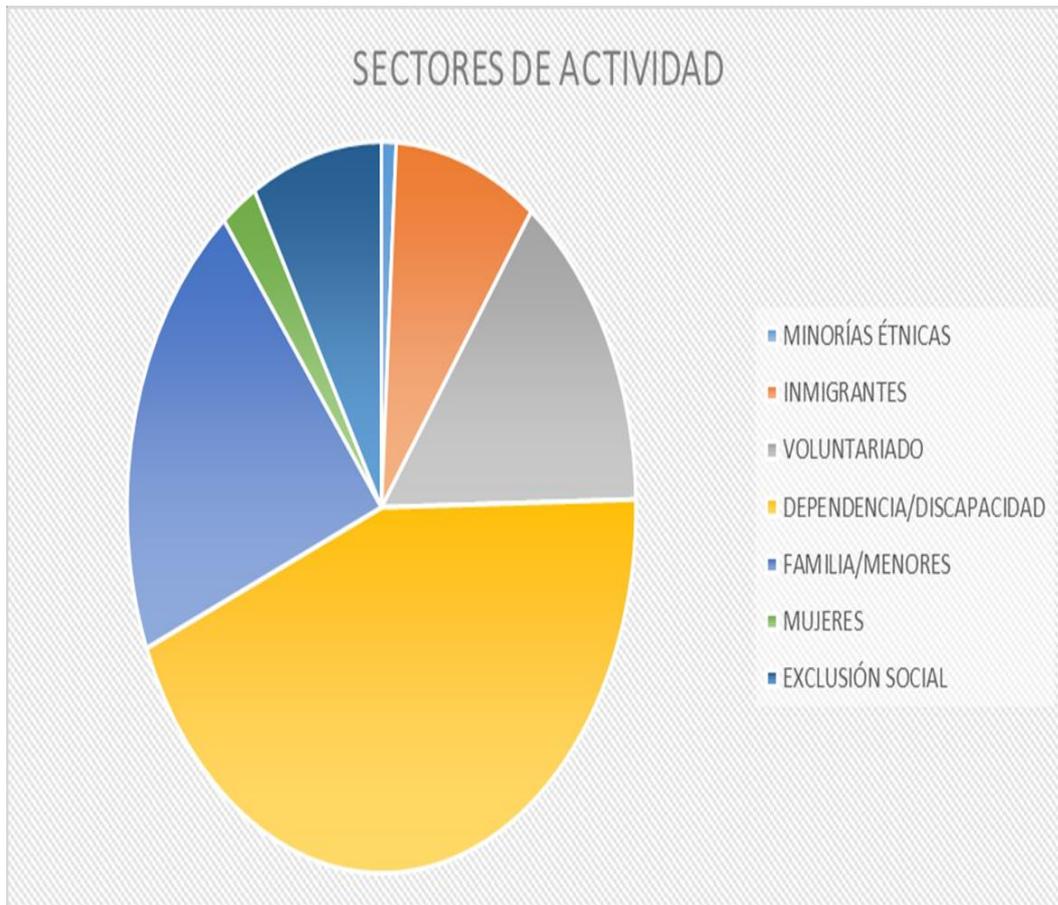
1. El descubrimiento de necesidades y potencialidades del espacio social del que se trate (...).
2. Tomar contacto, reunir a la gente, desarrollar la voluntad de trabajar para satisfacer necesidades (...).
3. Formar y establecer las estructuras colectivas, repartir las tareas.
4. Ayudar a identificar y elaborar objetivos, clarificarlos, establecer prioridades.
5. Mantener la organización activa.
6. Tener cuidado de las relaciones, ayudar a comunicar.
7. Apartarse y concluir.

Si desarrollamos estas operaciones comunes definidas por Barbero, podemos establecer que dentro de ellas se encuentran las tareas necesarias de identificar necesidades de la entidad en la que trabaja (no sólo de las personas a las que se atiende y ayuda, sino del mantenimiento de la entidad), elaboración de programas acordes a dichas necesidades, lo que lleva a una identificación de objetivos y necesidades presupuestarias, materiales y de recursos humanos, controlar la documentación necesaria, realizar las evaluaciones oportunas para valorar la consecución de objetivos o modificar las actividades, el personal asignado...

El motivo para hacer esta selección, y no otra, se debe, al punto de partida de nuestro estudio: qué papel desempeña un trabajador social en las asociaciones y federaciones de la Región, entendiendo que casi siempre el trabajador social, sobre todo en aquellas con menos recursos y menos tiempo, se convierte en el profesional de referencia de las mismas como: Gestor de proyectos, control de subvenciones, atención directa a usuarios, gestor de ayudas individuales, planificación de estrategias de captación de fondos, captación de voluntariado, etc. Y todas estas funciones, propias de nuestra disciplina, son sobre todo desconocidas y en general poco valoradas.

De la muestra inicialmente habíamos descartado otro tipo de entidades como son las Fundaciones, ya que, aunque también podría ser objeto de estudio por ser organizaciones, en sentido técnico, de Acción Social, aunque difieren en muchas cosas con las asociaciones, siendo, a nuestro entender la más importante, la satisfacción de las intenciones del fundador, que hace que no se tolere la reciprocidad que se da en las asociaciones de ayuda mutua (Ruiz Olabuenaga, 2006) y entendíamos, en un primer momento, que por su tamaño, nivel de profesionalización, etc. quedaban fuera del objeto de nuestra investigación, finalmente hemos introducido, como mencionamos anteriormente, aquellas plataformas y fundaciones más representativas de las situaciones de desigualdad social, ya que, existen algunos sectores sociales no representados (por ejemplo, las entidades de defensa de los derechos e intereses de las personas de etnia gitana) así obtenemos los sectores de acción de las entidades del Tercer Sector de Acción Social de la Región.

Por tanto, trabajamos con una muestra inicial de 249 entidades, en toda la Región de Murcia. Estas entidades se distribuyen por sectores de actividad, en función del ámbito de trabajo en el que se desenvuelvan.



Hemos de decir, que dichas categorías no son excluyentes ni exclusivas de cada entidad, pudiendo una sola entidad, tener hasta 5 códigos distintos de autorización. Pero este gráfico nos da muestra de la situación asociativa de la Región, donde la atención a la discapacidad, enfermedades físicas y orgánicas, neurodegenerativas... es mayoritario.

### **2.3. Procedimiento**

El procedimiento desarrollado a lo largo de nuestra investigación ha tratado de aunar orientaciones cuantitativas y cualitativas. Nuestra intención, no es solo obtener datos estadísticos sobre las funciones reales realizadas por los trabajadores sociales en la entidades, sino que tratamos de describir a través de dichos datos un hecho concreto, y este hecho parte de la hipótesis general de nuestra investigación: El trabajador social es el profesional encargado del sostenimiento de las entidades asociativas realizando para ello funciones de gestión y administración.

#### **2.3.1. Recogida de la información:**

El proceso de recogida de información de nuestro estudio, comprende diferentes fases:

- Elaboración de listados. Para ello, se parte del listado de Asociaciones de la Región de Murcia, el cual es muy extenso (más de 1.000 asociaciones) pero este se encuentra poco actualizado y con términos obsoletos, como “atención a disminuidos”, “asistenciales y de apoyo”..., como podemos ver en la imagen del Anexo II, recogido del listado de Asociaciones disponible en la página web de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM)

Por ello, hicimos una selección inicial, en la que se seleccionaron 898 entidades, para, posteriormente, recurrir al listado de entidades de Acción Social facilitado por el Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), para centrar nuestro objeto, en el cual comparamos ambos listados, para seleccionar, de las 898 las que estuvieran acreditadas por el IMAS.

No existe un criterio unificado en las Administraciones Públicas, sobre el registro de asociaciones o entidades sin ánimo de lucro que nos permitiera seleccionar directamente los datos en uno u otro, por ello, hemos tenido que realizar esta contraposición para acercarnos a la muestra real de los objetivos de investigación que planteábamos.

- En una primera fase, y tras obtener el listado completo, se procede a “investigar” las entidades, con el fin de conocer sus estructuras y servicios, sus organigramas de funcionamiento, dónde se sitúa la figura del profesional del trabajo social si lo tiene, y si este se sitúa en posiciones intermedias de la entidad, etc.
- Elaboración y distribución de encuestas. Este instrumento, la encuesta, nos permite la recogida de información de una manera más rápida, siendo la misma, autoadministrada, utilizando el email para hacerlas llegar y sus respuestas quedan registradas en el formulario web creado al efecto. Se ha contactado telefónicamente con aquellas que no disponían de página web u otras formas de contacto, para conocer su estructura y funcionamiento, y poder facilitarles las encuestas a aquellas que sí tuvieran trabajador social.

Este proceso de investigación, de contacto y envío de cuestionarios, ha tenido una duración de cuatro meses (de Abril a Junio de 2019), con envíos de encuesta y llamadas a las entidades, con el fin de contactar con los trabajadores sociales de las mismas.

- Entrevistas en profundidad, durante todo este proceso, con algunos de los trabajadores sociales de las entidades encuestadas, con el fin de conocer y clarificar los resultados obtenidos en los cuestionarios. De igual modo, hemos tenido contacto con profesionales de otros ámbitos, que nos han aportado luz sobre sus percepciones de la disciplina y su ejercicio profesional.

- Finalmente, se ha realizado un estudio de los programas formativos de las Universidades Españolas, donde se imparte el Título de Grado de Trabajo Social, para conocer la situación actual del programa formativo de Trabajo Social.

### **2.3.2. Instrumentos de análisis.**

Como ya hemos mencionado anteriormente, nuestra investigación se inicia con una fase exploratoria. A través de la recopilación de los datos de las entidades, y de los organigramas de funcionamiento, podemos ver la estructura de las organizaciones para posteriormente contactar con los profesionales del Trabajo Social de las mismas.

Se realiza una base de datos, en la cual tratamos de reflejar todos los aspectos que, a priori, y sin contactar con ninguna de ellas, pudieran resultarnos útiles a la hora de iniciar el contacto con ellas. Dichos datos son:

- Nombre.
- Centros (para aquellos que tuvieran más de un centro de actuación).
- Dirección y teléfono.
- Código otorgado por el IMAS y actividad asociada.
- Año de autorización de funcionamiento
- Web
- Email
- Si disponen de organigrama público y/o flujograma
- Federación a la que pertenecen.

En esta fase, en la que partíamos de un total de 249 entidades, finalmente se logra contactar con 211, ya que existen entidades que se encuentran inactivas o desaparecidas, aunque aún aparezcan en los listados oficiales. Estas 211 entidades, suponen un 84,7 % de entidades.

Como decíamos, en nuestra base de datos registramos los aspectos necesarios que nos permitieran conocer el entorno sobre el que íbamos a trabajar, para poder establecer un contacto previo con las entidades.

La técnica utilizada en nuestra investigación ha sido la encuesta, un formulario auto-administrado, enviado a los profesionales de las entidades. Hemos contactado por email, en la mayoría de los casos, y en aquellos en los que no hemos encontrado email, directamente por teléfono se contacta para conocer, en primer lugar, si disponen de trabajador social, y la forma de hacerle llegar la encuesta. Los cuestionarios han sido realizados en la plataforma online “google forms”, que permite amplias formas de diseño de los mismos. El uso del cuestionario vía online, responde a la facilidad que, para los profesionales, supone contestar desde cualquier dispositivo con conexión a internet, buscando así un mayor índice de respuesta. El diseño del cuestionario está basado en la descripción del abanico de funciones y competencias que los profesionales del Trabajo Social pueden realizar, basándonos en el estudio previo realizado en nuestro marco teórico. Dicho cuestionario, recogido en el Anexo III, ha consistido en trece preguntas, distribuidas de la siguiente forma:

- BLOQUE 1: Siendo las cinco primeras preguntas relacionadas con los datos de las entidades y vida laboral de los encuestados, con el fin de evitar solapamientos y duplicados en las respuestas; así preguntas como año de finalización de estudios y de ejercicio profesional, nos da una

visión de la experiencia laboral de las personas encuestadas. Siguiendo la misma línea, hemos recogido también en este bloque la antigüedad del puesto, así podemos conocer qué estabilidad laboral existe en las entidades no lucrativas, pudiendo aproximarnos al conocimiento del grado de rotación de personal en las entidades.

- BLOQUE 2: Correspondiente al centro de nuestra investigación, que trata de conocer la posición del Trabajador Social en la estructura, y sus funciones en la entidad, contestando preguntas como su posición estructural dentro del sistema organizacional de la entidad, tratamos de conocer qué tipo de rol ejerce el Trabajador Social en las entidades, basándonos en las siguientes premisas:
  - Rol de gerencia: Responde al rol directivo, como gestor de entidades, con las expectativas funcionales de dicho rol, como líder y la capacidad de predecir, planificar, organizar, coordinar y controlar, como proponía Fayol en su Teoría Clásica de la Administración. No debemos confundir, este rol de gerencia con la Alta Dirección, correspondiente al escalafón más alto de la entidad, entendiendo como tal, en este caso a la Junta Directiva, asamblea de socios, o patronato de las entidades no lucrativas, como responsables de establecer los patrones de organización de la entidad y de la toma de decisiones estratégicas.
  - Rol de mando intermedio: El mando intermedio, se encuentra en la línea de autoridad, cuya función es llevar a cabo los planes establecidos por la alta

Dirección y/o la gerencia (cuando existe), siendo supervisor de los empleados a su vez, bajo la supervisión del directivo. Según Lucas Marín y García Ruiz (2002), el límite entre el directivo y el mando intermedio estriba en diferencias culturales, más que en diferencias de formación.

- Rol de subalterno: Es el rol del empleado, encargado de llevar a cabo las realizaciones burocráticas encargadas desde las posiciones superiores, sin capacidad de decisión.
- Rol de apoyo. Contemplamos este rol, aun a riesgo de poder confundir este con el rol de subalterno, pues en ocasiones, el trabajador social en entidades no realiza funciones enmarcadas en los anteriores, sino que responde al último escalón de la estructura, sin capacidad de decidir, innovar, e incluso realizar funciones auxiliares no enmarcadas dentro de nuestras competencias (generalmente monitor o educador).

Incluye también preguntas, a nuestro entender, fundamentales para el objeto de nuestra investigación, una de ellas, la cuestión acerca de las funciones que realizan los profesionales del Trabajo Social en las entidades, ya que esta pregunta nos dirá con mayor claridad si nuestra hipótesis acerca de que los trabajadores sociales son sostenedores de la estructura de la entidad, realizando las gestiones necesarias para ello es refutada o descartada.

Nuestro objetivo con estas preguntas es conocer exactamente qué hace el trabajador social dentro de las entidades, dividiendo las mismas según se trate de atención directa a usuarios, y lo relacionado únicamente con esta atención social y directa, aquellas correspondientes al perfil de técnico de proyectos, como principal encargado de la redacción de los mismos y las memorias justificativas, y las relacionadas con el mantenimiento de la entidad; además conoceremos si los trabajadores sociales valoran las funciones realizadas como propias de la disciplina, o por el contrario, entienden que no les corresponden, ahondando, en este sentido en la identidad profesional.

- BLOQUE 3: Este bloque recoge información sobre la formación complementaria realizada. Tratamos de conocer el nivel de especialización de los trabajadores sociales para el puesto que desempeñan, si existe un nexo común en la formación complementaria realizada por los profesionales dentro de las entidades.
- BLOQUE 4: Este último bloque, consiste en una pregunta abierta sobre su visión del tema que nos ocupa, tratando de recoger sus impresiones sobre el papel que el profesional del Trabajo Social desempeña en las entidades asociativas.

## **CAPÍTULO 2: RESULTADOS DEL ESTUDIO EMPÍRICO.**

Una vez explicados el proceso llevado a cabo para tratar de conocer los datos necesarios que nos aporten luz a nuestro objetivo, mostraremos ahora los resultados empíricos obtenidos en nuestra investigación, a través de los datos obtenidos. La explotación de dichos datos se ha realizado a lo largo del segundo semestre de 2019.

Estos resultados, van a ser expuestos de forma ordenada, partiendo desde las estructuras de las organizaciones, a los resultados obtenidos en los cuestionarios que han respondido los profesionales de las entidades. Trataremos de ofrecer una correlación entre variables en función de dichas respuestas, además de las aportaciones realizadas por los trabajadores sociales en las entrevistas mantenidas. Se ha optado por realizar un análisis general del discurso aportado por los profesionales en las entrevistas realizadas, poniéndolas en relación con las variables estudiadas en los cuestionarios, con algunas afirmaciones literales obtenidas en las mismas.

Por último, mostraremos las tablas de relación de las asignaturas del Título de Grado en las universidades españolas, respondiendo a la necesidad de conocer qué programas formativos existen en nuestro país, y qué peso tiene el estudio de las organizaciones en la disciplina.

Todo ello nos permitirá extraer unas conclusiones claras acerca del objeto de nuestra tesis, que, como ya hemos mencionado a lo largo de nuestra exposición, gira en torno al papel de los Trabajadores Sociales en las entidades asociativas no lucrativas de Acción Social de la Región.

Tras la realización de la primera selección de dichas entidades, obtenemos que nuestro estudio tratará de conocer la realidad de los trabajadores sociales en 249 entidades, distribuidas por toda la Región de Murcia, establecidas en las localidades de la Región de la siguiente forma:

<b>Abarán</b>	2
<b>Águilas</b>	4
<b>Alcantarilla</b>	4
<b>Alhama De Murcia</b>	1
<b>Archena</b>	3
<b>Blanca</b>	1
<b>Bullas</b>	1
<b>Cabezo De Torres</b>	1
<b>Calasparra</b>	1
<b>Caravaca De La Cruz</b>	6
<b>Cartagena</b>	44
<b>Cehegín</b>	4
<b>Churra</b>	0
<b>Cieza</b>	8
<b>El Palmar</b>	2
<b>Fuente Álamo</b>	1
<b>Jumilla</b>	12
<b>La Unión</b>	2
<b>Las Torres De Cotillas</b>	1
<b>Librilla</b>	1
<b>Lorca</b>	12
<b>Lorquí</b>	1
<b>Los Alcázares</b>	2
<b>Mazarrón</b>	2
<b>Molina De Segura</b>	10
<b>Mula</b>	3
<b>Murcia</b>	98

<b>Puerto Lumbreras</b>	1
<b>San Javier</b>	3
<b>San Pedro Del Pinatar</b>	1
<b>Sangonera</b>	1
<b>Santomera</b>	1
<b>Torre Pacheco</b>	2
<b>Totana</b>	8
<b>Yecla</b>	5
<b>Total General</b>	<b>249</b>

Elaboración Propia

De todas ellas, conseguimos contactar con 211, pues, nos es imposible establecer contacto por ninguna vía de los 38 restantes, a todas luces inactivas o incluso desaparecidas, que no han comunicado su cese a la administración, o dicho cese no ha sido reflejado en los listados oficiales.

## **1. ESTRUCTURA DE LAS ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL.**

De las 211 entidades contactadas, hemos obtenido únicamente 46 organigramas de funcionamiento a disposición de toda la sociedad, en aplicación de las normas de transparencia y responsabilidad.

Si bien tomamos el organigrama como referencia en este apartado, debemos saber que este no es una herramienta admitida por muchos teóricos organizacionales, ya que es considerado un instrumento estático e incompleto, por no mostrar la realidad de funcionamiento de la entidad ni el flujo de comunicaciones, aun así, en palabras de Mintzberg (2012: 63): “(el organigrama) proporciona una fiel representación de la división del trabajo, permitiéndonos ver con una rápida ojeada (1) las posiciones existentes dentro de la organización (2) cómo se agrupan estas en unidades y (3) cómo fluye entre ellas la autoridad formal. Van de Ven (1976a, p.70) califica oportunamente al organigrama de <configuración del esqueleto de la organización> “

En esta línea, Morales (citado en Lucas Marín- García Ruiz, 2002: 243), afirma que el organigrama, nos aporta visualmente una información valiosa:

- Posiciones o puestos de trabajo.
- Relaciones jerárquicas entre los puestos y definición de una red de autoridad.
- Cauces de comunicación (...).
- Niveles o rangos jerárquicos (...).
- Ámbito de control de los distintos roles y niveles, según el número de posiciones dependientes de cada directivo.
- Número de departamentos u otras unidades de diferenciación horizontal.

- Indicios acerca de la importancia de las diferentes unidades (según el número de miembros, su posición en la jerarquía, etc.).

Nuestra intención, con el conocimiento del organigrama, es tratar de conocer la estructura general de las organizaciones estudiadas, semejanzas y diferencias en dicha estructura, y situar a los profesionales del Trabajo Social dentro de ellas.

Podemos encontrar varias formas de representar los tipos de estructuras representativas en función de la información obtenida, y vemos que, dentro de estos organigramas, existe multiplicidad de formas de representar las estructuras organizacionales de las entidades, desde aquellas en las que se da prioridad a la enumeración de áreas y departamentos dentro de la entidad, sin clasificación de perfiles profesionales, otras, que descienden desde una coordinación o gerencia hacia programas y servicios, o bien las que únicamente hacen mención de la división de la Junta Directivas.

<b>Relación de profesionales con descripción de funciones adscritas</b>	<b>6</b>
<b>Organigrama básico y/o estructura descendente</b>	<b>35</b>
<b>Solo representada la Junta Directiva</b>	<b>1</b>
<b>Organigrama completo incluyendo flujograma</b>	<b>4</b>

La mayoría entidades disponen de un organigrama básico de funcionamiento, en el que desde la Asamblea General de Socios descienden hacia la Junta Directiva, y a los programas y/o servicios, estas estructuras responderían a la siguiente figura, la cual, en función del tamaño y actividad de la organización, añadirá más o menos figuras en su base:

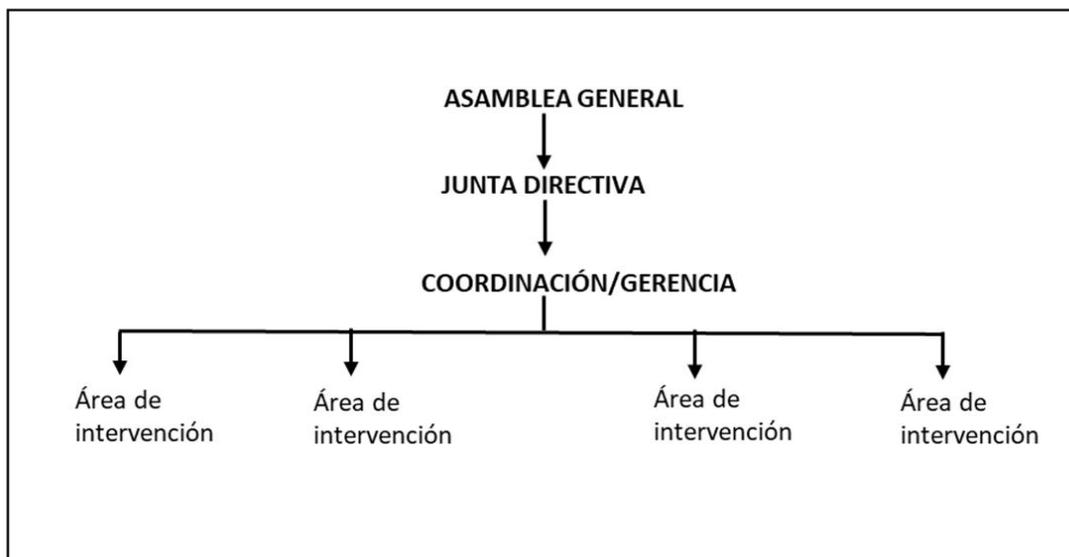
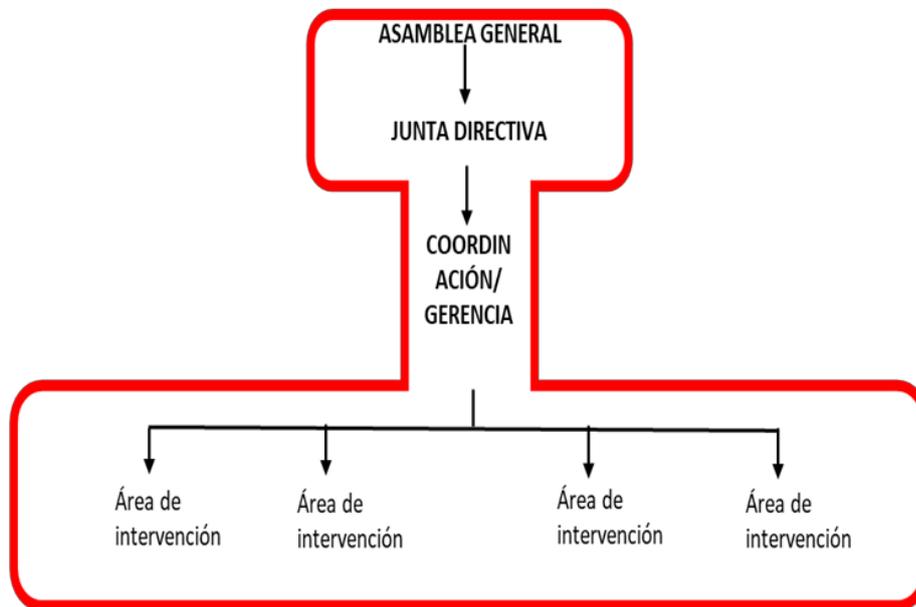


Fig. Elaboración propia

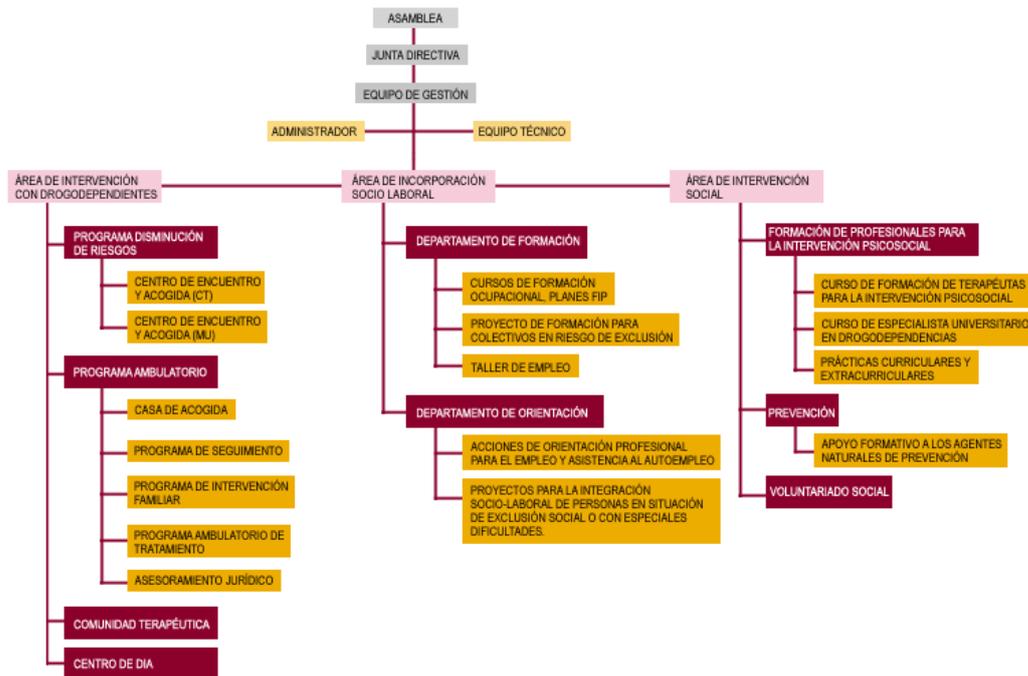
Si contraponemos, esta figura representada de la estructura básica propuesta por Mintzberg, con esta, podríamos deducir que, en las entidades, de forma general, se representan sus relaciones operacionales, su esqueleto, con una estructura básica.



Elaboración propia

Esta contraposición, entre el esquema general de los organigramas de las entidades estudiadas y el esquema propuesto por Mintzberg para comprender la estructura simple de las organizaciones, nos muestra cómo, a pesar de las características diferenciadoras de las organizaciones no lucrativas de Acción Social, estas no pueden quedar apartadas de la teoría general de organizaciones descrita en nuestro marco teórico.

En función del tamaño de la entidad, realizan sus organigramas de funcionamiento representando las áreas y departamentos con más o menos exhaustividad; por ejemplo, el organigrama de la entidad Colectivo La Huertecica, responde a esta forma de representación gráfica, descendiendo hacia las áreas de intervención y los programas y proyectos correspondientes en cada uno.



Fuente: [www.lahuertecica.com](http://www.lahuertecica.com)

En otras entidades, como la Asociación de Hemofilia de la Región de Murcia, descienden hacia los departamentos, con un esquema mucho más sencillo, siendo este tipo de representación el esquema mayoritario en las asociaciones, que es tal y como hemos representado en nuestra figura anterior correspondiente al esquema propuesto por Mintzberg.

## Organigrama

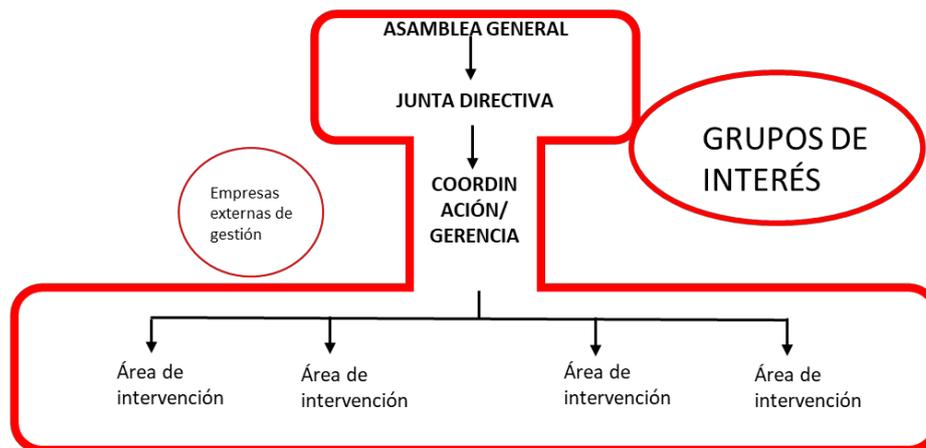


Fuente Asociación Hemofilia de la Región de Murcia.

Tras la revisión de los organigramas disponibles, no vemos incluidos en ninguno de ellos, aquellos grupos de interés para las entidades, en representación de la realidad de su organización, a saber:

- Administraciones públicas y privadas (Obras sociales, fundaciones privadas...) que, para otorgar subvenciones, convenios o conciertos, exigen a las entidades el cumplimiento de requisitos administrativos ineludibles.
- Empresas que colaboran con las entidades a través de donaciones, a las que también hay que informar.
- La comunidad, cada vez más, el entorno donde la entidad desarrolla su actividad quiere ser partícipe de las actividades realizadas, para promocionar el desarrollo local.

Estos grupos de interés, no se encuentran en el núcleo operativo, ni en el ápice estratégico, pero sí ejercen presión a la entidad para la toma de ciertas decisiones estratégicas, sobre todo en aquellas decisiones dependientes de financiación externa, extremo donde las entidades no lucrativas deben prestar la mayoría de su atención para poder mantenerse a flote. Y podríamos representarla tomando como referencia el esquema de la Burocracia Profesional, definida por Mintzberg, y que, como ya hemos expuesto en nuestro marco teórico, corresponde con las entidades de mayor tamaño, y que, en el tipo de entidades estudiados, deben sobrepasar quizá un mayor número de empleados que si se tratara de una empresa de mercado.



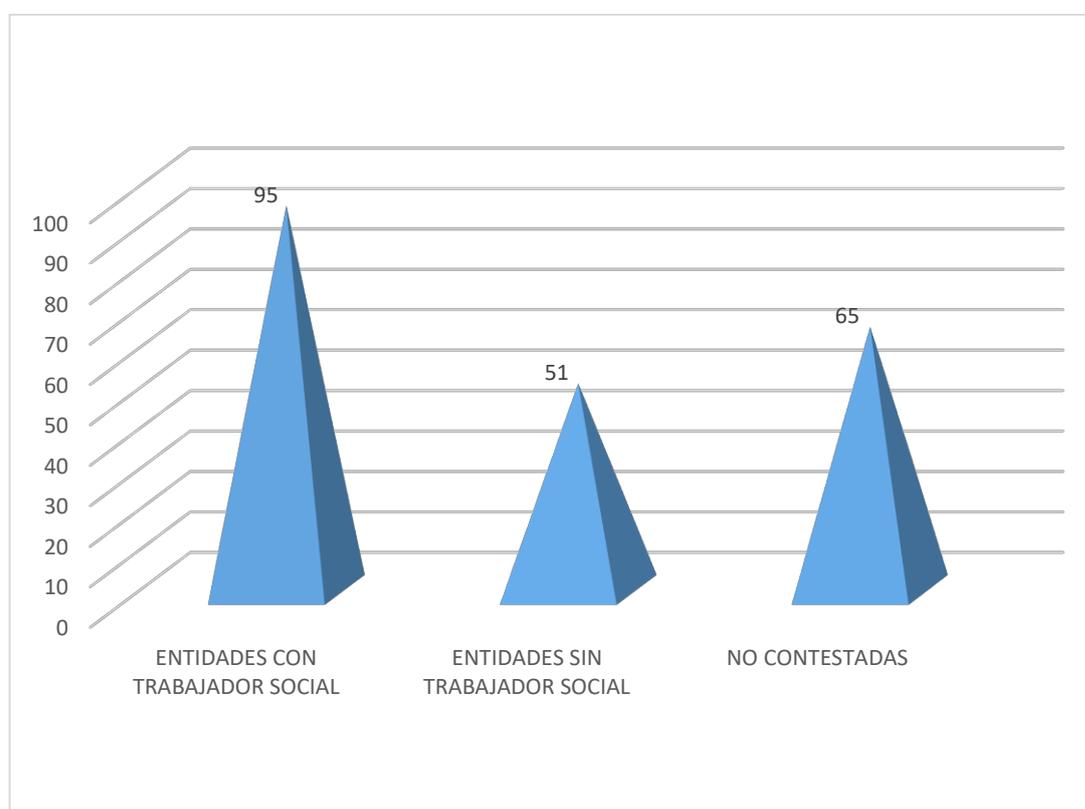
Elaboración propia.

### 1.1. ¿Dónde encontramos a los Trabajadores Sociales en estas representaciones?

Antes de establecer dónde se ubican los trabajadores sociales, hemos de ofrecer los resultados de cuántas entidades disponen del profesional del Trabajo Social en su plantilla como dato global de la investigación.

El contacto con las entidades nos establece que, de las 211 entidades estudiadas, 51 de ellas no tienen trabajador social, algunas de ellas, porque solo funcionan con voluntariado, otras, porque el perfil profesional no existe dentro de ella, ejerciendo otras disciplinas como gestoras de la entidad, en su mayoría psicólogos y pedagogos, aunque encontramos casos de perfiles relacionados con la economía o el marketing, dato cuanto menos, sorprendente, que analizaremos en profundidad, en el apartado de conclusiones.

Así, en el siguiente gráfico, vemos la distribución de los trabajadores sociales en las entidades:



Por tanto, en términos absolutos, solo el 45 % de las entidades no lucrativas de Acción Social de la Región dispondría de un profesional del Trabajo Social. Si descartásemos de la muestra aquellas entidades que no han respondido, y nos quedásemos solo con las que sí han contestado (121 entidades) este porcentaje ascendería al 65%, pero nos consta que, al menos la mitad de las no contestadas, sí disponen de este perfil profesional.

Con respecto a la posición de estos profesionales en las estructuras de las organizaciones estudiadas, en la mayoría de las figuras representativas, no encontramos las descripciones de los perfiles profesionales, por tanto, es difícil inferir a partir de ellas si los profesionales de nuestra disciplina se encuentran en lugares altos de la estructura o no.

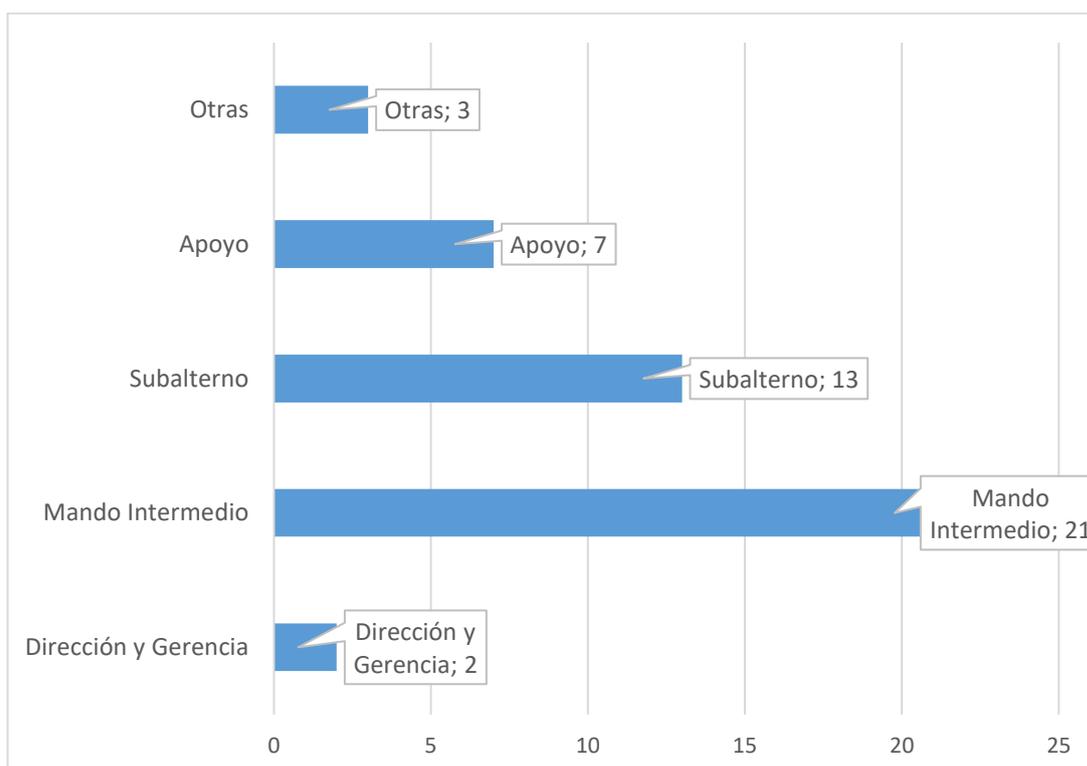
Sí encontramos en muchas de ellas, los departamentos de Trabajo Social, como programa o servicio específico de la entidad, dedicado a la atención directa a personas que acuden a la entidad, generalmente como servicio de información y asesoramiento, como puerta de entrada a la entidad, ubicados en el núcleo operativo, es decir, en la base de los organigramas.

No podemos, por tanto, únicamente desde las representaciones gráficas deducir si los profesionales del trabajo social se encuentran dentro de los departamentos inferiores o en las áreas de gestión y/o dirección de las entidades, ya que, como ya se ha comentado, los organigramas, si bien son estructuras válidas para realizar una imagen estática de la entidad, en la mayoría de las ocasiones no reflejan del todo la estructura real de la misma.

Para poder definir este aspecto, es necesario acudir a las respuestas de las encuestas realizadas a las entidades, abarcando las mismas desde dos perspectivas:

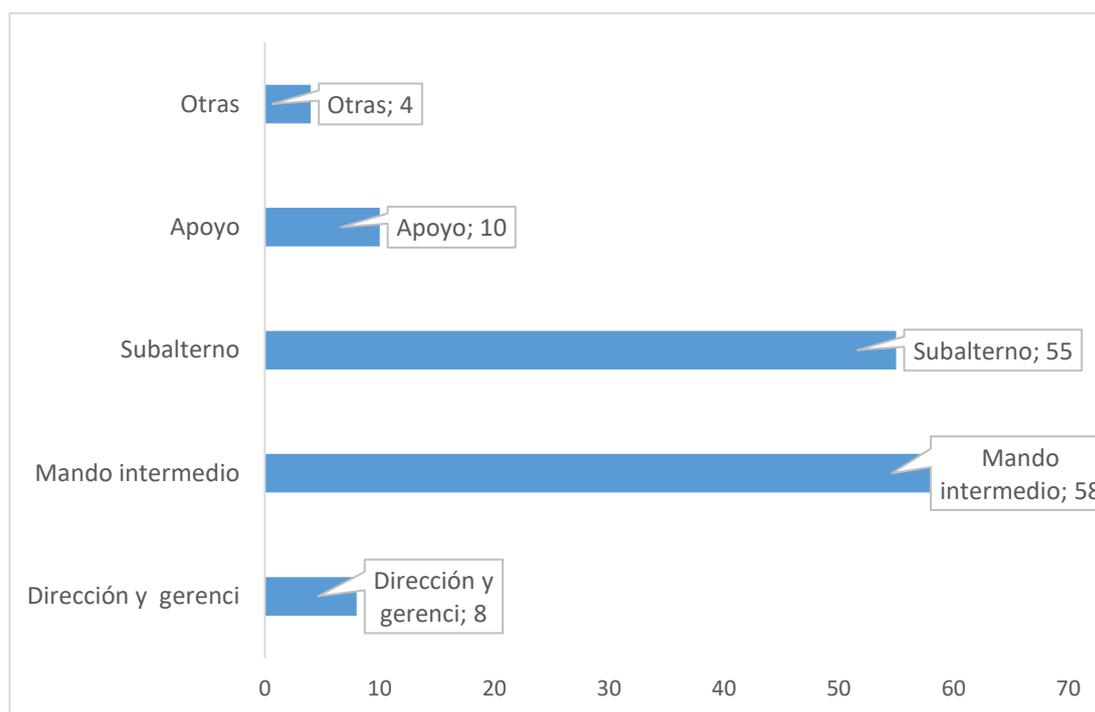
- En primer lugar, sólo de aquellas de las que disponemos de organigrama, con el fin de conocer la relación entre las figuras y los profesionales:

Nº DE TRABAJADORES SOCIALES EN LAS ENTIDADES CON ORGANIGRAMA	71
Nº DE RESPUESTAS	46
PORCENTAJE RESPUESTA	64,8%



- En segundo lugar, en el total de entidades encuestadas, con respuesta, y siguiendo el mismo esquema, encontramos los siguientes resultados:

N° DE TRABAJADORES SOCIALES EN LAS ENTIDADES CON RESPUESTA	221
N° DE RESPUESTAS	135
PORCENTAJE RESPUESTA	61 %



Parece viendo las tablas anteriores, que, de forma general los trabajadores sociales se encuadran tanto en puestos intermedios, coordinando programas o áreas de intervención y como personal subalterno.

Hemos de decir, que encontramos dificultades a la hora de valorar esta pregunta, pues, la valoración de los trabajadores sociales de su posición dentro de la estructura de la entidad, ha generado controversia, debido a:

- Hay quien ha valorado, que la dirección y/o gerencia le corresponde a la Junta Directiva de la entidad, por lo que, se

han postulado como mandos intermedios quienes en realidad están realizando labores de dirección y/o gerencia de la misma.

- De la misma forma, el rango de “subalterno” se ha marcado valorando que, en tanto que empleados de la entidad, son subalternos, dependientes de la Junta Directiva, sin atender realmente al grado de responsabilidad que le corresponde dentro de la entidad.

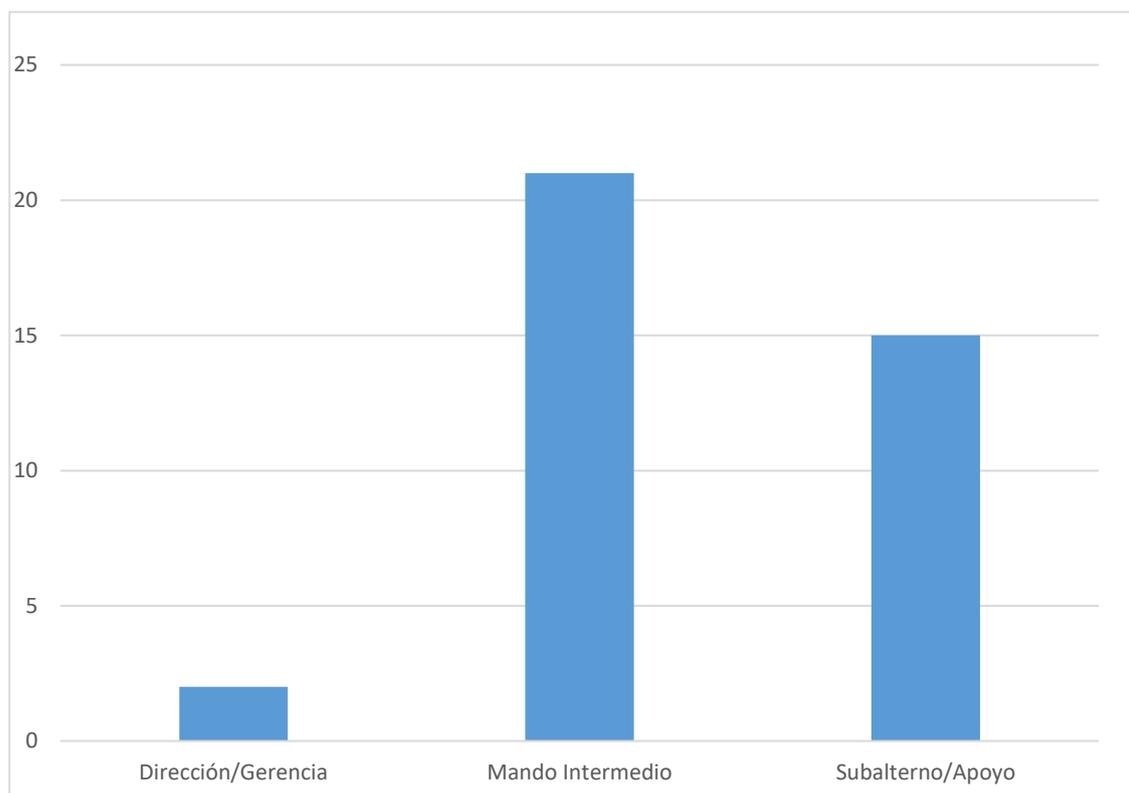
No entramos en este punto a valorar esta controversia, ya que se realizará en el apartado de conclusiones, aunque sí podemos decir que este punto nos refleja los problemas de identidad profesional de la disciplina, teniendo claras diferencias entre lo que consideramos trabajo social y lo que no, entre los mismos profesionales de la disciplina. Sobre esto, podemos tomar como ejemplo algunas entidades de forma aislada, ya que en una de las entidades estudiadas, según las respuestas obtenidas, los cuatro trabajadores sociales se postulan en las encuestas como Mandos Intermedios, lo cual entendemos en función de sus funciones dentro de la entidad, pero no en función de su organigrama de funcionamiento, donde, se desciende desde la Junta Directiva hacia un Director General, un director técnico (ninguno de los cuales son trabajadores sociales) y los distintos departamentos, correspondientes a las áreas de intervención, donde encontramos a los trabajadores sociales. ¿Tienen en este caso los trabajadores sociales, poder de decisión sobre sus áreas de intervención, o, por el contrario debe ascender todas las decisiones a los estratos superiores del organigrama, es decir, al director técnico y al director general? ¿Forman estos trabajadores sociales un equipo directivo, dependiente de los anteriores como coordinadores de las áreas, o bien, funcionan directamente bajo la supervisión del director técnico, y por tanto serían subalternos con una categoría más parecida a un supervisor?

Para ilustrar más claramente este aspecto, tomaremos como referencia, únicamente, aquellas entidades en las que sólo hay un trabajador social:

Nº DE ENTIDADES /TRABAJADORES SOCIALES	36	37,89 %
--	----	---------

---

De estos 36, sólo 1 establece su posición como Director o Gerente; veinte, como Mando Intermedio, y dos señalan las dos opciones. El resto, se postulan como personal subalterno y apoyo en la organización.



Es interesante que estos últimos, (subalternos y personal de apoyo) valoren su posición organizacional en las posiciones más bajas de la estructura, y en las funciones realizadas, cuando, entre sus funciones se encuentran la planificación de subvenciones, o bien la implantación de Planes de Igualdad o

Responsabilidad Social, ítems que requieren competencias específicas, presencia en los procesos estratégicos fundamentales de la entidad, y, como poco, cierto grado de responsabilidad y toma de decisiones en diferentes áreas de la entidad. Por ejemplo, en la implantación de un Plan de Igualdad, se requiere un estudio previo y diagnóstico de la entidad, propuestas de planes de formación, establecimiento de perfiles profesionales y una serie de medidas a implantar, y evaluar.

Podremos ver también más adelante, la diferencia entre las funciones que realizan los profesionales, cuando son los únicos con este perfil profesional o cuando hay más de un/a trabajador social en la entidad.

## 2. ¿QUÉ FUNCIONES DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES SOCIALES EN LAS ENTIDADES?

Este apartado, trata de establecer la relación de funciones reales que los trabajadores sociales realizan en las entidades, divididas en función del grado de responsabilidad con respecto al grueso de la organización, o aquellas funciones directamente relacionadas con la atención a los colectivos (atención individual/grupal).

TIPO DE FUNCIONES/ LUGAR ESTRUCTURAL	ÍTEMS
GESTIÓN ENTIDAD /DIRECCIÓN- GERENCIA	Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...) Selección y /o supervisión de personal Gestión del voluntariado
TÉCNICO DE PROYECTOS /MANDO INTERMEDIO	Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a las distintas convocatorias de subvenciones Planificación de actividades benéficas Contacto con entidades privadas para búsqueda de financiación
FUNCIONES AUXILIARES, DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD /APOYO	Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal
ATENCIÓN DIRECTA/ SUBALTERNO	Atención directa a afectados/usuarios

Así las respuestas en estos ítems quedan así divididas:

Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)	56
Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas	102
Selección y/o supervisión de personal	45
Planificación de actividades benéficas	75
Gestión del voluntariado	72
Gestiones mantenimiento asociación: Bases de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memorias de actividades, horarios personal	111
Atención directa a usuarios, afectados y familias	133

<b>TIPO DE FUNCIONES/LUGAR ESTRUCTURAL</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>PORCENTAJE ÍTEMS</b>	<b>PORCENTAJE TOTAL</b>
<b>GESTIÓN ENTIDAD /DIRECCIÓN-GERENCIA</b>	Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, control de proveedores, facturas...) Selección y /o supervisión de personal Gestión del voluntariado	41.5 %  33,33% 53.33%	<b>42,7%</b>
<b>TÉCNICO DE PROYECTOS /MANDO INTERMEDIO</b>	Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a las distintas convocatorias de subvenciones Planificación de actividades benéficas	75,5 %  55,5%	<b>65,5 %</b>
<b>FUNCIONES AUXILIARES,</b>	Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de	82,2 %	

<b>DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD /APOYO</b>	usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal		<b>82,2 %</b>
<b>ATENCIÓN DIRECTA/ SUBALTERN O</b>	Atención directa a afectados/usuarios	98,5 %	<b>98,5%</b>

Realmente es representativo que todos (excepto dos) los trabajadores sociales realicen la atención a usuarios, sin distinguir su lugar en la estructura funcional de la organización, una atención perteneciente a un ámbito clásico de intervención de la disciplina, en la que el profesional es la persona de referencia y la puerta de entrada al sistema, en este caso de atención al colectivo que la entidad representa, y el que establecerá la problemática objeto de atención y las pautas a seguir con el fin de dar respuesta al problema.

Pero el índice de respuestas, lo que también nos indica, es que no sólo realizan esta función. Solo 4 trabajadores sociales, de los encuestados, nos indican que exclusivamente se dedican a la atención directa.

En la exposición de los datos, no se ha obtenido la media de los mismos, ya que, en este tipo de cuestionario, no es significativo su uso, pues son datos extrapolables que no serían significativos en otro tipo de representación estadística, ya que los porcentajes obtenidos nos muestran perfectamente las funciones realizadas por los profesionales, que es el fin último de nuestra investigación. El hecho de sacar medias estadísticas no nos aportaría luz sobre los datos, debido a la dispersión de cuestiones individuales, que en conjunto sí nos dan unos datos confiables, pero en términos estadísticos nos apartarían realmente de los objetivos de la investigación.

## 2.1. La polivalencia del Trabajador Social.

A la luz de los datos de los datos anteriores, podemos ver, que es difícil encuadrar a los trabajadores sociales en una sola categoría, ya que, no sólo realizan una función exclusivamente encuadradas dentro de las categorías funcionales definidas, de hecho, en el total de encuestas, únicamente ha habido una respuesta en la que nos indique, que como única función sea la planificación de subvenciones, quien ha marcado que es subalterno, y no participa en más procesos y 4 trabajadores sociales dedicados exclusivamente a la Atención Directa, lo que representa un escaso 5%.

Con el fin de clarificar un poco más los resultados, vamos a establecer la relación entre la posición estructural que los profesionales ocupan dentro de la entidad, con las funciones realizadas:

POSICIÓN	FUNCIONES REALIZADAS	NÚMERO
DIRECCIÓN Y GERENCIA (8 respuestas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)</li> </ul>	7
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas.</li> </ul>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de actividades benéficas</li> </ul>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del voluntariado,</li> </ul>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios</li> <li>personal,</li> </ul>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>	8
MANDO INTERMEDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)</li> </ul>	24

COORDINACIÓN (60 respuestas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas.</li> </ul>	58
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de actividades benéficas</li> </ul>	52
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del voluntariado</li> </ul>	58
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal,</li> </ul>	52
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>	52
SUBALTERNO (55 respuestas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)</li> </ul>	19
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas.</li> </ul>	35
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de actividades benéficas</li> </ul>	22
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del voluntariado</li> </ul>	17
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal,</li> </ul>	45
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>	55
APOYO (11 respuestas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)</li> </ul>	2
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas.</li> </ul>	5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de actividades benéficas</li> </ul>	4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del voluntariado</li> </ul>	3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal,</li> </ul>	7
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>	9

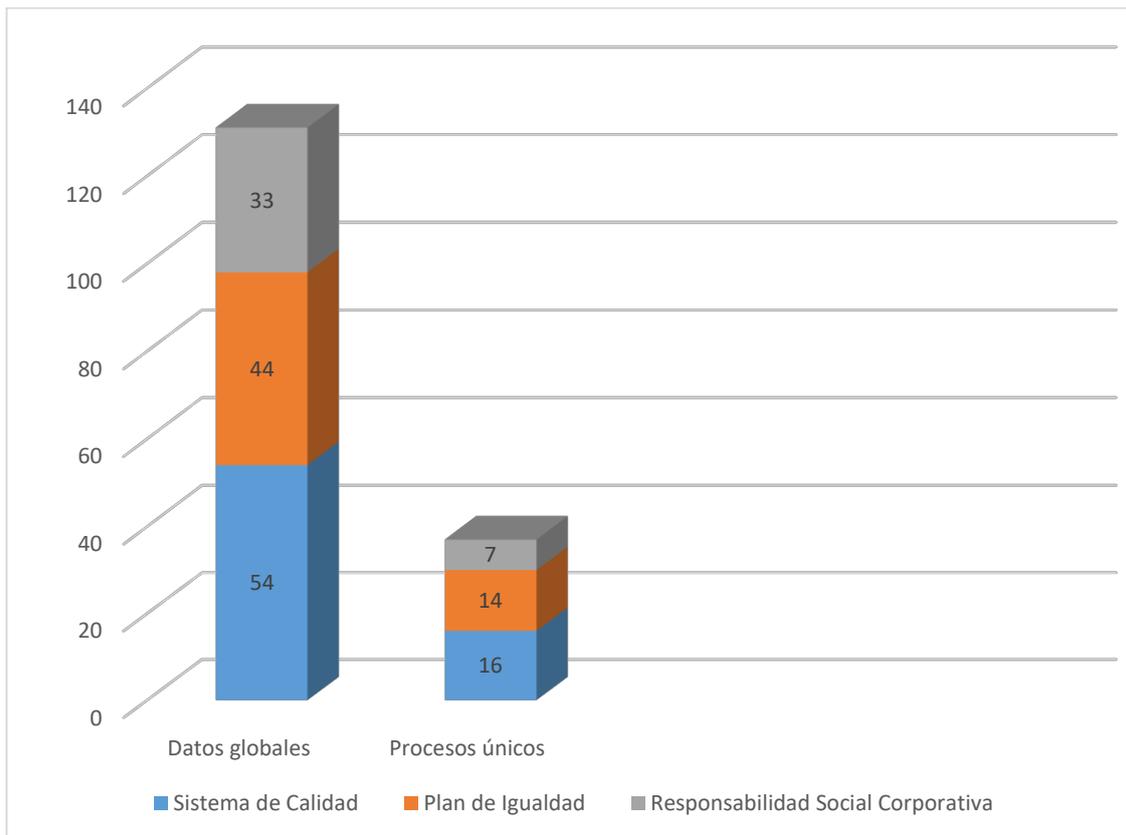
## **2.2. Participación de los trabajadores sociales en otros procesos de la entidad.**

Las exigencias de las administraciones públicas y privadas, para poder optar a subvenciones, convenios y conciertos con las mismas cada vez son mayores, y las organizaciones no lucrativas deben continuamente mejorar sus procesos para cumplir los requerimientos exigidos. Además, la inclusión de la prestación de servicios, prácticamente en las mismas condiciones y especificidades del mercado, dan otros nuevos procesos a incluir en el funcionamiento de la entidad. Por tanto, estas exigencias requieren la profesionalización de las entidades, con un personal cada vez más cualificado para cumplir con los requisitos actuales. En concreto, actualmente, requisitos como tener procesos que garanticen la calidad de los servicios prestados, mediante la certificación de calidad en base a las normas ISO, la conveniencia (y poco a poco obligación), de tener Planes de Igualdad implantados, así como las futuras recomendaciones sobre la Responsabilidad Social Corporativa, obliga a las entidades a iniciar los trámites para los mismos.

Con respecto a este ítem, existen respuestas variadas, en tanto que los trabajadores sociales participan de distinta forma en estos procesos, según su posición en la estructura y el grado de profesionalización de la entidad.

De forma general, la mayoría de los profesionales participan en algunos de estos procesos, 83 de los 135 profesionales que han contestado a esta pregunta, representando el 65 % de los trabajadores sociales encuestados.

En la siguiente tabla vemos la distribución de la participación, en los procesos, tanto de forma global (primera columna), como aquellos que participan solo en alguno de los procesos de forma única (segunda columna).



Atendiendo a su posición en la organización:

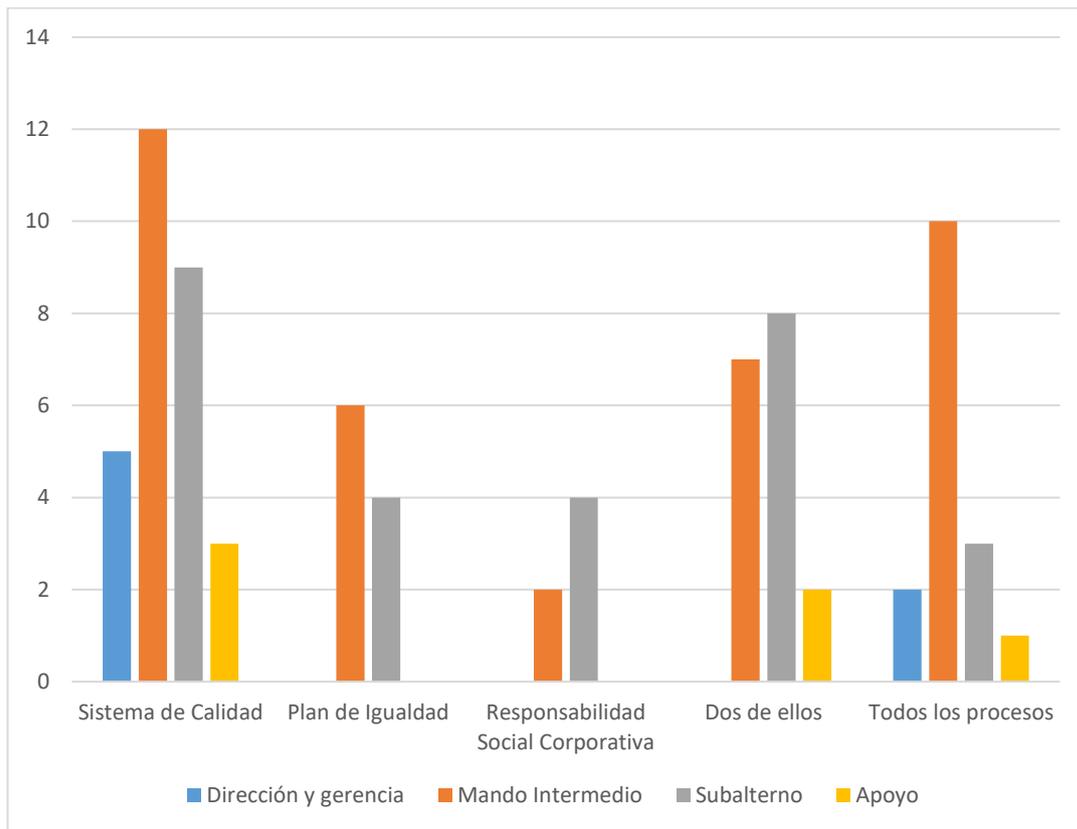
<b>DIRECCIÓN Y GERENCIA</b>	
SISTEMA DE CALIDAD	7
PLAN DE IGUALDAD	2
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	2
OTROS PROCESOS DESCRITOS (de forma personal en respuesta abierta):	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda, creación e implementación de recursos necesarios en el barrio</li> </ul>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos (redacción, justificación y herramientas para su implementación y evaluación), vida asociativa, mantenimiento documental de la entidad (estatutos, reglamentos de régimen interno,...), búsqueda de otros ingresos, ...</li> </ul>	1
NS/NC	1

<b>MANDO INTERMEDIO</b>	
SISTEMA DE CALIDAD	26
PLAN DE IGUALDAD	23
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	19
OTROS PROCESOS DESCRITOS (de forma personal en respuesta abierta):	
• Transparencia, cumplimiento normativo	1
• Comité de empresa	1
NS/NC	18

<b>SUBALTERNO</b>	
SISTEMA DE CALIDAD	19
PLAN DE IGUALDAD	15
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	8
OTROS PROCESOS DESCRITOS (DE FORMA PERSONAL EN RESPUESTA ABIERTA):	
• Prevención de riesgos laborales	1
NS/NC	27

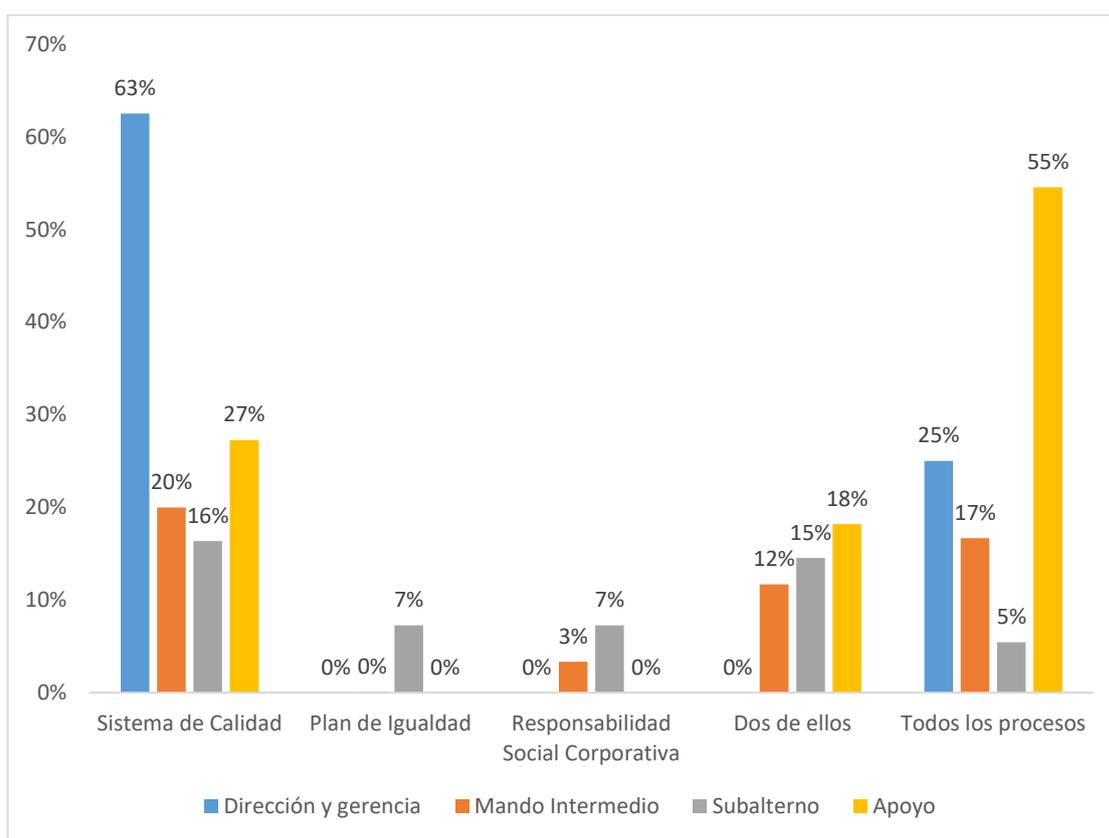
<b>APOYO</b>	
SISTEMA DE CALIDAD	2
PLAN DE IGUALDAD	4
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	2
NS/NC	6

El siguiente gráfico nos representaría los datos según si participan en uno, dos o los tres procesos de la entidad.



Resulta significativa la banda naranja, que responde a los mandos intermedios, que está presente en todos y cada uno de los procesos, tanto de forma individual como de forma conjunta, participando en todos los procesos. Teniendo en cuenta que la mayoría se postula como mando intermedio, considerando la dirección y gerencia como papel de la Junta Directiva de la entidad, encontramos que quien realiza el trabajo de mantenimiento de la calidad, igualdad de oportunidades, responsabilidad social y transparencia se encuentra en estos mandos intermedios. Llama también la atención, de los directivos, que solo se admiten responsables de los Sistemas de Calidad, y solo dos de ellos, como responsables de los tres sistemas juntos.

Vamos a representar el anterior gráfico en términos porcentuales:



A la luz del gráfico, vemos que el 87,5 % de los Directivos participan en la gestión, control e implantación de los sistemas de calidad, igualdad y responsabilidad social. Entendemos que en aquellos en los que no participan de forma individual (Plan de Igualdad y Responsabilidad Social Corporativa) es porque no existen dichos procedimientos en las entidades, o al menos no lo contemplan como parte de la planificación estratégica, aunque en realidad, la práctica totalidad de las entidades, son igualitarias y transparentes, y así lo demuestran día a día. Otra cosa es que hayan iniciado las medidas que plasman dichas prácticas en procesos y procedimientos documentados y públicos, términos que poco a poco irán haciendo con seguridad.

De la misma forma, el 61,6 % de los mandos intermedios, participan en la gestión, control e implantación de los sistemas referenciados. Sería razonable pensar, que conforme vamos descendiendo de categoría o nivel de responsabilidad, también disminuye el porcentaje de participación o

responsabilidad en estos procesos, pero no ocurre así entre el personal subalterno y de apoyo, siendo el 50,9 % de los subalternos, y el 54,5% del personal de apoyo. Resulta llamativo que los que se definen como personal subalterno o personal de apoyo, que, según la definición de funciones que deberían tener no participando en procesos estratégicos, estos están en todos los sistemas que definen estrategias a corto y largo plazo.

### **2.3. Relación de las funciones según número de profesionales del trabajo social en la entidad.**

Conforme vamos avanzando en nuestra investigación, vamos observando que los trabajadores sociales tienen un papel importante dentro de las entidades, podemos ver cómo participan en prácticamente en todos los ámbitos de actuación de la entidad, desde la planificación estratégica, a la planificación diaria, programas y atenciones individuales/grupales.

Como hemos mencionado con anterioridad, vamos a relacionar las funciones de los trabajadores sociales de aquellas entidades en las que solo existe un profesional del trabajo social, con el fin de saber qué carga de trabajo tienen estos profesionales, así como de aquellas en las que existe más de un profesional del trabajo social en plantilla.

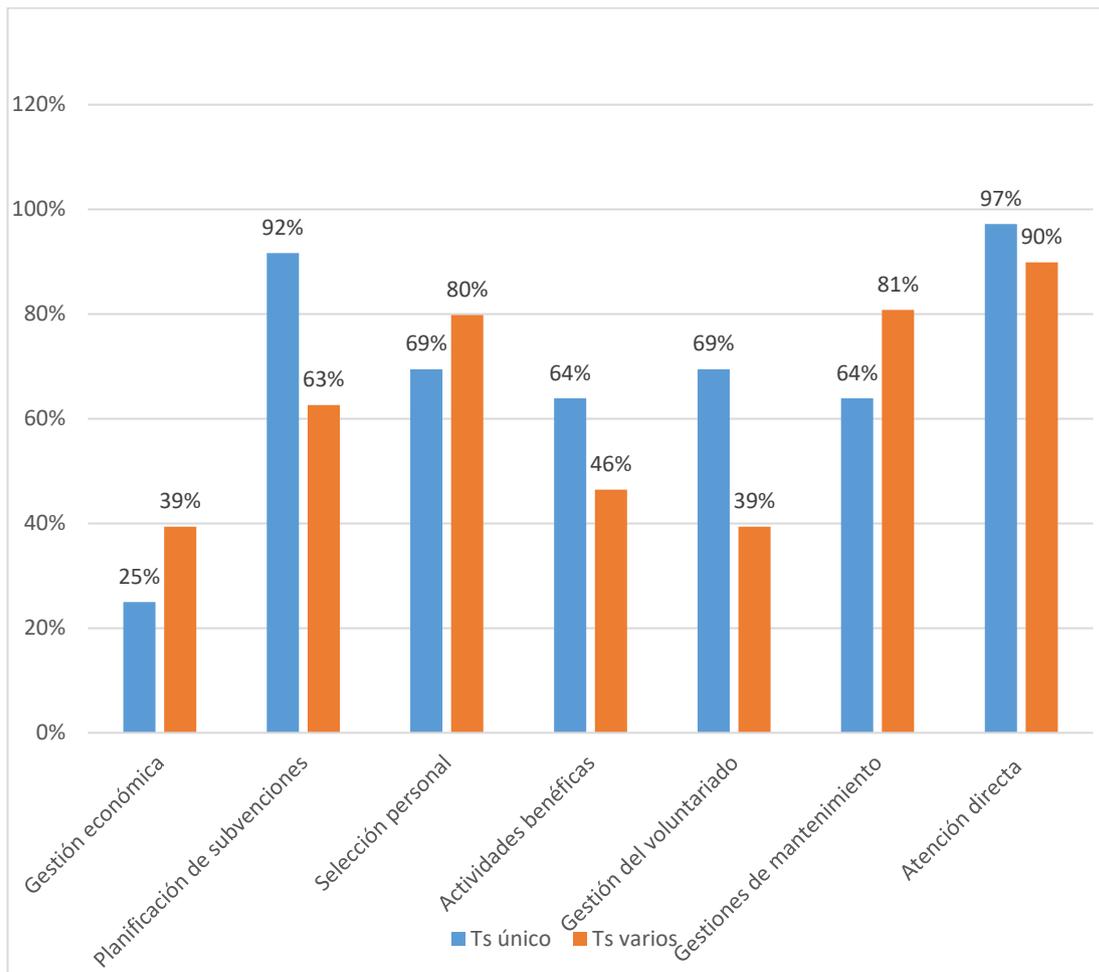
ENTIDADES CON TRABAJADOR SOCIAL ÚNICO	36
ENTIDADES CON MÁS DE UN TRABAJADOR SOCIAL	99

Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)	9
Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas	33
Selección y/o supervisión de personal	25
Planificación de actividades benéficas	23
Gestión del voluntariado	25
Gestiones mantenimiento asociación: Bases de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memorias de actividades, horarios personal	23
Atención directa a usuarios, afectados y familias	35

Tabla: Funciones de los trabajadores sociales cuando son los únicos.

Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)	39
Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas	62
Selección y/o supervisión de personal	79
Planificación de actividades benéficas	46
Gestión del voluntariado	39
Gestiones mantenimiento asociación: Bases de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memorias de actividades, horarios personal	80
Atención directa a usuarios, afectados y familias	89

Tabla: Funciones de los trabajadores sociales cuando existe más de uno.



A la luz de las tablas y gráficos, podemos corroborar que al final los trabajadores sociales, en mayor o menor medida, se encuentran en casi todos los procesos de las entidades, exceptuando la gestión económica, que es donde encontramos porcentajes menores, ya que esta función suele ser realizada por la Junta Directiva, empresas externas (Asesorías fiscales y laborales), o en algunos casos por personal específico de administración.

Encontramos mayor diversificación de tareas en las entidades donde hay más de un trabajador social, no así en las que el Trabajador Social es único. A medida que aumenta el número de profesionales del Trabajo Social en las entidades, se estandarizan más sus funciones y tareas, creando equipos de trabajo con funciones más especificadas.

Como ejemplo, tomaremos una de las entidades, donde nos han respondido los cinco trabajadores sociales de la entidad. Estos cinco trabajadores, definen con precisión su posición estructural, un director gerente, un mando intermedio- coordinador, dos subalternos y un profesional de apoyo. A la luz de estas claras autodefinición estructural, vemos, con el ejemplo de esta entidad, que a más profesionales mejor definición de posición estructural. Pero, ¿ocurre lo mismo con sus funciones?

POSICIÓN	FUNCIONES
<b>DIRECTOR GERENTE</b> -	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)</li> <li>• Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas,</li> <li>• Selección y /o supervisión de personal,</li> <li>• Planificación de actividades benéficas,</li> <li>• Gestión del voluntariado</li> <li>• Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal</li> </ul>
<b>MANDO INTERMEDIO-COORDINADOR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas,</li> <li>• Selección y /o supervisión de personal,</li> <li>• Planificación de actividades benéficas,</li> <li>• Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios del personal,</li> <li>• Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>
<b>SUBALTERNO 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a convocatorias de entidades públicas y privadas,</li> <li>• Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal,</li> <li>• Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/</li> </ul>

	familiares
<b>SUBALTERNO 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de actividades benéficas,</li> <li>• Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal,</li> <li>• Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>
<b>APOYO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal,</li> <li>• Atención directa a usuarios/as, afectados/as y/ familiares</li> </ul>

En este caso, hablamos de una entidad donde todos los profesionales se encuentran en la misma sede, y por tanto vemos, que, a medida que se “desciende” en la posición estructural de los profesionales, disminuyen las tareas a realizar y su nivel de “responsabilidad”.

Vamos a comprobar otra de las entidades donde hemos obtenido mayor número de respuestas de sus profesionales, en este caso, diez trabajadores sociales trabajan en dicha entidad, esta vez “repartidos” en distintas sedes. De ellos, solo uno se postula como coordinador- mando intermedio, dos como profesionales de apoyo y los siete restantes como subalternos. Al igual que en el caso anterior, la posición más alta, en este caso el coordinador, tiene funciones de más responsabilidad, que las funciones más bajas, que realizan “únicamente” atención directa, y las gestiones de mantenimiento de las mismas (estadillos de demanda, bases de datos...). De lo que no encontramos distinción de esta posición estructural es en la gestión e implantación de los sistemas de calidad, responsabilidad social o igualdad, donde, todos, excepto dos (un subalterno y uno de personal de apoyo), participan en dichos procesos. De la misma forma, en la entidad descrita anteriormente, el personal de apoyo y uno de los subalternos no participan, pero el resto sí.

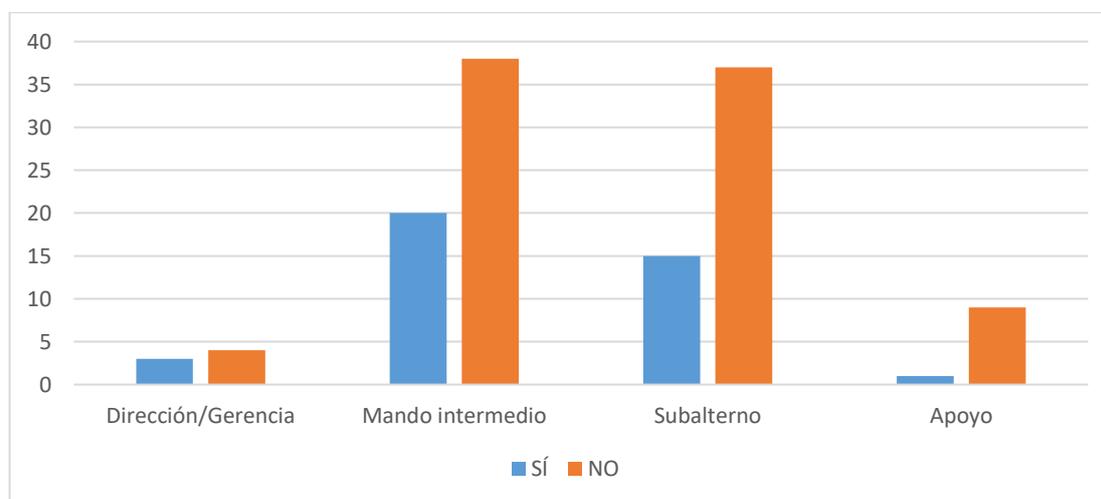
### 3. CUESTIONES DE IDENTIDAD.

En nuestro formulario de cuestiones, queríamos conocer las percepciones de los trabajadores sociales acerca de sus funciones dentro de la entidad, con la pregunta número nueve:

¿Cree que realiza funciones que no le corresponden?

SI	42	31%
NO	91	67,5%
NS/NC	2	1,5 %

Cabría esperar, que en las posiciones más bajas de la estructura (es decir, personal de apoyo o subalterno) se encuentren mejor definidas las funciones de los profesionales, encontrando menos dicotomías entre las funciones esperadas por los trabajadores y las efectivamente realizadas. Por ello, vamos a contraponer dichos datos acerca de las funciones con las respuestas obtenidas en función de la posición estructural de los profesionales:



Efectivamente, entre todas las funciones expuestas, y representado gráficamente, los trabajadores sociales, de forma general no perciben realizar funciones que no le corresponden dentro de las entidades, aunque es conveniente exponer, qué funciones consideran “fuera” de las funciones encomendadas ya que suele haber una dicotomía entre las expectativas profesionales acerca de lo que nos es propio y la realidad del contexto laboral, tal y como hemos ahondado en nuestro marco teórico; por tanto, realizaremos dicha representación, en función de las respuestas dadas según su categoría profesional, ya que, esta respuesta es una respuesta abierta a la libre expresión de los profesionales sobre lo que hacen, y creen que no corresponde a nuestras competencias:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>LISTA DE FUNCIONES</b>
<b>DIRECCIÓN/GERENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a familias y usuarios.</li> <li>• Limpieza, y funciones de este tipo cuando hace falta.</li> <li>• Gestión económica y del personal.</li> </ul>
<b>MANDO INTERMEDIO/COORDINACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A veces hago de monitora.</li> <li>• Búsqueda de formación para trabajadores de la empresa, Gestión de la protección de datos, etc.</li> <li>• Gestión y administración económica.</li> <li>• Tareas administrativas.</li> <li>• Limpieza de sede social.</li> <li>• Llevo a cabo funciones de dirección y gestión, marketing social y RSC.</li> <li>• Apoyo en comedor.</li> <li>• Administrativas, informáticas, limpieza, mantenimiento, recepcionista, secretaria... hago de todo.</li> <li>• contabilidad Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...).</li> <li>• Control económico, compras supermercado, ...</li> <li>• Orientación laboral.</li> <li>• Supervisar tareas de cocina o mantenimiento.</li> </ul>

**SUBALTERNO**

- Creación de Servicios y Planificación Institucional. Asesoramiento Jurídico.
- Gestión de la contabilidad, control presupuestario, representación de la entidad, gestión del voluntariado, supervisión de las contrataciones, supervisión del funcionamiento de todos los programas ejecutados en la entidad, etc.
- Conductor de furgoneta, acompañamiento en viajes de ocio, community manager, etc.
- Tareas administrativas y de control de que el gasto este realizado.
- Gestión económica
- Demasiada gestión, ya que este tipo de tareas repercuten directamente en el trabajador social, él es el que hace solicitudes y sus seguimientos, controla los registros y acreditaciones, proveedores, usuarios, etc. En muchas ocasiones se hace un papel más de administrativo que de trabajo social.
- Administración.
- Control asistencia de usuarios a centro de día.
- Tareas de almacén.
- Contabilidad.
- Funciones administrativas.
- Limpieza de los espacios, temas de seguros y económicos.
- Gestión de calidad, PRL, diseño de proyectos distintos al que ejecuto.
- Tareas administrativas que no son propias de las trabajadoras sociales.
- Supervisión del mantenimiento de las viviendas de acogida, atender el teléfono de urgencia fuera del horario laboral, etc.
- Memoria justificativa.
- Planes de empresa.
- Puesto de recepción o funciones de educador social.
- Recepcionista, telefonista.
- Control de gastos, mantenimiento, supervisión de personal.

<b>APOYO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión económica.</li><li>• Funciones de administración, de informática, de chófer. Lo normal en asociaciones pequeñas y sin ánimo de lucro.</li></ul>
--------------	---

Las funciones que se repiten en todas las categorías y que no consideramos como parte del trabajo social son las funciones administrativas, entendiendo como tales, el mantenimiento, bases de datos, archivo de documentación, etc.

Llama mucho la atención en estas respuestas la diversidad de opinión sobre lo que sí nos corresponde como profesionales y lo que no, estableciendo dentro de los mandos intermedios que la planificación estratégica, dirección de recursos humanos, administración... no se consideren parte de la profesión, o al menos parte de las funciones del trabajador social en esta categoría profesional. De la misma forma una de las respuestas, en la posición de Dirección y Gerencia, nos dice que una de las funciones realizadas y que no corresponden a sus funciones dentro de la entidad sería la de gestión económica y personal.

Quizá lo que nos digan estas respuestas, es lo que, en nuestras entrevistas en profundidad, realizadas a algunos profesionales del Trabajo Social de las entidades, encontramos, y es esa concepción del Trabajador Social como “solucionador de problemas”, o en palabras de uno de nuestros entrevistados “soy la chica para todo, es parte de mi trabajo, ¿falta el conductor? Yo lo sustituyo, ¿hay que hablar con el político de turno? Voy yo, ¿archivo de documentación? Mi mesa está escondida debajo de papeles, y no veo el momento de guardarlo todo”; “lo normal en asociaciones pequeñas y sin ánimo de lucro”; en esta línea se encontraban todos los profesionales con los que hemos hablado, generalmente satisfechos con su puesto de trabajo, pero reconociendo la sobrecarga en el mismo, la necesidad de ayuda para que esto

cambie, y la falta de conocimiento o reconocimiento de estos sentimientos o realidades por parte de las Juntas Directivas, o bien, la falta de presupuesto para poder tener el trabajo más diversificado.

Constatamos este sentimiento en nuestro análisis de fuentes secundarias, en el estudio realizado por Víctor Manuel Giménez Bertomeu (2010), acerca de las organizaciones de servicios sociales de atención primaria en la provincia de Alicante, encontramos precisamente, esta misma valoración de “chica para todo”: “La figura del trabajador social en los Equipos Sociales de Base, están perdiendo toda importancia que tenían porque han aparecido los (grupos) A (...) Hemos perdido validez, somos “las chicas para todo” (Giménez Bertomeu, 2010:191) .

En este mismo estudio, en el análisis de las repuestas de los profesionales, existen valoraciones como:

“El trabajo de gestión y administrativo te resta mucho tiempo y no te deja hacer tu verdadero trabajo.”

“Realizamos funciones que realmente no son nuestras, como las administrativas. Los administrativos son necesarios para canalizar las demandas y establecer un primer filtro.”

(Giménez Bertomeu, 2010: 202).

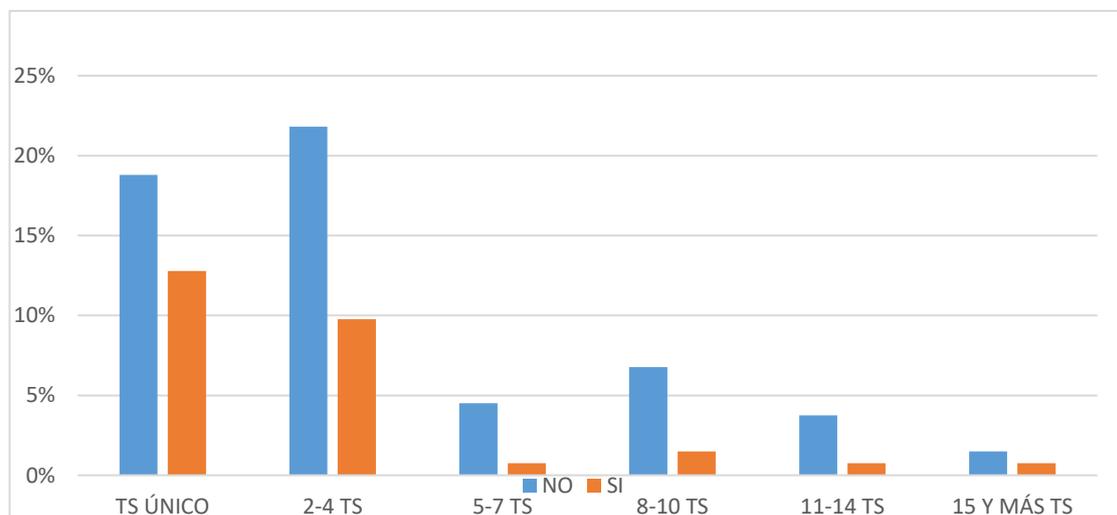
Aunque estas cuestiones las valoramos extensamente en el apartado de conclusiones, no podemos obviar que haya profesionales que consideren que no es parte de sus funciones la gestión de servicios y planificación institucional, la administración económica, supervisión del funcionamiento de todos los programas ejecutados en la entidad, etc. máxime cuando estas respuestas provienen de mandos intermedios, es decir de profesionales a los que se les supone cierto grado de responsabilidad y autoridad en la entidad. En estos casos, puede ser debido bien al exceso de trabajo por la cantidad de frentes abiertos en

las distintas entidades, bien por tener dentro de la entidad la figura de un gerente con otro tipo de funciones que delega estas funciones a los trabajadores sociales.

Continuando en esta misma línea, nos preguntamos, ¿existe diferencia de este punto, entre los trabajadores sociales únicos en la entidad, y los que trabajan varios en la misma entidad? La respuesta de los profesionales es la siguiente:

En aquellas entidades en las que solo se dispone de un/a profesional del Trabajo Social, la respuesta se divide en un exacto 50 % entre aquellos que responden que sí y los que responden que no realizan funciones propias de la disciplina.

En las que, por el contrario, hay más de un profesional, las respuestas obtenidas, nos ofrecen el siguiente resultado: el 70,6 % afirma no realizar funciones que no le correspondan, frente a un 27 % que afirma que sí (el porcentaje restante, no contesta a dicha pregunta), de lo cual inferimos que, al haber más profesionales, el trabajo en la entidad se encuentra más estandarizado en sus procesos, y existe división de funciones. Esto se ve reflejado, en que, a medida que aumentan el número de profesionales del Trabajo Social dentro de las entidades, disminuye el porcentaje de respuestas que afirman que sí realizan funciones que no le corresponden:



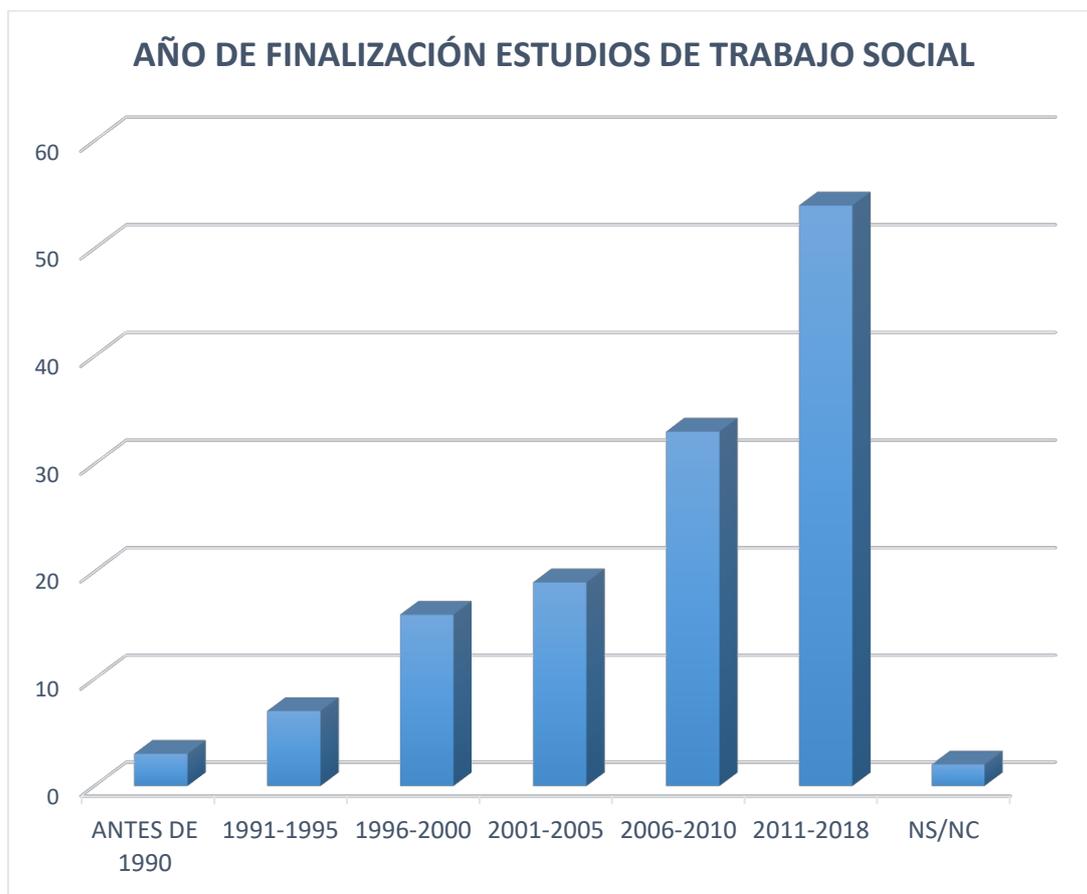
#### **4. CARRERA PROFESIONAL Y ESTABILIDAD LABORAL.**

En un principio no era objeto de nuestra investigación conocer las características laborales respecto a la antigüedad del puesto de trabajo entre los profesionales del Trabajo Social en las entidades no lucrativas, pero a lo largo del proceso hemos constatado que, uno de los problemas a los que se enfrentan las organizaciones no lucrativas es la rotación de personal, la falta de continuidad del mismo en largos periodos de tiempo. Las causas son variadas, pero quizá la más importante sea la falta de estabilidad que da la dependencia de fondos externos (subvenciones, convenios o donaciones) para la continuidad de los programas, al menos la sensación continua de que si falla una subvención, falla todo el programa, y por tanto no se pueden mantener los trabajadores previstos contratados.

El estudio realizado en el año 2015 acerca de la situación del Tercer Sector de Acción Social (Plataforma de ONG de Acción Social y Plataforma Tercer Sector, 2015), establece la reducción en los últimos años de empleos en el sector a jornada completa: “La poca autonomía de muchas entidades a la hora de financiarse, la alta dependencia de la financiación pública (con la incertidumbre que ello supone), etc., conforman una realidad compleja que supone un gran reto para el sector en su conjunto.” (p. 63), aunque por otro lado, establece que ha mejorado la temporalidad, aumentando significativamente los contratos indefinidos, aunque sigue habiendo un alto porcentaje de contratos temporales. Por ello incluimos la cuestión, con motivo de averiguar el tiempo desde que las personas encuestadas se han diplomado o graduado en Trabajo Social, el tiempo de ejercicio profesional, y dicha antigüedad en el puesto de trabajo y tratar de extrapolar los sentimientos positivos o negativos del puesto de trabajo con la antigüedad del puesto. No preguntamos en este caso el tipo de contrato o las horas contratadas, ya que para los objetivos de nuestro estudio, no lo consideramos relevante. Es cierto que factores como tener un contrato

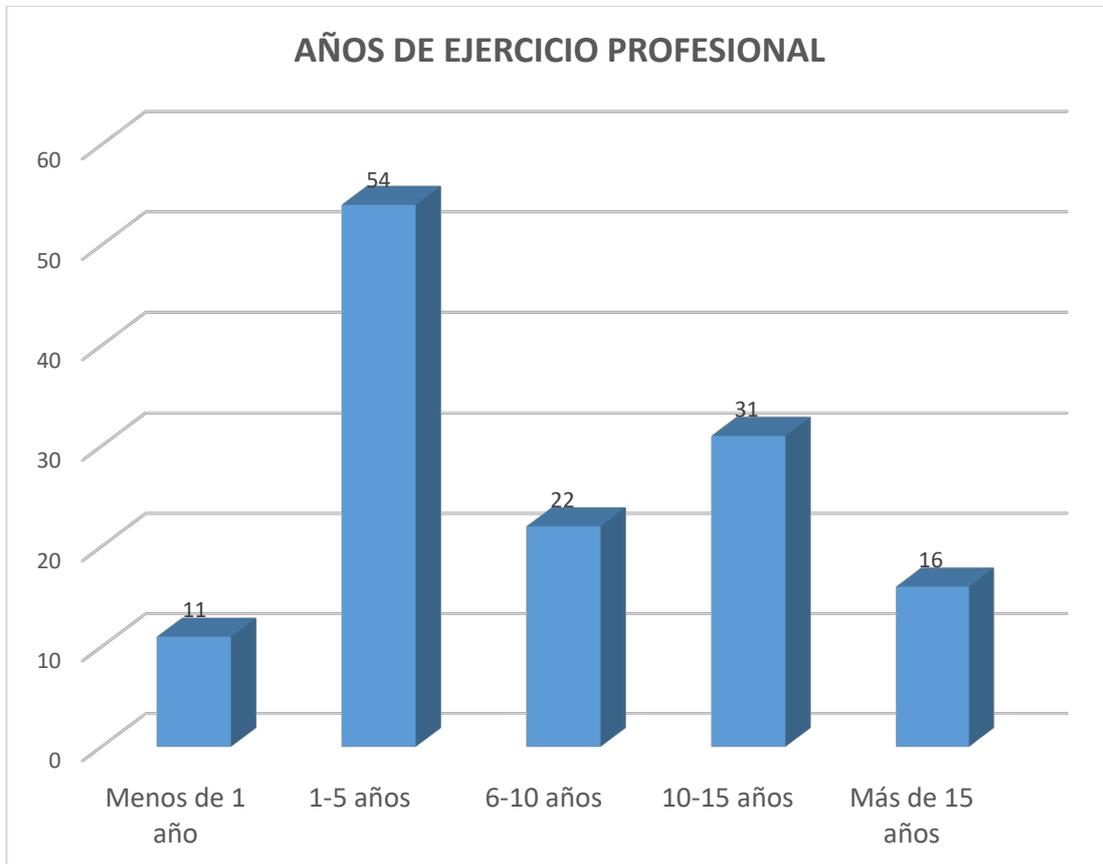
temporal o tener una jornada parcial, influye en los sentimientos de los profesionales hacia su puesto de trabajo, pero en este caso, lo que necesitamos saber es qué hacen los profesionales durante su jornada laboral.

Por ello, en primer lugar, conocemos cuándo terminaron la formación en Trabajo Social (con indiferencia de si fue diplomatura o grado):

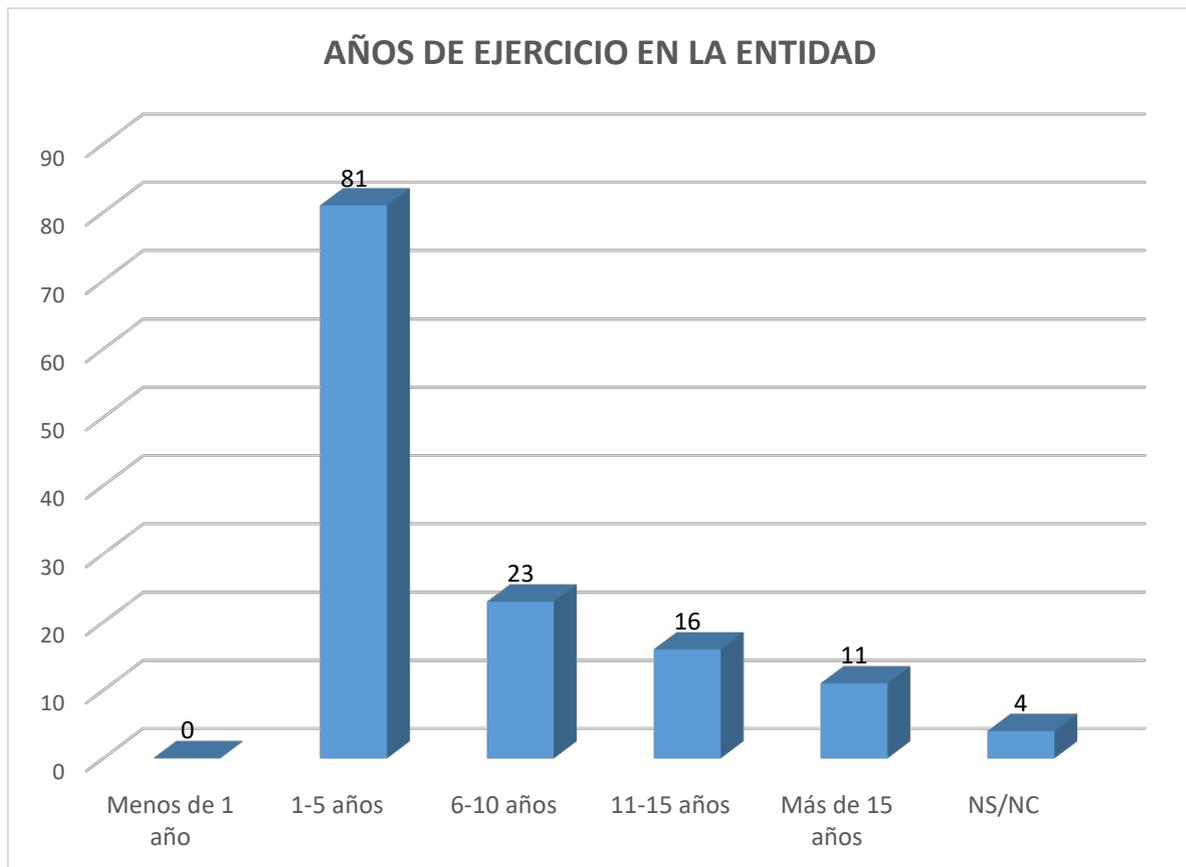


En este gráfico ya se puede ver que, las personas que trabajan en las entidades no lucrativas de Acción Social, en su mayoría, han terminado sus estudios de trabajo social en los últimos diez años, de lo que se infiere en primer lugar, la juventud de las mismas y en segundo lugar, otro aspecto a corroborar en las siguientes tablas es que es un sector en el que existe una amplia rotación

de personal, donde sus trabajadores no llevan más de cinco años de media trabajando.



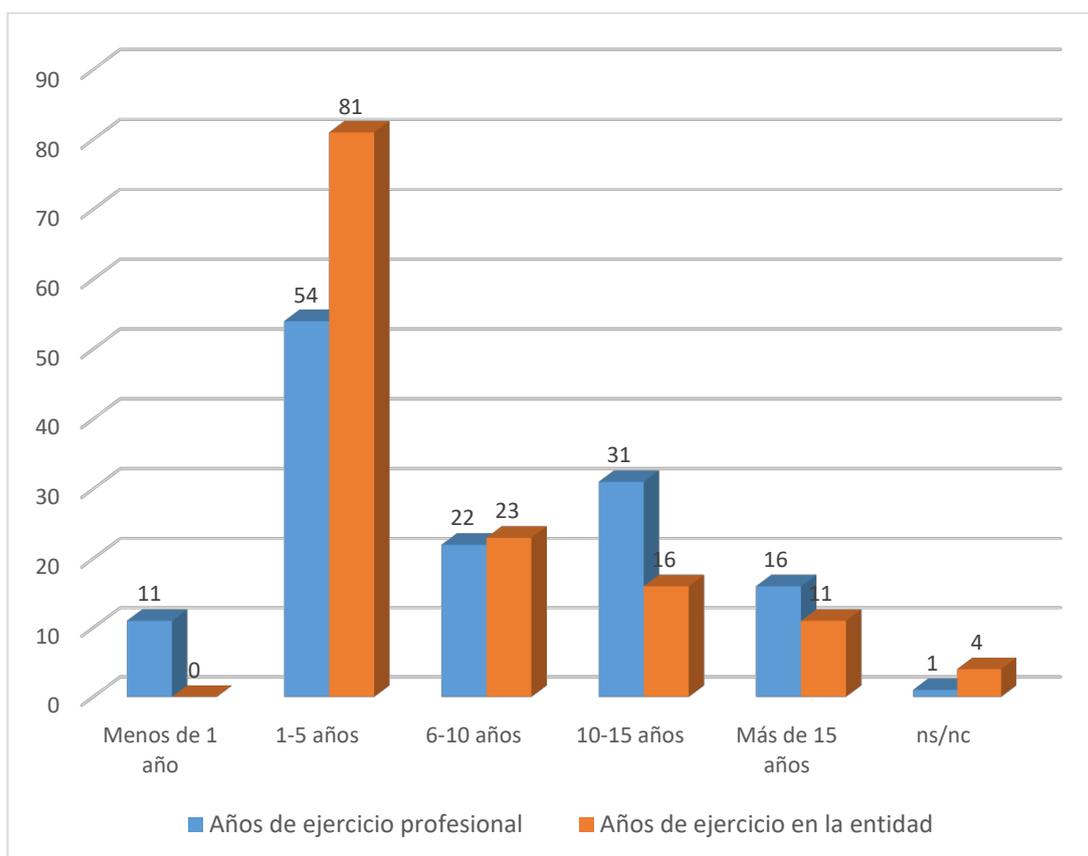
Estos datos evidencian que la antigüedad de ejercicio profesional de los trabajadores sociales de las entidades, en su mayoría, es inferior a 10 años, representando el 64 % de la población encuestada, y donde existe mayor concentración es en la franja de 1 a 5 años, representando el 40 % de los profesionales.



De estos datos, obtenemos que el 66,7 % de los encuestados, tienen como primer empleo (en función de los datos de los años de ejercicio profesional como dato global y años de ejercicio dentro de la entidad) este tipo de entidades.

Además, aquellos que tienen más de 15 años de experiencia profesional, 11 encuestados, todos ellos llevan el mismo tiempo trabajando en la entidad. De la misma forma, 16 son los que ejercen desde hace 10-15 años, todos, se encuentran trabajando ese mismo tiempo en la entidad.

Vamos a ver, gráficamente esta relación, entre el tiempo de ejercicio profesional y el tiempo de ejercicio dentro de la entidad:



Esto podría tener relación con el convencimiento entre los profesionales de que las entidades del Tercer Sector son “empleos puentes”, es decir, muy positivos para adquirir experiencia profesional recién titulados, pero sin perder de vista en un futuro el salto hacia empleos más estables, generalmente en administraciones públicas o en empresas privadas lucrativas, ya que la dependencia de subvenciones o conciertos, hace que el trabajador social se quemara (síndrome de burnout) y busque otras salidas más afines a la estabilidad laboral. Esta visión persiste, según las conversaciones mantenidas con los profesionales en nuestras entrevistas, a pesar de la cada vez mayor especialización y profesionalización de las entidades, que aseguran en cierta medida su estabilidad temporal.

Relacionando estos datos con la posibilidad de promoción profesional dentro de la entidad, y el reconocimiento de las funciones que se realizan, de los 8 trabajadores sociales, que han contestado la opción de Dirección/gerencia,

solo 4 llevan más de 10 años en la entidad. Lo que influye también en el síndrome de burnout, por la falta de reconocimiento laboral a labores que ya se están realizando. Una de nuestras entrevistadas, afirma que después de doce años, ejerciendo su labor de trabajadora social y gestora de la entidad, por fin, le han reconocido dicha labor y le han ascendido de categoría laboral a Directora de la entidad, no sin antes tener que justificar dicho “ascenso” ante la junta directiva y asamblea general de socios, pues implica mayor salario realizando las mismas funciones, y, según nos comenta dicha profesional, no entendían “por qué había que pagar más por lo mismo.”

## 5. LA ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL.

En línea con la exposición realizada durante nuestra tesis, la visión generalista del trabajo social afirma que el profesional de la disciplina debe ser aquel que intervenga en todos los procesos de la entidad, de forma que, tenga una visión global de la misma y sea capaz de tomar decisiones acerca de sus estrategias de acción a medio y largo plazo. Como hemos visto, algunas posturas defienden la necesidad de especialización profesional, ya que, según dichas posturas el carácter generalista de la profesión no permite ofrecer atención específica según sectores de especializados de atención.

Por ello, tratamos de conocer, a través de la pregunta número doce de nuestro cuestionario, el grado de especialización de los profesionales, a través de la formación complementaria que han realizado para mejorar su ejercicio profesional. En este sentido, obtenemos 91 respuestas positivas, un 43 % de los profesionales, con las siguientes formaciones:

<b>FORMACIÓN</b>	<b>Nº DE RESPUESTAS</b>
Master/Posgrado	54
Otra Titulación universitaria	11
Otros	26

En este caso, la variedad de formaciones realizadas por los profesionales, responden sobre todo a motivaciones profesionales (50%) para la mejora de desempeño de sus funciones dentro de la entidad. En este caso, la diversidad de población atendida en las entidades no lucrativas de Acción Social, hace necesario cierto grado de especialización para la atención específica del

colectivo. Encontramos que la formación en mediación es la más numerosa (master, posgrado o cursos universitarios), pero solo 7 de los profesionales, nos informan acerca de formación específica acerca de Gestión Técnica de ONGs, Dirección de Servicios Sociales o cursos relacionados, lo que representa un escaso 5 %.

## 6. IMPORTANCIA DE LA PROFESIÓN Y VALORACIÓN PERSONAL DE LOS ENCUESTADOS.

A la pregunta, “¿qué importancia considera que tiene el trabajador social dentro de la entidad?”, las respuestas han sido prácticamente unánimes: el trabajador social es un profesional de relevancia dentro de las entidades:

Muy importante	95	<b>70,3%</b>
Importante	33	<b>24,4%</b>
Poco importante	5	<b>6,7%</b>
Ns/Nc	2	<b>2,7%</b>

En este punto, retomamos lo que anteriormente hemos expuesto en las respuestas de los profesionales acerca de si valoran que las funciones que realizan son propias o no, y quizá sea más interesante conocer por qué casi un 10 % de los encuestados consideran poco importante el papel que tiene nuestra profesión. Los motivos podemos encontrarlos tanto en las afirmaciones que nos hacen los profesionales durante nuestras entrevistas, antes expuestas, en la línea de la excesiva burocratización o “chicos para todo”, como en las respuestas obtenidas en la última pregunta de nuestro cuestionario, una pregunta abierta, a la libre opinión de los encuestados.

Estas han sido muy variadas, en principio vamos a exponer aquellas respuestas ofrecidas por parte de quien ha contestado que el papel del trabajador social es poco importante:

“Habría que dar un papel más relevante al Trabajo Social, como disciplina que interviene de forma holística en la transformación social.”

“Yo digo que somos los conserjes de la entidad, sabemos dónde están las llaves, de donde conseguir fondos, la búsqueda y gestión de estos,... valla que valemos para todo, sin tener un especial reconocimiento de nuestra labor”.

“Mi trabajo al ser el Director de un Centro de Día, está condicionado tanto a la gestión como a la atención de la personas, pero finalmente he caído reducido a la gestión, porque parece ser que ahí somos más útiles”.

“La burocratización nos llevó en un momento a estar en los despachos, especialmente en los SS.SS., pero a las entidades que estamos vinculados a ellos también se nos piden más de lo mismo. Sí a todo esto le sumamos una visión reduccionista por parte de la Junta Directiva del papel del TS, finalmente nos hemos quedado como el "chico para todo””.

“Creo que es una figura polivalente, que realiza todo tipo de tareas. No está reconocida a nivel salarial, siendo habitual percibir salarios inferiores a los que establece el convenio de Acción Social para nuestra categoría profesional. Aunque nuestro contrato es de trabajador social, percibimos el salario de técnico (una categoría inferior)”

Volvemos a encontrar en ellas, la sensación de que los trabajos de despacho no son propios de nuestra disciplina, y la polivalencia de los profesionales, que se convierten al final en el alma de la entidad, pero sin el reconocimiento profesional que debería.

Respecto a quienes consideran que nuestro papel es importante dentro de la entidad, también han valorado dicho papel, y las respuestas han ido en general por la misma línea que las anteriores. Nuestro propósito, al exponer todas y cada una de las respuestas, es hacernos una idea sobre lo que los profesionales opinan, y con el fin de distinguir los aspectos positivos y negativos que nos ofrecen, vamos a subrayar aquellos aspectos que nos parecen positivos y en **negrita** los negativos:

- “El papel del trabajador social es fundamental, somos los únicos capacitados para tratar el área social. Hacer intervención social, diagnóstico social, historia social, informes sociales. **El problema es que muchas veces se desconoce nuestra función, y existe muchísimo intrusismo profesional.**”
- “Considero que es una labor muy importante ya que además de las **muchas tareas y funciones que no son propias del trabajo social**, pero que como cualquier otra persona que trabaja en este sector, asume tácitamente, las que sí son propias de Trabajo Social considero que son un pilar básico de funcionamiento. Somos el puente de unión entre el usuario desorientado y el recurso que le puede ayudar, poniendo en marcha muchos recursos tanto sociales como personales para una atención individualizada y completa.

Además, en mi caso, llevo a cabo una parte importante de la gestión técnica de la entidad (gestión de proyectos sociales), básica para el funcionamiento de la ONG ya que es donde se consigue la mayoría de sus fondos.

Tras más de diez años de experiencia, me doy cuenta que la proporción de tiempo que mi trabajo le dedica a la gestión técnica, es mucho más superior a la dedicada a la atención directa, y que **en mi formación universitaria, no se le dedicaba tanto tiempo a formarnos en una parte tan importante como es la gestión de proyectos sociales.**”

- “El trabajo social supone un soporte muy importante en el que se sustentan las asociaciones, ya que resulta ser quien se encarga de pedir las subvenciones (entre otras cosas) que mantienen a flote las mismas.”
- “El papel del Trabajador Social es imprescindible pues sin la visión de este profesional la Acción Social no se puede desempeñar adecuadamente desde la perspectiva de empoderamiento, reeducación, etc...”

- “Es un papel importante, pues es la figura responsable de todo lo que corresponde a las subvenciones, que es la mayor parte de la economía de las asociaciones, pero creo que es un perfil al que se le exige mucho a un bajo "costo", es decir, en pocas horas y salario bajo, muchas cosas exigidas.”
- “Cuando se trata de entidades pequeñas, **el Trabajador Social es "chico/a para todo"**, no sólo pasa en esta entidad, es una tónica común en todas, **la gente no conoce bien las funciones de un Trabajador Social y eso repercute en una excesiva carga de tareas administrativas que no le corresponden con su puesto de trabajo.”**
- “La mayoría del tiempo **el trabajador social va sobrecargado de burocracia**, lo que le impide desarrollar más tiempo en la atención social al usuario”
- “Figura irremplazable para lograr los objetivos de una entidad asociativa de personas con discapacidad”
- “Es una pieza fundamental en las asociaciones.”
- “En general los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental en las entidades asociativas, en muchos casos realizan funciones gerenciales, administrativas, contables, aunque sigue siendo muy importante la labor de trabajador social en sí mismo, pues en muchos casos es el motor del funcionamiento de la entidad”
- “Para mí el papel del Trabajador Social es de dinamizador y de innovar y crear los servicios demandados por nuestro colectivo”.”
- “Desarrolla un papel fundamental como gestor de cambio y de recursos, pero a veces infravalorado por otros profesionales.”
- “Es una figura indispensable para el correcto funcionamiento y desarrollo de las entidades”
- “Muy importante. La labor del trabajador social aporta conocimientos específicos en sectores como infancia o tercera edad entre otros. Somos capaces de impulsar el desarrollo del bienestar social de la población”.”

- “**Se podría hacer más diagnóstico, análisis de necesidades, intervención y evaluación, si no nos viéramos obligadas a soportar todo el trabajo administrativo, burocrático y el ajeno a la profesión,** que en mi caso es ineludible porque la asociación no tiene recursos suficientes económicos ni humanos para liberarme a mí de este trabajo no relacionado con el Trabajo Social.”
- “Desempeña un papel importante tanto por sus funciones como gestor, orientador, informador, como por su capacidad y formación de intervención en cualquier sector ya sea a nivel micro o macrosocial.”
- “Una figura muy importante”
- “Es un papel con una amplio campo de intervención y en el que **no están muy definidos sus roles, ya que el trabajador social suele ser la multi-herramienta de la entidad.**”
- “Referente para el desarrollo de los itinerarios sociales.”
- “El trabajador/a Social en las entidades asociativas, es la pieza fundamental en el trabajo directo con usuarios y/o participantes y es quien marca la metodología de trabajo, en este caso, de la FSG.”
- “Valoro positivamente el trabajo de las compañeras y el mío propio en las entidades asociativas. Considero que contribuimos a la movilización de recursos tanto internos de las propias personas, como externos, a través de medios que faciliten el acceso a recursos que muchas personas no disponen ni conocen. **A veces nuestro trabajo se encuentra excesivamente limitado por las exigencias de los financiadores de los programas y la burocratización.**  
**Por otro lado, es un problema, a nivel general, que para otros profesionales de lo social existan prejuicios que estigmatizan nuestro trabajo.”**
- “Para mí es imprescindible contar con la figura del profesional del Trabajo Social en las entidades asociativas.”
- “Es uno de los pilares fundamentales.”

- “El Trabajo social, **en ciertos casos se convierte en un papel meramente burocrático** olvidando la parte de intervención y atención directa que entra dentro del perfil profesional.”
- “**Sobrecarga de trabajo, poca valoración y desconocimiento de funciones de trabajo social por parte de otros profesionales.**”
- “Somos trabajadores polivalentes, sobre todo en entidades pequeñas y **nos toca asumir actividades que no nos competen en la teoría aunque en la práctica sí.**”
- “Sería interesante conocer el doble rol que se genera en las entidades sociales en muchos casos realizando funciones de trabajador y educador social que es como desempeño mi profesión. Trabajar informes sociales, asesoramiento, orientación y atención con las familias y también tener grupos a tu cargo, realizando labores más didácticas, de ocio y tiempo libre, a la vez que refuerzo educativo.”
- “El papel que desarrollamos es importante, en tanto nos quitamos los miedos de hacer cosas que no son nuestra competencia y de que otras profesiones invaden "nuestro" territorio. Los barrios (vecinxs y familias) necesitan modelos de Persona íntegra, no títulos universitarios. Necesitamos ser las profesionales que se implican, no el que cobra de esto a costa de la miseria humana. Cuando tenemos claro cuál es "nuestro terreno", nadie nos pisa, cuando dudamos de si es o no función nuestra, transmitimos duda. Yo cuando llegué, me arremangué, me enganche al tajo y así sigo. Me considero muy querida y valorada por colaboradores, compañeras, madres, padres, niñxs y compañeras de otras instituciones. Quizás no sea un modelo de trabajo social válido...”
- “El Trabajo Social, bajo mi punto de vista, se ha tenido que ir adaptando a las necesidades de las entidades asociativas, asumiendo roles de dirección y planificación, y tareas como coordinación, administración y orientación para dar respuesta a las necesidades reales de funcionamiento de una entidad social del s. XXI. Estas entidades se ven obligadas a

adaptarse al financiador/es de turno, que exigen una u otra forma de trabajar y justificar. Sin embargo, esto, lejos de ser un inconveniente, creo que supone un gran reto y un continuo aprendizaje para nuestra profesión.”

- “El papel que desempeña la figura del Trabajo Social en dichas entidades es imprescindible. En ocasiones, sus funciones exceden de las relativas al Trabajo Social, sobrecargándose la carga de trabajo. Asimismo, la delimitación de dichas funciones y la necesidad de incorporar más trabajadoras sociales a las entidades es un hecho imperioso. La valoración, reconocimiento y motivación de estas figuras por parte del equipo o cargos directivos ha de ser equitativa al trabajo que realizan. Igualmente, los medios, recursos y subvenciones para que el trabajo sea desempeñado adecuadamente, tanto a nivel de gestión de calidad, intervenciones integrales o atención directa, y demás trámites burocráticos, deben ser los adecuados. En muchas ocasiones los recursos son limitados o insuficientes.

También es **imprescindible contar con tiempo para autoevaluaciones y darle mayor relevancia a las investigaciones de manera que se genere teoría del Trabajo Social.**”

- **“Creo que se nos siguen atribuyendo tareas que no nos corresponden así como se nos asigna un ratio de usuarios y tareas difícil de abarcar de forma eficaz.”**
- **“Podemos adaptarnos a cualquier puesto, con lo que estamos inmersos en tareas poco definidas.”**
- “En las entidades y en todo el tejido asociativo en general, el papel de la trabajadora social es de vital importancia, puesto que considero que diseñamos proyectos sociales, los llevamos a cabo, nos coordinamos, somos actores imprescindibles en la colaboración con la administración, etc.”

- “**Creo que se trata de una figura imprescindible**, por el conocimiento de los recursos a los que pueden acceder los/as usuarios/as, para la planificación y desarrollo de planes individuales de inserción social.”
- “En mi opinión, **es fundamental debido a nuestra polivalencia, dinamismo, capacidad de trabajo en equipo, gestión, responsabilidad...** y sobretodo cercanía/empatía (en nuestro caso) con el paciente y familiares.”
- “El papel del trabajador social dentro de una entidad pequeña como la nuestra es multifuncional, el número de profesionales del equipo técnico es muy reducido y son muchas las funciones que hay que repartir entre todos”
- “En este tipo de asociaciones sociosanitarias el papel del trabajador social es importantísimo en la organización para el fomento de la relación de ayuda entre otras funciones.”
- Un 10. Para mí el trabajador social es una pieza fundamental en las entidades asociativas, ya que es la puerta de entrada de los usuarios y familiares, además de otras funciones claves para la entidad como gestión de subvenciones privadas y/o públicas, etc...
- El papel del Trabajo Social es fundamental en la teoría y práctica del día a día en cualquier entidad de índole social. Representa la figura profesional que ofrece el marco de realidad social y metodológica necesario para no desvirtuar la intervención social por influencias del propio contexto laboral y local.
- “**Poco sueldo para la labor realizada y las responsabilidades que conlleva el trabajo.**”
- “Un papel muy importante y poco valorado, no solo económicamente”
- “Creo que es muy importante su papel, a veces infravalorado y relegado a la atención individual, sin poder trabajar a otros niveles.”
- “El papel del trabajador social se centra en la atención directa, mediación así como la planificación y elaboración de proyectos sociales.”

- “El trabajador social, por formación es un perfil profesional que encaja en todos los temas y aspectos de una entidad de nuestras características. Cualquier acción que desde una asociación se pueda llevar a cabo tiene un papel para el trabajador social”.
- **“El trabajador social a veces no está contratado con su categoría profesional como es mi caso.”**
- “El trabajador social trata de ser un buscador de recursos para paliar todo tipo de necesidades que necesite el usuario para poder llevar a cabo su desarrollo humano.”
- **“Existe desconocimiento por parte de otros profesionales sobre nuestros conocimientos y el papel que desempeñamos o podemos desempeñar.”**
- “El papel que desempeño es crucial para el mantenimiento de la entidad y ha servido para que aumente en la prestación de servicios, incidencia en la política pública y la atención continuada a los socios.”
- “El trabajador social es fundamental en las Ongs en cuanto a diversidad de funciones que no son asumidas por otro profesional salvo en esta figura, capacidad de búsqueda de recursos para su entidad y de creación de nuevos servicios, además de la función propia en numerosas entidades ejerce también la gerencia”
- “A día de hoy el papel que desarrollan los trabajadores sociales en las entidades sociales, por mi experiencia y la de otros compañeros/as del sector es mayoritariamente de oficina más que de Acción Social. Se realizan multitud de tareas que bajo mi punto de vista se deben principalmente a una mala financiación que no permite la contratación de otro tipo de profesionales auxiliares y que es una tendencia que se ha generalizado. **Las administraciones públicas cada vez son más exigentes con las asociaciones por lo que se genera una mayor burocracia que es ineludible y que va en detrimento del trabajo real**

**con los usuarios/personas, ya que la mayoría de esas actividades burocráticas recaen en el trabajador social y no en otro profesional.”**

- **“Mucho trabajo. Mucha dedicación y tareas compartidas en exceso”**
- “Es necesario nuestro papel en las Ongs, y en todos los organismos y entidades que trabajen la inclusión”
- “El trabajador social es fundamental en las entidades asociativas. Pues es el que mejor preparado está para la intervención social.”
- **“El rol del trabajador social en las entidades sociales en ocasiones está infravalorado**, siendo contratados como técnicos en categorías inferiores, menor salario. **A su vez, en la mayoría de ocasiones ha de hacer funciones que no son propias del perfil ni del programa**, asumiendo un volumen alto de trabajo. Los horarios nunca se cumplen debiendo de estar con teléfono de emergencias o participando en actividades los fines de semana.”

Así, hemos obtenido 54 respuestas que nos hablan del papel que realiza el profesional del Trabajo Social en las entidades, todas de quienes han valorado como muy importante o importante el papel del Trabajador Social en las entidades y quienes han expresado lo que venimos viendo a lo largo de esta exposición: El Trabajo Social es fundamental/necesario/importante (palabras que han aparecido en las respuestas al menos 15 veces) pero también, se habla de la infravaloración, desconocimiento de nuestro rol por parte de otras disciplinas, sobrecarga de trabajo, multitarea... aspectos que es generalizado en la profesión, a tenor de los estudios precedentes a los que hemos tenido acceso.

## **7. LOS ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL.**

Al inicio de nuestra investigación, no era nuestro objetivo investigar acerca de la titulación en Trabajo Social, las asignaturas estudiadas durante el desarrollo de la formación, y sintonía con la realidad profesional de los trabajadores sociales en las entidades. Pero dos hechos sucedidos a lo largo del desarrollo de nuestro estudio nos hizo preguntarnos si existía alguna correlación entre el descontento que manifestaban los profesionales en sus funciones y lo que habían “aprendido” en la Universidad que tenía que hacer un profesional. El primero de ellos, es la conversación mantenida, por separado y en distintos momentos, con dos estudiantes de cuarto curso de trabajo social, acerca de sus expectativas profesionales ya que se encontraban próximos a finalizar sus estudios. Ambos contestaron en la misma línea: desconocían dónde podían buscar trabajo, fuera del ámbito público, el cual necesitaba un proceso de oposición para acceder, no tenían formación acerca del Tercer Sector, ya que empezaban en ese momento con la asignatura de Gestión de organizaciones y no habían tenido ninguna anterior sobre el Tercer Sector, y no la iban a tener posteriormente. Pero, sobre todo lo que nos hizo llegar a este punto de nuestra investigación, es que ambos, desconocían la aplicabilidad de la realización de proyectos o programas en una entidad asociativa y si eran ellos los que debían hacerlo y cómo.

El segundo hecho, fueron las respuestas obtenidas en nuestro cuestionario donde una de ellas nos hizo tomar la determinación de incluir este apartado:

“Tras más de diez años de experiencia, me doy cuenta que la proporción de tiempo que mi trabajo le dedica a la gestión técnica, es mucho más superior a la dedicada a la atención directa, y que en mi formación universitaria, no se le dedicaba tanto tiempo a formarnos en una parte tan importante como es la gestión de proyectos sociales.”

¿Es cierta esta afirmación? ¿Están los trabajadores sociales preparados académicamente para hacer frente a los requisitos que exige el trabajo dentro de una entidad? ¿Existe correspondencia entre el trabajo social estudiado y el trabajo social “imaginado” por los estudiantes?

Los programas formativos en Trabajo Social desde sus inicios se han ido modificando en función de las épocas y las necesidades de la disciplina por formar a sus profesionales en lo que es la profesión de ayuda. Brezmes (2008) realizó un completo estudio de los programas formativos a lo largo del periodo 1991-2000, donde establece que existe mayor presencia de asignaturas sobre economía, en detrimento de otras áreas como la psicología. Por lo que concluye que se priman los aspectos de gestión, en detrimento de lo que ella llama “conocimientos específicos”. Lo que nosotros pretendemos saber es qué diferencias existen entre el programa formativo del año 2000, último año estudiado por Brezmes, y perteneciente a la antigua Diplomatura de Trabajo Social y el programa actual del Grado en Trabajo social.

La principal diferencia, obvia, por otro lado, es la ampliación de tres a cuatro años la duración de la formación, con la consiguiente ampliación de créditos, de 207 a 240 y la desaparición de las asignaturas de libre configuración, añadiendo el Trabajo Fin de Grado.

<b>Curso</b>	<b>Troncales</b>	<b>Obligatorias</b>	<b>Optativas</b>	<b>Libre configuración</b>	<b>Total</b>
<b>1</b>	33	21	0	12	66
<b>2</b>	58,5	4,5	0	9	72
<b>3</b>	51	9	9	0	69
<b>TOTAL</b>	142,5	34,5	9	21	207

Tabla. Distribución de créditos de la Diplomatura en Trabajo Social, plan 2000.

Universidad de Murcia

Curso	Básica	Obligatorias	Optativas	Trabajo fin de grado	Total
1	42	18	0	0	60
2	18	42	0	0	60
3	0	48	12	0	72
4	0	48 <sup>1</sup>	6	6	66
<b>TOTAL</b>	60	156	18	6	240

Tabla. Distribución de créditos del Título de Grado en Trabajo Social Curso 2019-2020 (Último plan vigente Publicado en el BOE número 41, el 17 de Febrero de 2020). Universidad de Murcia.

Con respecto a las diferencias entre asignaturas antes de la reforma educativa y actualmente, vamos a listar ambas, y contraponerlas, para ver qué ha cambiado efectivamente en la reforma.

DIPLOMATURA EN TRABAJO SOCIAL	GRADO EN TRABAJO SOCIAL
Métodos y técnicas de investigación social	Introducción a la investigación en Trabajo Social
Procesos psicológicos básicos	
Servicios sociales generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de los servicios sociales.</li> <li>• Servicios sociales de atención primaria</li> </ul>

<sup>1</sup> En éste epígrafe se incluyen 36 créditos, de las asignaturas Prácticas I y Prácticas II, como formación en centros de trabajo.

Antropología social	Antropología social
Historia y fundamentos de trabajo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentos y deontología del trabajo social</li> <li>• Historia del trabajo social</li> </ul>
Introducción a la sociología	Sociología
Fundamentos de derecho civil para trabajo social	Derecho civil
Pedagogía social	
Economía aplicada a los servicios sociales	Economía aplicada al trabajo social
Derecho administrativo	Derecho administrativo
Derecho del trabajo y de la seguridad social	Derecho de la protección social
Política social	Política social
Desarrollo humano y educación	Desarrollo humano en el ciclo vital
Psicología social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología social</li> <li>• Fundamentos del comportamiento humano</li> </ul>
Gestión de servicios sociales	Gestión y calidad de servicios sociales
Estructura social y estr. social de España	Estructura social
Modelos teóricos del trabajo social	Modelos teóricos del trabajo social
Metodología del trabajo social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del trabajo social</li> <li>• Habilidades sociales y de comunicación en trabajo social</li> <li>• Análisis y diagnóstico de necesidades en trabajo social</li> </ul>
Introducción al trabajo social aplicado	
Derechos y libertades constitucionales	

Salud pública y trabajo social	Trabajo social y salud
Servicios sociales especializados	Servicios sociales especializados
Trabajo social microsocia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo social con el sistema individual</li> <li>• Trabajo social con el sistema familiar</li> </ul>
Trabajo social con grupos	Trabajo social con grupos
Trabajo social comunitario	Trabajo social con comunidades
Trabajo social aplicado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas I</li> <li>• Prácticas II</li> </ul>
Ética del trabajo social	
Legislación sanitaria	
ASIGNATURAS OPTATIVAS	
Derecho penal y penitenciario	
Informática aplicada al trabajo social	
Teoría fundamental de los derechos humanos	
Intervención socioeducativa	
Sociología del estado del bienestar	
Trabajo social y discapacidad	Trabajo social y dependencia (obligatoria)
Trabajo social con mayores	
Trabajo social y cooperación al desarrollo	Trabajo social y cooperación al desarrollo
	Psicología de los grupos
	Antropología aplicada
	Trabajo social y género
	Sociología de los grupos de edad
	Trabajo social con inmigrantes
	Sociología de la diversidad
	Derecho social de la

Comunidad Autónoma de Murcia
Trabajo social y mediación
Ámbitos profesionales emergentes e innovación social (obligatoria)
Exclusión Social y Trabajo Social
Trabajo Social y menores
Iniciativa Social y empleabilidad.

Tabla. Diferencias entre Licenciatura (año 2000) y Grado (2020) en la Universidad de Murcia.

Como vemos, no existe una diferencia representativa entre los estudios de diplomatura y grado, a nivel general. Se prima actualmente mayor actividad práctica, con dos asignaturas dedicadas a la práctica profesional en contexto “real”, además del Trabajo de Fin de Grado, que inicia al estudiante en la función investigadora, función que, como ya hemos visto, es escasa en nuestra disciplina.

Con respecto a la inclusión de asignaturas de gestión de servicios sociales, o de conocimiento y gestión de organizaciones, es escasa, ahora, y antes. La distribución de asignaturas, por áreas temáticas no nos dice, como afirma Brezmes, que existen más asignaturas sobre economía y gestión, muy al contrario, de las 43 asignaturas, solo 2 corresponderían específicamente a las áreas temáticas de gestión y economía (Economía aplicada a los servicios sociales y Gestión y calidad de los servicios sociales). Nada encontramos acerca de Trabajo Social en entidades de Acción Social, Tercer Sector o economía social. En el plan inmediatamente anterior al estudiado, vigente hasta el año 2019, en la asignatura “Iniciativa social y ejercicio libre en trabajo social”

donde, uno de los temas a tratar se centra en el Trabajo Social en el Tercer Sector:

**“TEMA 1. Contextualización de la Iniciativa social en los procesos de construcción del Bienestar Social. Conceptos básicos.**

- Los agentes vinculados al Bienestar social.
- La aproximación al escenario de la innovación social.
- Economía Social, emprendimiento y Tercer Sector.
- Responsabilidad Social Corporativa.”

(<https://aulavirtual.um.es/umugdocente-tool/htmlprint/guia/ReIJAjSIImvpeplBeM57ksEZgPnJwZsZUGkyoczutCHo6I1KX8N> consultado el 6 de noviembre de 2019).

Esta asignatura ha sido sustituida por la de Iniciativa Social y empleabilidad, donde no conocemos aun el programa formativo. Esta asignatura, aparece en el nuevo plan de estudios desarrollado, como sustitución, junto con la asignatura “Ámbitos Profesionales Emergentes e Innovación Social”, del área de conocimiento “Espacios profesionales del trabajo social”, que constaba de dos asignaturas: "Espacios Profesionales del Trabajo Social. Nivel Primario" "Espacios Profesionales del Trabajo Social. Nivel Especializado”.

En este sentido, hemos ahondado en los programas formativos de las Universidades Españolas con la titulación de Trabajo Social en su oferta formativa, con el fin de conocer el contexto general de la titulación ya que, cada Universidad distribuye de distinta forma los conocimientos requeridos para la obtención de las competencias adecuadas. Así, hemos estudiado los programas formativos de 23 Facultades de Trabajo Social en Universidades españolas:

Universidad de la Rioja	Universidad de Comillas	Universidad de La Laguna
Universidad de Baleares	Ourense	Santiago de Compostela
Universidad de Extremadura	Universidad de Barcelona	Universidad de Valladolid
Universidad de León	Universidad de Castilla La Mancha (Campus Talavera de la Reina y Campus de Cuenca)	Universidad Complutense de Madrid
Universidad de Zaragoza	Universidad de Alicante	Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)
Universidad de Oviedo	Universidad de Cádiz	Universidad de Huelva
Universidad de Jaén	Universidad de Málaga	Universidad de Granada
Universidad de Sevilla		

En todas ellas, existe, al menos, una asignatura específica de Gestión de Organizaciones, que, en atención al número de créditos global, corresponde al 2,5 % de toda la formación. Es cierto que existen asignaturas sobre Servicios Sociales generales y específicos donde, se dan unas pinceladas de su organización, también sobre “Economía aplicada al Trabajo Social”, pero no corresponden a las competencias que debe desarrollar un Trabajador Social en una entidad de Acción Social, sobre todo, si tenemos en cuenta la importancia que en los últimos años se le da a los nuevos yacimientos de empleo de los profesionales del Trabajo Social, entre ellos el emprendimiento y el trabajo en empresas privadas. Son necesarios conocimientos sobre organización de empresa, economía y gestión para hacer frente a las necesidades del puesto de trabajo a desempeñar. Pero no solo en tiempos actuales, recordemos que los movimientos sociales que dan lugar a las entidades asociativas del Tercer Sector

de Acción Social, vienen de mucho atrás, la organización y gestión de las mismas ya fue propuesta en 1526 por Luis Vives. Moix (2006a) también alude a los aspectos de gestión y organización de las organizaciones no lucrativas mediante las mismas nociones utilizadas en el mundo de los negocios. “Los Hospitales (...) que se establecieron durante la primera mitad del siglo XVIII fueron organizadas al modo de una sociedad capitalista” (Moix, 2006: 66). No puede ser una excusa que este sector pertenezca a “nuevos yacimientos de empleo”.

Como asignaturas específicas sobre gestión, dirección de servicios sociales, economía social o Tercer Sector o estructura de organizaciones encontramos:

<b>Universidad de La Rioja</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comportamiento organizativo 1º curso</li><li>• Gestión de organizaciones 2º curso</li></ul>
<b>Universidad de Comillas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificación y evaluación de programas sociales 3º curso</li><li>• Gestión de organizaciones 4º curso</li></ul>
<b>Universidad de La Laguna</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección y gestión de servicios sociales 2º curso</li><li>• Trabajo social con grupos y organizaciones 3º curso</li></ul>
<b>Universidad de Baleares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión estratégica de organizaciones OPTATIVA</li></ul>
<b>Universidad de Ourense</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de organizaciones de Bienestar Social 3º curso</li></ul>
<b>Universidad de Santiago de Compostela</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión y planificación de servicios sociales 4º curso</li><li>• Gestión de organizaciones 4º curso</li><li>• Trabajo Social en el ámbito de la iniciativa social OPTATIVA</li></ul>

<b>Universidad de Extremadura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y calidad de servicios sociales 2º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Barcelona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Social en organizaciones</li> </ul>
<b>Universidad de Valladolid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño, gestión y evaluación de programas sociales 3º curso</li> <li>• Organización y gestión de entidades sociales 4º curso</li> </ul>
<b>Universidad de León</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y gestión de los servicios sociales y de Bienestar Social 2º curso</li> <li>• Sociología de las organizaciones 3º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Castilla La Mancha (Campus de Talavera de la Reina y Cuenca)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y evaluación en Trabajo Social 3º curso</li> <li>• Gestión de organizaciones de Servicios Sociales 4º curso</li> <li>• Historia y evolución de los servicios sociales. OPTATIVA</li> <li>• Psicología de las organizaciones OPTATIVA</li> </ul>
<b>Universidad Complutense de Madrid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituciones y procesos sociales 1º curso</li> <li>• Organización y planificación de los servicios sociales 3º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Zaragoza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de organizaciones 3º curso</li> <li>• Diseño de proyectos sociales OPTATIVA</li> <li>• Gestión y administración de la calidad de en la prestación de Servicios Sociales OPTATIVA</li> </ul>
<b>UNED</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación y evaluación de los servicios sociales 3º curso</li> <li>• Tercer Sector e intervención social 4º curso</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía y gestión de ONGs OPTATIVA</li> </ul>
<b>Universidad de Alicante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo Social con organizaciones 4º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Oviedo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Social de la Empresa OPTATIVA</li> <li>• Creación de empresas OPTATIVA</li> </ul>
<b>Universidad de Cádiz</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de las organizaciones 3º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Huelva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de organizaciones 1º curso</li> <li>• Trabajo Social con redes, organizaciones y comunidades 3º curso</li> <li>• Programación y evaluación en Trabajo Social 3º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Jaén</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación, gestión y evaluación de organizaciones y servicios sociales 2º curso</li> <li>• Acción Social no gubernamental OPTATIVA</li> <li>• Trabajo social, responsabilidad social y salud en el entorno empresarial OPTATIVA</li> </ul>
<b>Universidad de Málaga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización y administración de centros de servicios sociales 4º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Granada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia y régimen jurídico de organizaciones de Acción Social 3º curso</li> </ul>
<b>Universidad de Sevilla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión organizacional de los servicios sociales. 4º curso.</li> </ul>

Vemos que todas, de una u otra manera ofrecen asignaturas sobre gestión de organizaciones de servicios sociales, aunque, igual que en la Universidad de Murcia, el número de créditos ofertados no supera en ningún caso el 10% del total de la titulación. La Universidad de Oviedo no ofrece nada sobre gestión de organizaciones, solo son optativas.

Asignaturas específicas sobre Tercer Sector o entidades no lucrativas son muy escasas, y en general optativas, solo UNED y Baleares ofrecen este tipo de formación obligatoria. De la misma forma, los aspectos concretos de Dirección y gerencia, solo aparecen en dos asignaturas de las Universidades de La Laguna y la Universidad de Granada.

Parece cierto que en cuanto a su programa formativo teórico, las universidades españolas no ofrecen una formación específica suficiente sobre la gestión en trabajo social, necesario para cualquier tipo de organización, tanto público como privado.

Volviendo a los estudiantes de Trabajo Social de cuarto año, que no tenían conocimiento sobre las salidas laborales de la disciplina, como personas responsables de programas y proyectos de entidades, si es cierto que en cuanto a contenidos teóricos los programas formativos son insuficientes, en la formación práctica que ofrecen las Universidades para completar el curriculum formativo, existe una amplia oferta de entidades de Acción Social.

Hemos seleccionado dos universidades para valorar la oferta de prácticas necesarias para adquirir todas las competencias, recordemos que son tres asignaturas de prácticas de Trabajo Social. La primera de ellas es la Universidad de Murcia, la otra, es de la Universidad de procedencia de los estudiantes anteriormente mencionados.

<b>ÁMBITOS OFERTADOS</b>	<b>PLAZAS OFERTADAS</b>	<b>%</b>
<b>Sector público (Ayuntamiento, Consejería, Salud...)</b>	39	26,7 %
<b>Tercer Sector NO LUCRATIVO</b>	89	61%
<b>Organizaciones privadas</b>	18	12,3 %
<b>TOTAL</b>	146	

Tabla. Oferta de prácticas en la Universidad de Murcia Curso 2018/2019

<b>ÁMBITOS OFERTADOS</b>	<b>PLAZAS OFERTADAS</b>	<b>%</b>
<b>Sector público (Ayuntamiento, Consejería, Salud...)</b>	43	43%
<b>Tercer Sector NO LUCRATIVO</b>	57	57%
<b>Organizaciones privadas</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	100	

Tabla. Oferta de prácticas en otra universidad española.

Por lo que nos ofrecen estos resultados, la mayoría de las entidades que ofertan prácticas a los estudiantes de Trabajo Social son del Tercer Sector de Acción Social, por lo que al menos ellos, conocerán qué tipo de trabajo social se realiza dentro de ellas, aunque sería más coherente que antes de acceder a ellas supieran qué se van a encontrar.

## **CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.**

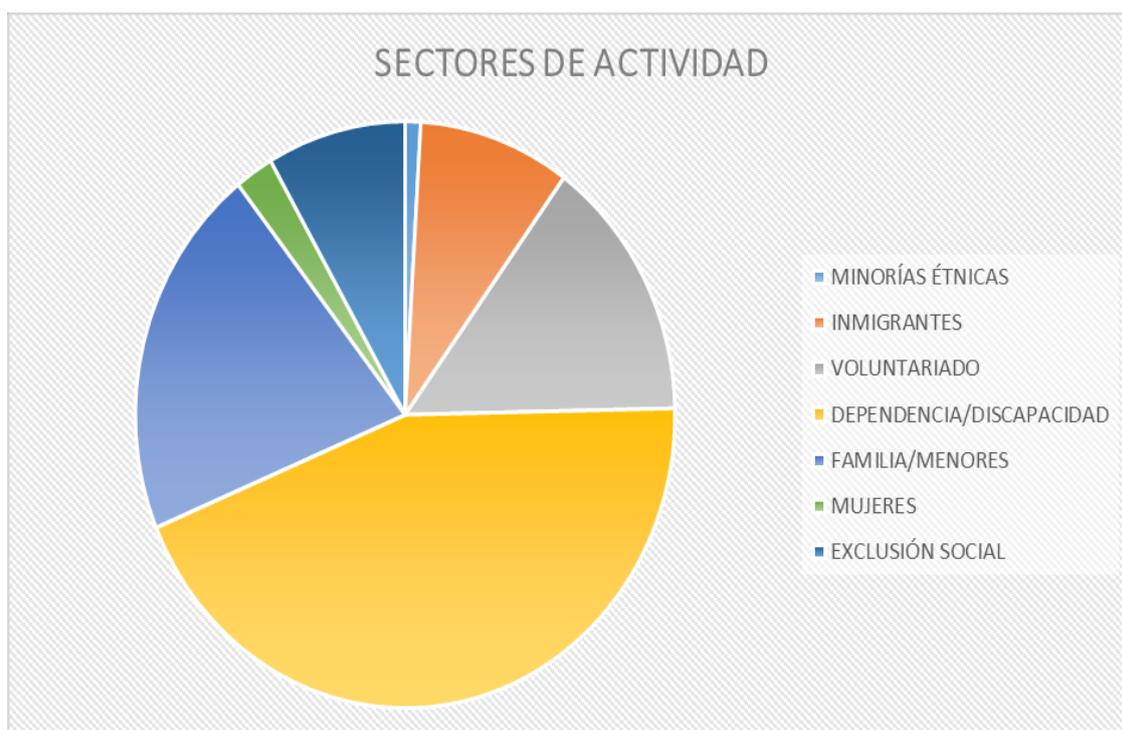
### **1. INTRODUCCIÓN:**

“Es preciso no olvidar que el Trabajo Social está situado en una doble estructura, entre las personas y las instituciones, entre la gestión de programas y la invención de proyectos, entre la técnica y la ética, entre la mediación y conciliación de mundos diferentes” (Olza, 2001: 182).

En este apartado de nuestra investigación, procedemos a elaborar las conclusiones obtenidas en la misma, tanto desde lo planteado a través de las dos primeras secciones como referencia teórica, a lo obtenido en la tercera sección, es decir al proceso de investigación empírica propiamente dicha, en la que hemos tratado de conocer la situación actual de la profesión en las entidades no lucrativas de Acción Social, a través del conocimiento de las funciones reales que los profesionales del Trabajo Social desempeñan dentro de ellas.

En la exposición de las conclusiones trataremos de interpretar y argumentar los resultados obtenidos, gracias al análisis cuantitativo proporcionado por el estudio realizado, así como los aspectos cualitativos que nos proporcionan las respuestas abiertas a la opinión de los encuestados y las entrevistas realizadas.

A lo largo de nuestro trabajo hemos constatado la diversidad de organizaciones no lucrativas de Acción Social existentes en la Región de Murcia. Existe una gran heterogeneidad en las mismas como se refleja en el gráfico representado de las áreas de actuación de las entidades existentes.



Si bien existen organizaciones de distintos ámbitos, esta heterogeneidad en los ámbitos de intervención no nos ha impedido comprobar que el Trabajo Social está presente en todos estos ámbitos como profesional especialista en la atención social de los más desfavorecidos. De la misma forma, comprobamos lo que afirmábamos en nuestro planteamiento metodológico acerca de que el Trabajo Social en este tipo de organizaciones utiliza técnicas y actividades comunes para el mantenimiento de la entidad, independientemente del sector al que se refiera, y todas son comunes a las entidades en tanto que son necesarias para su mantenimiento y continúen su labor social para la que fueron concebidas y creadas. Muestra de ello han sido las respuestas de los profesionales acerca de sus funciones y roles dentro de las entidades, quizá muy diferentes al trabajo social “imaginado” durante la etapa de estudiante, al que realmente encuentran durante su desempeño laboral. Hemos visto que las características de las entidades no lucrativas de Acción Social son muy peculiares en cuanto a su gestión y desempeño, lo que repercute directamente en el desempeño laboral.

## **2. ESTRUCTURA DE LAS ORGANIZACIONES ESTUDIADAS.**

Como hemos visto a lo largo del marco teórico, y en la exposición de resultados, las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social, aunque sean instituciones diferenciadas del mercado y del sector público, no dejan de ser estructuras donde se integran profesionales, recursos materiales y económicos, y por tanto, no podemos desvincularlas de la Teoría General de Organizaciones; aunque también hemos constatado que presentan unas características organizativas peculiares que difieren a aquellas entidades lucrativas del mercado así como de las entidades públicas.

La estructura de las organizaciones del Tercer Social de Acción Social, así como en general los servicios sociales, suelen carecer de una estructuración formal, o esta estructura es reciente y la formalización de las mismas aún no se ha asentado demasiado. Mantienen una estructura organizacional simple, donde el trabajo se regula de forma orgánica, poca formalización y un ajuste mutuo de los miembros de la organización. Este tipo de disposición, suele mantenerse, aun cuando las entidades crecen, ya que el componente “voluntario” suele estar muy presente y se resisten a la formalización que impone el hecho de ser entidades más grandes. Esto no significa que suponga una menor profesionalidad de las mismas, sino que el hecho de tener un staff reducido supone menor división estandarizada de tareas, aunque estas no correspondan estrictamente al perfil profesional.

En las entidades más pequeñas, la mayoría de las entidades estudiadas, incluso este staff está compuesto por menos de tres personas, lo que implica mayores tareas no correspondientes al perfil. Una de las hipótesis de Mintzberg es que, cuanto más grande es una organización, más compleja es su estructura, y por tanto tiende a mayor especialización de tareas, y si es cierto, que, a medida que se aumenta el tamaño en las entidades que investigamos, se pueden ir diversificando funciones, también es cierto, que, continúa existiendo una escasa

especialización de puestos. Esto puede ser considerada como una ventaja para las propias entidades, porque, efectivamente, tal y como afirma Carmen Alemán (2002) están menos burocratizadas, lo que permite mejor adaptación a los cambios sociales y ofrecen mayor rapidez y calidad en los servicios, y, aunque, establece que organizaciones como Cruz Roja, Cáritas o la Once o el caso de federaciones o confederaciones presentan grandes diferencias estructurales con entidades pequeñas, creemos que, al menos en federaciones no existen estas diferencias estructurales, o al menos estas diferencias no influyen en la calidad y rapidez en los servicios. En nuestro estudio, hemos contactado con nueve federaciones, de las que hemos obtenido respuesta de cinco de ellas. Las respuestas de los profesionales de dichas entidades, no han desviado los datos tanto como cabría esperar, y aún menos tomándolos individualmente. El hecho de que uno de ellos responda la expresión “el trabajador social es el chico/a para todo” nos da muestra de que no existe especial estandarización de tareas, aun considerando el mayor tamaño que correspondería a una Federación.

Para que una entidad de este tipo modifique la estructura de organización, y se acerque más a una burocracia profesional, donde encontramos mayor especialización y formalización del trabajo, mayor planificación... deben sobrepasar quizá un mayor número de empleados que si se tratara de una empresa de mercado. Esto se ve corroborado en el estudio realizado en 2015 por la Plataforma de ONG de Acción Social, donde afirman que las entidades que cuentan con mayor presupuesto tienen estructuras más amplias y, por tanto, son las que con más frecuencia cuentan con otros centros asociados. Habla este estudio de una proporción de 1 a 4 entidades que cuenten con más de 150.000 € de presupuesto.

Al igual que hemos dicho que en el caso de Federaciones no hemos encontrado una desviación estructural, sí podemos apreciar cierta estandarización de tareas en una de las entidades estudiadas, correspondiente a una fundación, como hemos visto en la exposición de resultados, cuando hay más trabajadores sociales, más definidas tienen las tareas de cada uno. Esto

corroborar nuestro propósito inicial, en el que descartábamos de nuestro estudio a las llamadas “entidades singulares” por su tamaño, presupuesto y dispersión geográfica, lo que no nos hubiera aportado datos claros, en conjunto, con las entidades finalmente estudiadas, las entidades más pequeñas y locales. Aunque sí debería realizarse un estudio acerca del reconocimiento profesional de los trabajadores sociales en las mismas, tratando de conocer cuántos de los trabajadores sociales que trabajan en ellas son directores o coordinadores, y si se encuentran así reconocidos como categoría laboral y cuántos de ellos están contratados en otras categorías inferiores.

Por lo tanto, lo que nos muestra nuestra investigación acerca de las estructuras de las organizaciones, a través de las funciones de los trabajadores sociales es que, dentro de las organizaciones, y a la vista de los resultados expuestos, no podemos constatar que en este tipo de entidades se cumpla del todo estos términos, pues, aunque existe mayor definición de funciones en aquellas entidades que tienen mayor número de profesionales del trabajo social, la desviación no es tan grande como cabría esperar en entidades con un único trabajador social y con un número limitado de recursos y entidades con más profesionales en su plantilla. Sobre todo el hecho de que, a pesar de una mayor estandarización de tareas en un número mayor de profesionales, no existe, en relación a la implantación y gestión de sistemas de calidad, igualdad o responsabilidad social, apenas diferencias de realización en distintas posiciones estructurales.

En el estudio realizado por el Servicio Regional de empleo y formación (SEF), en el año 2009 sobre el mercado de trabajo en el Tercer Sector de la Región de Murcia, se definen las fortalezas y debilidades de las entidades del Tercer Sector de Acción Social en relación con sus recursos humanos de la siguiente manera:

Fortalezas:

- Elevado nivel de compromiso de las personas de dirección y gerencia con las finalidades de las entidades.
- Alta vinculación con la entidad de los profesionales que trabajan en ella
- Elevada capacidad para constituir equipos multidisciplinares.

Debilidades:

- Dificultades en la planificación y gestión de recursos humanos en las entidades de dimensiones pequeñas, especialmente en las asociaciones (...) Estas no acostumbran a disponer de profesionales en la gestión de recursos humanos.
- Necesidad de definir estrategias a largo plazo.

(SEF, 2009: 45).

En los últimos años se ha producido un incremento exponencial de los recursos humanos en las entidades del Tercer Sector. “Considerando que los servicios que prestan (...) son intensivos en mano de obra, este aumento de personal no es sorprendente, aunque ha obligado a considerar especialmente dos cuestiones. Por un lado, la necesidad de que las entidades del Tercer Sector incorporen herramientas de gestión de recursos humanos propia del ámbito de la empresa pero adoptada a sus propias características.” (SEF, 2009: 48).

La mayoría de las fuentes consultadas nos aluden a esta escasa “cultura de gestión” en las entidades, su asignatura pendiente sería la gestión integral de la entidad, establecimiento de planes estratégicos, gestión de recursos humanos... Aunque nosotros consideramos que esto no es del todo cierto, ya que, incluso en sus inicios este tipo de entidades tienen unos objetivos claros y concisos, relacionado con el bienestar de las personas a las que atiende. Estos objetivos

claros, se traducen en una misión, visión y valores que implican planes a largo plazo, es decir un plan de lo que, en un futuro se quiere realizar y una forma de hacer. Es cierto que son comienzos difíciles, con el aporte fundamental de voluntarios y personas afectadas y con escasos medios materiales y económicos, pero, el sistema relacional es distinto, muy distinto al de una empresa lucrativa, y por tanto tienen formas distintas de alcanzar objetivos. No es que las entidades carezcan de las herramientas que ofrece el mercado para realizar sus planificaciones, sino que el hecho de que sean distintas a las empresas lucrativas, hace que tengan distintas formas de lograr sus objetivos, y eso, desde luego, no implica, de ninguna manera que exista falta de profesionalidad, y consideramos que así debe ser. Creemos que no se trata de una escasez de cultura de gestión, sino más bien, escasez de recursos económicos que permitan ampliar jornadas laborales o contratar más profesionales para poder realizar esta labor específica.

En cuanto a la gestión de recursos humanos, es cierto que existen ciertas limitaciones en la comprensión de los límites en los perfiles profesionales adecuados, fruto de la evolución del trabajo voluntario, la clásica escasez de recursos económicos de las entidades y el solapamiento entre profesiones de carácter social.

Según este mismo informe, las personas entrevistadas reconocen la necesidad de que los perfiles profesionales integrados en la plantilla de trabajadores y trabajadoras de las entidades del Tercer Sector de Acción Social, respondan a las nuevas necesidades y exigencias, adaptando sus funciones y competencias profesionales.

A nuestro entender y a la luz de todo lo expuesto a lo largo de este trabajo, el Trabajo Social es la profesión por excelencia, única en ser capaz de adaptarse y reconstruirse para responder a las necesidades individuales, sociales y profesionales, demostrando en cada momento histórico y social que gracias a nuestro saber, desarrollo de competencias y técnicas, desarrollamos la disciplina

para dar esta respuesta. Y no debemos dejar que el “miedo” a la gestión nos impida realizar lo que mejor se nos da, que en realidad es eso, gestionar, gestionar recursos personales, sociales o administrativos con el fin de que la persona en situación de vulnerabilidad encuentre la forma o el lugar donde lograr salir de dicha situación. No habría más que preguntar, a personas usuarias de las entidades, familiares, voluntariado... qué hace la entidad por ellos y ellas y qué sería de ellos sin la misma.

### **3. LA ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN.**

Uno de los resultados más claros y significativos de nuestra investigación ha sido conocer qué puestos ocupan los profesionales de la disciplina en las entidades, siendo solo 8 de los 135 encuestados los que se posicionan como directores y gerentes, y 58 como mandos intermedios, y qué funciones realizan.

Con una relativa escasez de directores y gerentes más que clara, nos encontramos que el 42 % sí realiza funciones de dirección, y gerencia, y el 65 % tienen funciones relacionadas con puestos intermedios en la estructura. Nos demuestra claramente que en este sentido, el profesional del trabajo social es efectivamente quien se encarga del sostenimiento de la entidad, gestiona los recursos humanos y materiales, programas, subvenciones, no solo de la llamada atención directa. Sin embargo, no encontramos correlación entre una variable y otra, es decir, todos los directores realizan las funciones propias de la categoría, pero la gran mayoría de los que se sitúan en categorías inferiores, también responden positivamente en las respuestas relacionadas con las tareas propias de mandos intermedios y coordinación, lo que nos indica que, efectivamente, la disciplina no encuentra el reconocimiento laboral que le corresponde, como profesional adecuado para ello.

Esto nos lleva a la conclusión de que, efectivamente, en las entidades no lucrativas de Acción Social no se encuentra realmente estandarizado y reconocido el rol profesional de gestor o gerente, dentro de sus estructuras organizativas, y en aquellas en que sí se encuentra, pocos profesionales del Trabajo Social se encuentran en ella, bien porque esta figura no existe dentro de la estructura (aunque sí se contempla dentro de los convenios colectivos ) o dejando este papel a otras disciplinas, que se encargan de supervisar el trabajo de gestión.

A este respecto tomamos en consideración los niveles de acción específica que López y Redero (2002) proponen para la dirección de servicios sociales, a saber:

- **Productividad:** donde las personas encargadas de la dirección se ocupan de generar objetivos operativos y la programación de acciones para su cumplimiento, adecuarse a las necesidades, evaluar y controlar los procesos.
- **Contexto:** Analizar las necesidades de la organización, buscar los recursos necesarios para realizar las acciones, buscar la coordinación externa necesaria para aprovechar los recursos.
- **Gestión:** Con las tareas de supervisión del personal, gestión de presupuesto, infraestructuras, espacios, incidencias...

En realidad, leyendo atentamente los puntos anteriores, así como el Libro Blanco del Trabajo Social donde se exponen las competencias de los trabajadores sociales, no entendemos muy bien cuál es la duda acerca de si el trabajador social puede desempeñar puestos de dirección, máxime cuando el liderazgo requiere la competencia específica el desarrollo de las capacidades de las personas para que alcancen sus metas (Ares Parra, 1998). Llama la atención que en la tradición americana, sí que se reconoce este rol de director y/o gestor, pero en España no adquiere aún este status, tomando el rol de asesor técnico, cuando en realidad podemos desempeñar un rol superior, y de hecho, lo desempeñamos. Y quizá esa duda provenga de nuestra propia incapacidad para reconocer como propio este aspecto de la disciplina, aunque esté incluida en el listado de competencias específicas de los estudios de Trabajo Social. Como muestra práctica, durante nuestro estudio, hemos observado que, en las ofertas de empleo remitidas por el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de la Región de Murcia, se realizan las siguientes distinciones:

1. En el encabezado del envío distinguen entre ofertas específicas de Trabajo Social y ofertas relacionadas con la profesión.
2. Dentro de esta distinción, cualquier oferta sobre: Técnico de Proyectos, Gestor de Proyectos, Director/a de centro (residencia, centro especial de empleo...), así como orientador laboral, docente... la incluyen dentro de “ofertas relacionadas con la profesión”
3. Únicamente se incluyen dentro de ofertas específicas, las que así lo nombre la propia entidad que selecciona, aun cuando en muchas ocasiones, las funciones a desempeñar descritas, sean iguales o parecidas a las de ofertas relacionadas con la profesión.

Al final, vemos que al parecer, ni siquiera desde los colegios profesionales se ofrece una visión clara de lo que es el Trabajo Social en conjunto, o al menos, que, si no aparece la palabra “Trabajo Social” en la oferta de trabajo, no lo consideran central en la disciplina. En este punto, la reflexión de Aquin (2003: 104): “¿Qué grado y qué intensidad de pertenencia y de certidumbre hemos alcanzado como parte de nuestro colectivo?” torna a la actualidad de esta tesis, confirmando lo que, la misma autora afirma posteriormente y es que la disciplina no ha sabido articular la autoridad legítima para autodefinirse.

Estamos de acuerdo con Kruse (1970, citado en Molina, 1994) en cuanto que es necesario incluir el estudio de la gestión como método del Trabajo Social, ya que de este modo podemos construir nuestras aportaciones acerca de las teorías de la organización (en entidades con características tan especiales, como son las entidades no lucrativas), la gestión económica especial que requiere, y la dirección de los recursos humanos que trabajan en ellos. Si bien hay que reconocer avances, en los programas formativos, en realidad encontramos que:

- Existe, en proporción al grueso de la formación de la Titulación, poca formación específica sobre gestión de organizaciones y nada sobre dirección de recursos humanos en Trabajo Social, a pesar de ser parte de nuestra profesión, ya que reconocemos que es una parte poco conocida y sobre todo reconocida de la disciplina.
- En relación a las entidades de Acción Social, solo encontramos dos universidades que incluyan en sus optativas, al menos, el estudio de este tipo de entidades.
- Aspectos como su financiación, cómo desarrollar proyectos, cómo justificar subvenciones, en sus aspectos técnicos y económicos (sobre todo este último aspecto) no se estudian con claridad en las universidades españolas.

En la revisión de los programas formativos de algunas universidades españolas, acerca de las asignaturas relacionadas con las funciones de gestión de organizaciones y/o de gestión de recursos humanos, aspectos económicos, etc. encontramos deficiencias tanto a nivel general, como a nivel específico en el sector que nos ocupa. Nos preocupa el hecho de que, las asignaturas de Gestión de organizaciones se impartan sobre todo en 3º y 4º de la titulación, en muchos casos, posteriormente a la incorporación a las prácticas profesionales, teniendo en cuenta que, por ejemplo en nuestra Universidad, el 61% de las prácticas ofertadas correspondan a entidades del Tercer Sector de Acción Social, por lo que encontramos a estudiantes “perdidos” en la vorágine de subvenciones, justificaciones, campañas de captación de socios o voluntarios, requerimientos oficiales, y con poca atención personal, que es “ a lo que ellos van” (sic.) y al trabajador social que los recibe, con poco tiempo para enseñarle ese otro trabajador social “solucionador de problemas” en palabras de Moix, y que, a pesar de parecer un trabajo puramente administrativo, requiere de una coordinación, estrategia, optimización de recursos... que se deben poner en marcha, porque eso, también ayuda. Habría que preguntar a los estudiantes, si,

al finalizar sus prácticas han logrado comprender qué tipo de trabajo se realiza en las entidades.

No queremos ser del todo pesimistas, sabemos que a lo largo de las asignaturas de la carrera se perfilan todos los ámbitos de trabajo en los que un profesional desempeña su actuación, y que, por ejemplo, debe conocer la legislación específica y los recursos existentes para atender a personas mayores o personas en situación de dependencia, pero creemos, en la línea de muchos autores consultados, que hemos dado siempre más importancia a la actuación desde los servicios sociales públicos, entendiéndonos como “brazo” inseparable del mismo, y dejamos de lado lo que podemos hacer “desde el otro lado”. Al igual que en las recientes publicaciones sobre los nuevos yacimientos de empleo para el Trabajo Social, donde, se suele incluir el Tercer Sector de Acción Social o el trabajo en ONGs como oportunidades actuales de empleo, cuando es un sector que ya no es tan joven y donde los trabajadores sociales han logrado muchos hitos importantes. Debemos dar importancia a nuestro trabajo, sea en el ámbito que sea, público, privado, autónomo o por cuenta ajena.

La profesión ha conseguido uno de sus grandes hitos, por lo que ha luchado desde los años 70, y logrado con el desarrollo de los Títulos de Grado, ya que permite acceder, directamente desde nuestra disciplina a los máximos niveles formativos, sin tener que ser necesariamente complementadas, como en los anteriores planes formativos, con otras titulaciones universitarias superiores. Esto permitiría, según Vicenta Rodríguez (2014), desempeñar nuestra profesión, y acceder a los puestos de dirección y gestión, dentro de las organizaciones en igualdad de condiciones a otras disciplinas profesionales. Aunque, tal y como hemos visto, el desarrollo de los convenios colectivos, sobre todo privados, no han avanzado en este sentido a la misma velocidad que los cambios de titulaciones, encontrando el Trabajo Social (y otras disciplinas que pasaron de ser Diplomaturas a Grado) aún con categorías laborales inferiores.

Como ya hemos expuesto en el marco teórico, autores como Miller consideran que perdemos mucho tiempo en las llamadas “labores de oficina” en detrimento de la atención individualizada, pero a nuestro entender, estas labores deben ser una parte fundamental de nuestra profesión, porque gestionar recursos para la mejora de la calidad de vida es inherente a la profesión. Entendemos que existe una falta de comprensión sobre este aspecto de la profesión. El trabajo social no consiste sólo en atender directamente a las personas, nuestro trabajo es mejorar la sociedad, y ello requiere, además, gestionar, investigar. Si delegamos estas funciones en otras profesiones corremos el peligro de la desorganización, incoherencias, etc. Ciertamente que ese trabajo “de oficina” nos quita tiempo de atención personal, pero en muchos casos, es necesario gestionar el recurso adecuado, y no tanto, el trabajo individualizado.

Quizá se entienda poco ortodoxo el hablar así del Trabajo Social, pero creemos que la profesión es lo suficientemente amplia y profunda en su conocimiento y competencias para incluir esta visión de gestión y que sea conocida y reconocida.

#### **4. CUESTIONES DE IDENTIDAD.**

Nuestra reflexión a lo largo del estudio realizado es que quizá nuestro problema no es ser capaces de saber hacer, o de saber planificar, teorizar y poner en práctica nuestras competencias. Nuestro mayor problema radica, a nuestro entender, en un problema de comunicación, no sabemos comunicar qué hacemos y cómo lo hacemos, considerado este punto como un gran hándicap que impide el desarrollo más rápido de nuestra disciplina.

“Nos cuesta escribir mucha más que a otros profesionales, y donde no hay comunicación no pueden darse avances importantes” (Miranda y Garcés, 1998: 75) y unido a la falta de unidad y compromiso como colectivo y como profesión, se mantienen y reproducen continuamente nuestra falta de autoridad ante otras ciencias o disciplinas.

Las 9 competencias transversales definidas en el estudio realizado por el SEF, en 2009, en relación a los profesionales de las entidades del Tercer Sector de Acción Social son:

1. Autocontrol.
2. Empatía.
3. Flexibilidad.
4. Habilidades de comunicación.
5. Identificación con la entidad.
6. Iniciativa y optimismo.
7. Resistencia al estrés.
8. Sensibilidad interpersonal.
9. Trabajo en equipo.

“La representación social de lo que es el trabajador social es algo nebuloso, y en algunos casos, no ha sido capaz de superar la imagen tradicional de “la visitadora social” de la beneficencia y en el

mejor de los casos, de las prestaciones asistencialistas”. (Ander-Egg, 1992: 11).

Nuestra disciplina se ha conformado a través de la actuación e intervención para la resolución de problemas de individuos y colectividades, en función de la época y del lugar en el que se haya desarrollado, siendo una disciplina eminentemente práctica a la que se le ha dotado de validez científica posteriormente. Este “retraso” en la producción científica de la disciplina, es lo que, para muchos, ha supuesto la demora en el reconocimiento de la misma, y de su posición respecto a otras disciplinas.

En su libro, “Introducción al Trabajo Social”, Ander Egg (1992), reflexiona sobre algunos puntos, sobre los que nosotros, en nuestra investigación también hemos de reflexionar:

- ¿Cuál es la imagen pública del trabajador social?
- ¿Cuál es la valoración social que hace de su trabajo? (...)
- ¿Cómo viven los trabajadores sociales su propia identidad profesional? ¿Cómo sienten la valoración (o no valoración) de su trabajo? ¿Cuál es la imagen que tienen de sí mismos como profesionales?
- ¿Qué porcentaje de trabajadores sociales en ejercicio de su profesión se sienten satisfechos con lo que hacen? ¿Cuáles son sus desilusiones y frustraciones?

(Ander Egg, 1992: 35-36)

Recogemos en nuestra investigación el testigo, tratando de responder a algunas de estas preguntas, bajo la premisa del desconocimiento social que existe de las funciones y roles del trabajador social como gestor de entidades, y la posible falta de auto reconocimiento y valoración de sus trabajos.

Tal y como describe Casals-Monte: “El asistente social debe saber cómo tratar a un anciano, a un disminuido, enfrentarse a un problema de gitanos, a una

familia en que el padre es alcohólico (...) Debe saber de todos esos problemas, y además, por supuesto, no limitarse a la atención individualizada, sino intentar llegar a la gente, colaborando con otros profesionales del bienestar social a través del trabajo de grupos, a través de la acción comunitaria... Debe saber cómo tramitar cualquier acción administrativa, una pensión, una ayuda, una solicitud, cómo dirigirse aquí y allá en cada caso... Pues sí, debe saber todo eso, y lo decimos en serio” “el asistente social no es superman o superwoman.” (Casals- Montse, 1986: 118).

Los trabajadores sociales continuamente se quejan (nos quejamos) de la falta de conocimiento y reconocimiento de nuestro trabajo, hecho que viene desde sus inicios como disciplina. “El grado de preocupación por nuestra identidad es inversamente proporcional al grado de reconocimiento social alcanzado por nuestra disciplina” (Aquin, 2003: 101).

Al ser una actividad eminentemente práctica, continuamente adaptada a los tiempos y necesidades, hace que se nos acuse de no tener un constructo teórico sólido y de tener que “coger prestado” de otras disciplinas teorías y técnicas para dar solidez a nuestra práctica profesional. Aun hoy se trabaja por defender “nuestro sitio” ante lo que se considera intrusismo profesional, pues el trabajo social ha sido una disciplina denostada por otras, consideradas superiores, así también lo afirma Aquin (2003), cuando afirma nuestra autovaloración negativa que se refleja en la ocupación de un lugar vulnerable dentro de las ciencias sociales

Hemos de recordar, que hasta el año 2013, no se logró que la figura del Trabajador Social apareciera como Profesional de Referencia en el Sistema Público de Servicios Sociales, como punto de acceso a los Servicios Sociales. Si bien, era algo tácito, ya que sí existía el puesto de trabajo y a efectos prácticos y reales siempre ha constituido ese punto de entrada a los servicios sociales generales, el que no apareciera en el Catálogo, implicaba la baja consideración de la disciplina y la posibilidad de que, otras disciplinas sociales, pudieran

aprovechar este resquicio para poder introducirse en el ámbito que nos es propio.

Precisamente, la reciente sentencia judicial, 102/2018, 21 de mayo de 2018 en la Región de Murcia, falla a favor del Trabajo Social, considerando que es la disciplina con competencia exclusiva en la acreditación de la situación de riesgo o exclusión social, por el contrario a lo que los profesionales de la Educación Social también reclamaban como parte de su profesión.

Incluso en 2019, la periodista M<sup>a</sup> Jesús Pereira, en un programa de Televisión, duda de la homologación de nuestra disciplina, diciendo textualmente “un médico tiene una formación objetivamente homologada, un forense es lo mismo, y un psicólogo. Los trabajadores sociales es donde entramos en un terreno más complicado”

En Marzo de 2020, existen dos procedimientos abiertos, con el Colegio de Educadores Sociales y con el Colegio de Psicólogos, referentes a las convocatorias de empleabilidad del IMAS, por designar a trabajo social, como profesional de referencia - UTS, la acreditación de la situación de riesgo de exclusión social, y a que trabajo social sea parte del equipo mínimo.

Que en fechas tan recientes la disciplina siga teniendo que luchar por mantener los límites de lo que es y no es el Trabajo Social y sus demarcaciones frente a otras, puede corresponder a su falta de autoridad y reconocimiento científico, y no nos queda otra alternativa, muy a nuestro pesar, de estar parcialmente de acuerdo con quien afirma que la disciplina está sufriendo un proceso de desprofesionalización, a través de la división de las tareas complejas de la disciplina, en unidades más pequeñas realizadas por profesionales de menor cualificación, lo que, a la larga, conllevará la desaparición de la disciplina “madre” que es la nuestra, debido a un proceso de devaluación del quehacer profesional, el no reconocimiento de nuestra exclusividad de ámbitos propios y por ello, la reducción de la autonomía profesional (Hernández, 2018). A este respecto tomamos textualmente las palabras de Brezmes Nieto:

“La educación social y la animación sociocultural forman parte del Trabajo Social y parecería (...) que estaríamos ante especializaciones del propio Trabajo Social (...) pero ello nos llevaría a preguntarnos cómo es posible que constatando que el Trabajo Social es animación, educación, y más cosas, y que la educación y la animación pueden considerarse especializaciones del Trabajo Social para ámbitos específicos, se realice la formación de estos profesionales al margen del propio Trabajo Social(...) Se niega lo que la historia del Trabajo Social muestra, se ocultan sus aportaciones en orden a conseguir parcelas institucionales que poco tienen que ver con la realidad del desarrollo de determinados conocimientos y bastante con el escaso reconocimiento académico obtenido por el Trabajo Social en nuestro país”. (Brezmes, 2008:91)

Y es que el objeto del Trabajo Social es un tema aún hoy muy discutido, ya que no se consigue un quorum sobre qué es trabajo social y qué no. “Muchas personas se han preguntado qué es exactamente el Trabajo Social. Se han dado definiciones (...) pero no se ha llegado a un consenso respecto a su esencia, fronteras, objeto de estudio, teorías y metodologías de la disciplina” (Soydan, 2004: 31).

Existen vertientes que defienden que es desde la práctica profesional desde donde debemos defender nuestro objeto e identidad como profesionales, otros autores, critican este aspecto ya que hasta que no tengamos un constructo teórico claro y propio, no podemos establecer las pautas del ejercicio profesional.

Como vemos, uno de los primeros problemas que encontramos a la hora de definir el objeto de nuestra disciplina, es la delimitación del mismo. Se tiende a definir el objeto de la disciplina como el objeto de intervención, es decir, los

sujetos individuales o colectivos a los que el Trabajo Social atiende. El problema de esta forma de definir nuestro objeto, es que el mismo, va cambiando conforme avanzan las sociedades y sus necesidades, teniendo que transformar nuestra praxis, a los distintos sujetos, ya que la concepción sobre la necesidad es cambiante, va a depender del momento histórico y social en el que nos encontremos. No existen las mismas necesidades, ni reales ni percibidas, en una sociedad pre industrial, que en una sociedad democrática, y el trabajo social no es el mismo en una u otra sociedad.

María José Martínez (2005) defiende que el objeto de nuestra disciplina deben ser las necesidades sociales y el cambio social, constituidos como ciencia y como práctica social respectivamente. Así, el Trabajo Social interviene en las necesidades sociales e inducen al cambio social, elaborando conocimiento sobre el objeto.

En muchas ocasiones, el profesional del Trabajo Social encuentra una total ruptura entre lo que aprende en la Universidad con lo que posteriormente puede aplicar en el mundo profesional, máxime cuando existen otras profesiones sociales que reclaman para sí áreas que el Trabajo Social considera como suyas, pero que no dispone de suficientes argumentos científicos propios para poder delimitarlas. Así encontramos, no solo las profesiones que reclaman para sí la intervención directa, como en el caso mencionado anteriormente, al respecto de la sentencia de 2018, si no, que en multitud de ocasiones, otras titulaciones como la Psicología, o la Pedagogía, se encuentran al frente de los centros de Servicios Sociales, o de las entidades no lucrativas, con el consiguiente desplazamiento de los trabajadores sociales en los ámbitos de dirección y/o gestión, al menos en cuanto al reconocimiento de las funciones que, de hecho, hemos comprobado que se realizan. Nos pareció, cuanto menos, llamativo, en una de las entidades contactadas, que la persona encargada de los trámites de la entidad, subvenciones, gestión... fuera Técnico de Marketing, una titulación que desde luego, no corresponde con el perfil profesional que entendemos que debe tener una entidad para gestionar y avanzar en sus

actividades. La persona nos relató, que en este momento la necesidad era difundir la entidad, para lograr captar socios, y que, al ser el único profesional también se encargaba de la gestión de la entidad. Esto no hace más que demostrar que “el todos hacemos de todo”, influye a cualquier perfil profesional en las entidades pequeñas, si bien es cierto que, la gran mayoría en ellas son trabajadores sociales.

Esto también puede ser y es debido al desconocimiento general de qué es el trabajador social y qué puede hacer.

#### **4.1. Ámbitos de intervención en trabajo social.**

“¿Cuál es la parcela de actuación propia de esta profesión?  
No es fácil responder a esta cuestión. La diversidad de tareas y la multiplicidad de intervenciones, dificulta establecer y delimitar claramente la parcela de actuación propia” (Ander Egg 1992: 211).

Ya lo hemos adelantado anteriormente, si las “especializaciones” que van surgiendo como ramas separadas de la intervención que se realiza desde el Trabajo Social, reclaman, y logran para sí, dichas intervenciones directas, el trato con personas usuarias, y la gestión del caso, por un lado; y otras disciplinas consideradas tradicionalmente “superiores” se encargan de la supervisión y dirección de centros y entidades, el Trabajo Social queda en medio, no teniendo parcela propia más allá de ser meros administrativos de lo que la “nueva profesión” realiza, para ser supervisado por las “profesiones superiores”, y esto es lo que continuamente encontramos en la autopercepción de los profesionales con frases como “somos administrativos de lujo” (sic).

El trabajo social actúa en múltiples áreas de intervención: salud, educación,... en todas aquellas en las que se detecte necesidad, un trabajador social encuentra campo de actuación, atendiendo no sólo a personas y sus

necesidades, sino ampliando su radio de actuación hacia el desarrollo social. En España, el Trabajo Social en empresa es un ámbito poco desarrollado, sector en el que en Brasil, Perú o Chile la disciplina ha desarrollado un campo de actuación muy extendido. El trabajo en este sector corresponde a la consecución del bienestar social de los empleados de la empresa, ampliando su objeto a las familias de los mismos.

El desarrollo de las funciones del profesional en este campo, ha pasado de la visión puramente asistencialista, a otras funciones transversales que buscan el desarrollo comunitario como objeto de responsabilidad social corporativa.

Así, un trabajador social en la empresa, realiza las siguientes funciones (Ander Egg, 1992):

- Función informativa.
- Función asistencial, atendiendo a las demandas de los trabajadores.
- Función investigadora, de los problemas de los obreros y sus familias.
- Función de gestión de recursos sociales, para la organización de actividades dentro y fuera de la empresa.

Además, el profesional cumple otras funciones para la resolución de problemas en la empresa: comunicación, reciclaje profesional, gestor de recursos humanos, asesor de temas como seguridad social o jubilaciones... Además, en el caso de Chile, esta capacitación profesional, como trabajador social de empresa se formula como posibilidad de ser incluidos en las formulaciones de la política social de las empresas.

Ander Egg (1992:28-29), establece que las funciones específicas del Trabajo social se resumen en:

- Consultor, asesor, orientador, consejero social.
- Proveedor de Servicios Sociales.
- Informador- agente de remisión de recursos y servicios.

- Gestor- intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades.
- Investigador y diagnosticador de problemas sociales.
- Identificador de situaciones-problemas y recursos.
- Planificador/programador de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida.
- Administrador de programas y servicios sociales.
- Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales y financieros.
- Ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención, ayuda y apoyo.
- Evaluador de necesidades, servicios y programas y de su propia intervención social.
- Reformador de instituciones-activista social.
- Educador social informal.
- Animador-facilitador-movilizador- concientizador.

Y, siguiendo con su exposición, a los trabajadores sociales “se les exige una polivalencia que difícilmente se le pide a otros profesionales” (Ander Egg, 1992: 37).

Según el Libro Blanco del Título de Trabajo Social, publicado por Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, las áreas de intervención de los profesionales del Trabajo Social son:

- 
1. Asistencial.
  2. Preventiva.
  3. Promocional-educativa.
  4. Mediación.
  5. Transformadora.
-

6. Planificación y evaluación.

7. Rehabilitación.

8. Planificación, análisis de procesos sociales y necesidades y evaluación.

9. Gerencia y administración.

10. Investigación y docencia.

Hemos podido comprobar en las respuestas obtenidas que los profesionales llevan a cabo en las entidades todas o casi todas las funciones que se desglosan en el perfil profesional de la disciplina. Es un sector a nuestro entender, propio del trabajo social, donde se ponen en marcha todos los métodos de la disciplina, desde el Trabajo social individual, grupos, comunidad, hasta la administración e incluso investigación y docencia.

Tanto en la función Asistencial, como en la función de Gerencia y Administración, se menciona, “que los trabajadores sociales gestionan los recursos humanos y organizativos” y que “el trabajador social trabaja en la gerencia y administración de los servicios sociales, mediante la organización, dirección y coordinación de los mismo”.

La profesión del Trabajo Social nace con vocación eminentemente social, es una profesión de ayuda, históricamente de ayuda a las personas consideradas como necesitadas, pero tratados como sujetos individuales. Pero actualmente, y si atendemos al desarrollo de la profesión, el Trabajo Social puede, es y debe ser mucho más, no limitando nuestra actividad e identidad a la intervención directa y personal. Un trabajador social es mucho más que la visión asistencialista que nos acompaña como profesionales, está preparado académicamente para ser gestor, programador, administrados, evaluador... pudiendo extrapolar estas funciones a cualquier sector empresarial. Estamos de acuerdo con Chaime Marcuello Servós (2016: 35), cuando afirma que en las “escuelas y facultades

no se ha orientado el ejercicio profesional a la empresa ni al sector de los negocios. Como si empresa y negocio fueran vocablos tabú en Trabajo Social”. Lo más importante que consideramos en esta afirmación, en el contexto específico de nuestra investigación es que consideramos paradójico que no se nos “prepare” para el ejercicio profesional en la empresa, cuando una empresa, es una organización, y una organización, tal y como hemos visto, puedes ser lucrativa o no lucrativa, con procesos comunes, formas de gestión comunes, y como hemos visto, son los trabajadores sociales los que gestionan las entidades. “A casi ningún titulado en Trabajo Social (...) se le ha ocurrido (...) presentarse a un proceso de selección de responsables de recursos humanos, o del departamento de RSC o de marketing social de empresas del sector lucrativo” (Marcuello 2016: 36) cuando en realidad, estas funciones se están realizando diariamente en las entidades. El gestor de las mismas, sea una asociación grande o pequeña, se encarga de esas tareas, esas funciones llamadas auxiliares del Trabajo Social, y que, sin embargo, son tan necesarias para la intervención y Acción Social como las funciones llamadas “clásicas”. Si agudizamos nuestras lecturas sobre los inicios del trabajo social, con la primera definición y sistematización del método de caso o método individual realizado por Mary Richmond, indiscutiblemente una de las precursoras de la profesión, podemos ver que, los llamados métodos auxiliares de trabajo social (administración, investigación y supervisión) definidos con posterioridad, se daban ya entonces ya que, para poder centrarnos en el caso concreto, la búsqueda de potencialidad de la persona, los recursos externos para solventar su situación... debemos realizar una serie de acciones, previsiones y evaluaciones, todas ellas funciones de gestión de la situación como mediador entre la persona y su entorno social.

#### **4.2. Dirección en Trabajo Social.**

Belis (2010: 62) expone las razones por las que, posiblemente los trabajadores sociales se encuentran relegados de las funciones de responsabilidad en las organizaciones:

- “La concepción de la dirección como algo no importante”. En general consideramos que el desarrollo de los programas, su gestión y planificación nos limita nuestra intervención social, sin ver que ese desarrollo y gestión da respuesta a multitud de necesidades sociales, generando el recurso específico para ello.
- “No saber utilizar nuestro conocimiento de la realidad”. El conocimiento de las necesidades sociales, de primera mano, gracias a nuestra atención directa, es la que fomentará la creación de los recursos necesarios, y “damos” ese conocimiento directo a otras disciplinas para que realicen esas planificaciones.
- “El acceso de los trabajadores sociales a la gestión y dirección”. Históricamente, se le ha dado a las licenciaturas mayor grado de importancia que a la diplomatura, quedando el Trabajo Social por debajo en puestos directivos. Término, que a pesar de la igualación en los Títulos de Grado, no se ha modificado, ni en términos de responsabilidad asignada ni en reconocimiento salarial.
- “Nuestra falta de visión de proyección profesional”. Nuestra asignatura pendiente, es la producción investigadora, justificada según la autora por el exceso de tareas a las que nos vemos abocados en nuestros puestos de trabajo. Exceso que no deja tiempo a investigar, analizar y publicar.

La planificación estratégica de una entidad requiere de un trabajo de investigación previo con el fin de analizar e identificar las necesidades y demandas de los grupos de interés (internos y externos), para determinar qué

puede hacer la institución por ellos y viceversa, analizar el entorno, identificar debilidades y fortalezas, amenazas y oportunidades que desembocarán en un plan estratégico que darán las líneas de actuación futuras. Según las competencias definidas para el Trabajo Social y sus ámbitos de intervención en el Libro Blanco de Trabajo Social, ¿qué impide que seamos los profesionales del Trabajo Social que lo hagamos? De hecho, tal y como hemos corroborado en nuestra investigación, lo hacemos, ¿Por qué no lo consideramos parte importante y necesaria de la profesión? A este respecto, tomamos las palabras de Martín Estalayo (2013), en su tesis doctoral acerca de la identidad de los profesionales del Trabajo Social: “¿Qué está sucediendo en Trabajo Social que la tarea de gestión de recursos no se entiende como una intervención propia de la profesión? ¿Por qué esta separación y exclusión de tareas? ¿Qué quieren hacer los profesionales? ¿A qué se refieren cuando hablan de gestión de recursos humanos?” (Martín, 2013: 214).

Al final, el rol múltiple y no definido claramente por nosotros mismos, como profesión, nos hace pensar que asumimos roles que no nos pertenecen y a la vez nos genera frustración el que otras disciplinas trate de asumir roles que sí consideramos nuestros. Pero como venimos diciendo, nuestra falta de identidad profesional, impide que defendamos nuestra alteridad frente a otras. Principalmente debido a la incapacidad de definición unánime y perdurable de la disciplina, y a posturas que defienden que el trabajo de gestión debilita a la disciplina cuando se considera un fin en sí mismo, reduciendo la actuación a un trabajo meramente administrativo. Entendemos que esta visión de la disciplina es una visión reduccionista de la misma, pues, el trabajo de gestión no será nunca el fin de la disciplina, sino el medio para lograr el éxito total de la intervención, desde una visión meso, macro y microsociales, sobre todo, si tenemos en cuenta el listado de valores en la cultura de un centro de Servicios Sociales, elaborado por Medina Tornero y Medina Ruiz (2011) entre las que se encuentran, la responsabilidad en la gestión, el conocimiento de la realidad, la planificación y coordinación con el fin de aprovechar al máximo los recursos...

todo ello, no reducido a la lógica de la gestión pura, sino a la intervención de calidad.

La profesión ha evolucionado, crecido y transformado las formas de ayuda a las personas y sociedades con necesidades. Pero no estamos de acuerdo con quien afirma, como Olza Zubiri (2001) que el quehacer profesional está definido en el “aquí y ahora”.

Hemos hecho, a lo largo de nuestro trabajo de investigación, una revisión de la literatura, y hemos comprobado cómo Luis Vives en 1526 establecía programas de intervención que incluían formación, educación, sistemas de financiación para sostener la red de ayuda que proponía. San Vicente de Paúl en el siglo XVI establecía igualmente la recolección de datos, la gestión económica para establecer una ayuda proporcionada... Podemos continuar, con Mary Richmond, precursora y creadora del Trabajo Social con Casos, el Trabajo Social individual, pero que no deja lugar a dudas en su “Social Dignosis” que el Trabajo Social con individuos no es solo trabajar con la persona, sino con todas sus relaciones, con el medio en el que el individuo interacciona. De la misma forma, Jane Addams, cuando inició las Hull House, que, mediante diversos programas de intervención, investigaba y comprendía los problemas sociales desde el punto de vista de las personas que lo vivían, y generó el movimiento social necesario para su atención, alejándose de la perspectiva individual de asistencialismo. Junto a ellas, toda la generación postindustrial de personas que crearon y dignificaron el Trabajo Social mediante la sistematización de la ayuda, todos hablan no solo de intervención directa sino de todos los procesos y procedimientos necesarios para lograr una estructura sólida de socorro a los necesitados y mejora de la sociedad. Por lo tanto, no creemos que la profesión haya cambiado, en todo caso ha aprendido y mejorado, pero el Trabajo Social siempre ha gestionado la ayuda a los demás de igual forma: mejorando la vida de individuos, grupos y comunidades, así como creando y sosteniendo las infraestructuras necesarias para ello. Y ese sostenimiento implica gestión, por mucho que rechacemos la “gestión” como quehacer profesional.

Como ejemplo representativo, utilizaremos a Mary Richmond, quien en 1900 fue contratada en la Philadelphia Society for Organizing, una de las COS más importantes, no para realizar un trabajo individual, su Trabajo Social de Casos, si no para organizar la institución, en ese momento en crisis. (Travi, 2018). En ella introdujo la formación para el Trabajo Social con Casos, atacaba al gobierno para que planteara medidas reales de reforma social... (Moix, 1991) tenía una visión global de la institución Nos reiteramos en la afirmación de que, el Trabajo Social no es únicamente asistencial, y no debería existir la duda de que es nuestra función la gestión de entidades.

### **4.3 Participación en procesos.**

El dato acerca de la participación en los distintos procesos de gestión/implantación de sistemas de calidad, igualdad o responsabilidad social nos indica que los trabajadores sociales se encuentran dentro de los mismos, independientemente de la posición que ocupen dentro de la estructura organizacional. No debería extrañar este hecho, ya que, como hemos visto en el desarrollo de funciones, el Trabajo Social se encuentra en casi todos los procesos de la entidad, lo que implica necesariamente la participación en la planificación estratégica, donde en primer lugar se debe hacer un diagnóstico de la situación actual, y, generalmente, en las instituciones pequeñas, estas deben partir del trabajo conjunto de los niveles directivos, mandos intermedios, profesionales y técnicos de la entidad, ya que su reducido staff permite realizar dicha planificación e implantación. No tendría sentido que se prescindiera de los profesionales del Trabajo Social para la elaboración de una planificación estratégica que va a repercutir directamente en la forma de trabajar de los mismos.

## **5. CONCLUSIONES FINALES.**

M<sup>a</sup> Acracia Núñez (2016) afirma que es común en las organizaciones no lucrativas exista un sentimiento pesimista acerca de las funciones desempeñadas por parte de su personal, dato que hemos podido entrever en las respuestas de nuestras encuestas:

- **“El problema es que muchas veces se desconoce nuestra función, y existe muchísimo intrusismo profesional”**
- **“En mi formación universitaria, no se le dedicaba tanto tiempo a formarnos en una parte tan importante como es la gestión de proyectos sociales.”**
- **“Creo que es un perfil al que se le exige mucho a un bajo "costo", es decir, en pocas horas y salario bajo, muchas cosas exigidas.”**
- **“A veces infravalorado por otros profesionales”.**

Tampoco nos queremos quedar, para finalizar nuestro trabajo, con las respuestas negativas de las encuestas, que nos dejaría un sabor pesimista en este trabajo, pues, ha habido muchas positivas:

- “Es el motor del funcionamiento de la entidad”
- “Para mí el papel del Trabajador Social es de dinamizador y de innovar y crear los servicios demandados por nuestro colectivo.”
- “Desarrolla un papel fundamental como gestor de cambio y de recursos”
- “Es una figura indispensable para el correcto funcionamiento y desarrollo de las entidades”
- “Somos capaces de impulsar el desarrollo del bienestar social de la población.”

Tenemos un arduo trabajo por delante, de reelaboración y refuerzo de nuestra identidad, debemos ser capaces de comunicar a todos y todas lo que somos, hacemos y reivindicar nuestras competencias y no dejarnos arrastrar siempre por la excusa de la burocracia, o el exceso de trabajo (términos que son completamente ciertos, no queremos denostar su importancia, pero, ¿cuándo y dónde no ha tenido mucho trabajo el trabajador social?), para que otras disciplinas aprovechen nuestro descontento para apropiarse parcelas nuestras de actuación.

La traducción ante la falta de recursos económicos para sufragar distintos perfiles profesionales en “todos hacemos de todo”, es algo que hemos comprobado en la exposición de resultados, pero es que realmente el trabajo social es el profesional especialmente preparado para ese “todos hacemos de todo” y lo que debemos hacer, como disciplina, es defender esto, y reivindicar una adecuada consideración profesional, un status hasta ahora denegado. Volvemos a recordar, las palabras de Ander Egg (1992:28-29), cuando establece las funciones específicas del Trabajo social:

- Consultor, asesor, orientador, consejero social.
- Proveedor de Servicios Sociales.
- Informador- agente de remisión de recursos y servicios.
- Gestor- intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades.
- Investigador y diagnosticador de problemas sociales.
- Identificador de situaciones-problemas y recursos.
- Planificador/programador de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida.
- Administrador de programas y servicios sociales.

- Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales y financieros.
- Ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención, ayuda y apoyo.
- Evaluador de necesidades, servicios y programas y de su propia intervención social.
- Reformador de instituciones-activista social.
- Educador social informal.
- Animador-facilitador-movilizador- concientizador.

Y reiteramos que el Trabajo Social en las entidades no lucrativas de Acción Social, es toda esa lista de funciones, como trabajador social generalista y polivalente. Esa es nuestra profesión en este contexto.

Recordamos también las palabras de Manuel Moix (1991: 13) cuando afirma: “Solo los trabajadores sociales se proyectan (...) en todo el entorno social: la familia, los grupos, las organizaciones, e instituciones, el bienestar social, la administración de justicia, la empresa, el escenario socio-económico, educativo, ecológico, etc.”

Los estudiantes deben conocer qué van a encontrar en el mundo laboral y todo lo que el trabajo social puede hacer por el bienestar social, trabajen en el ámbito en el que trabajen; así como desprendernos de la correlación directa que deviene en sinónimos entre servicios sociales y trabajo social; el profesional de nuestra disciplina es imprescindible en servicios sociales, pero no todo el ámbito del trabajo social se circunscribe a ello. Los programas formativos, deben ser planificados para ello, debemos preparar buenos profesionales del Trabajo Social, un Trabajo Social generalista, independientemente de que se realicen posgrados de especialización según el ámbito que el profesional prefiera (dependencia, menores, familias...), a este respecto, estamos de

acuerdo con Dolors Colom (2012) en cuanto a que, lejos de tener que considerarse un debate la necesidad o no de especializaciones en Trabajo Social, es más beneficioso para la disciplina el ofrecer las oportunidades formativas necesarias para quien sí quiera hacerlo.

El Trabajo Social en las entidades no lucrativas de Acción Social es, a nuestro entender, el trabajo social más parecido al que se desarrolló en los inicios de la disciplina, por lo que no es de recibo entender ni que la disciplina es joven, ni que el sector también lo es, precisamente, han ido de la mano, y es un sector con mucha historia al igual que la del Trabajo Social.

Como conclusión final tomamos la afirmación del informe publicado en 2011, sobre la profesionalización de las ONGs, el entorno en el que trabajan las entidades no lucrativas es cambiante, y cada vez lo hace de forma más rápida y constante. Un sector que intenta cubrir necesidades sociales y ofrecer soluciones a problemas complejos se enfrenta a retos incluso más desafiantes que otros sectores.

El trabajo social es, tal y como hemos desarrollado a lo largo de nuestro marco teórico la profesión que responde a dichas necesidades sociales, que busca soluciones a problemas complejos, y por tanto debe ser, y hemos comprobado que lo es, el profesional de referencia en dichas entidades.

**ANEXOS**

## **ANEXO I:**

---

Códigos de actuación de las entidades seleccionadas en nuestro estudio, reseñados por el Instituto Murciano de Acción Social.

### **Tabla 1. CÓDIGOS Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN**

<b>A006</b>	SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO
<b>A018</b>	SERVICIO DE ATENCIÓN EN EL MEDIO FAMILIAR Y COMUNITARIO
<b>A021</b>	CENTRO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DE PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA
<b>A022</b>	SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DE PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA
<b>A023</b>	SERVICIO DE RESPIRO FAMILIAR
<b>A024-1</b>	SERVICIO DE ASISTENCIA PERSONAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA
<b>B004</b>	INSTITUCIÓN COLABORADORA DE INTEGRACIÓN FAMILIAR PARA EL ACOGIMIENTO RESIDENCIAL
<b>B008</b>	CENTRO DE ATENCIÓN A MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL
<b>B009</b>	SERVICIO DE ATENCIÓN A MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL
<b>B010</b>	CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE MALOS TRATOS
<b>B018</b>	VIVIENDA TUTELADA PARA MENORES SIN MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- B027** CENTRO DE FORMACION PARA JÓVENES EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA, RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL
- C002** RESIDENCIA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA)
- C004** VIVIENDA TUTELADA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA)
- C005** RESIDENCIA DE MENOS DE 15 PLAZAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL (CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA)
- C008** CENTRO DE DÍA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL MENORES DE 65 AÑOS
- C009** CENTRO OCUPACIONAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CENTRO DE DIA PARA MENORES DE 65 AÑOS)
- C011** CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL Y ATENCIÓN TEMPRANA (SEPA)
- C014** CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- C015** SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- C016** CENTRO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA, PSÍQUICA, INTELECTUAL O SENSORIAL
- C027** CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA MENORES DE 65 AÑOS
- C033** UNIDAD DE RESPIRO FAMILIAR PARA PERSONAS CON

- DISCAPACIDAD (CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA)
- C037** SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DE PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA
- C038** CENTRO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DE PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA
- C106** CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL CRÓNICA MENORES DE 65 AÑOS
- C107** CENTRO OCUPACIONAL PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL CRÓNICA (CENTRO DE DÍA PARA MENORES DE 65 AÑOS)
- C109** CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL CRÓNICA
- C110** SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL CRÓNICA
- C120** VIVIENDA TUTELADA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL CRÓNICA (CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA)
- C121** RESIDENCIA DE MENOS DE 15 PLAZAS PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL CRÓNICA (CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA)
- C122** SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DE PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA
- C123** CENTRO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y DE PREVENCIÓN DE LA DEPENDENCIA
- D002** RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

- D005** VIVIENDA COLECTIVA PARA PERSONAS MAYORES (RESIDENCIA PARA PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES)
- D008** CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS MAYORES
- D011** SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES
- D024** CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD DE ALZHEIMER U OTRAS DEMENCIAS (CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA)
- D025** CENTRO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD DE ALZHEIMER U OTRAS DEMENCIAS
- D026** SERVICIO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD DE ALZHEIMER U OTRAS DEMENCIAS
- E003** ALOJAMIENTO PARA MUJERES EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL
- E006** CENTRO DE ATENCIÓN A LAS MUJERES EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL
- E007** SERVICIO DE AYUDA A LA MUJER EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL
- F001** CENTRO DE REINSERCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA, RIESGO O EXCLUSIÓN
- F005** CENTRO DE DÍA DE REINSERCIÓN SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA, RIESGO O EXCLUSIÓN
- G004** SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLUSOS Y EXRECLUSOS
- I001** CENTRO DE ATENCIÓN A MINORÍAS ÉTNICAS
- I002** SERVICIO DE ATENCIÓN A MINORÍAS ÉTNICAS
- J001** ALBERGUE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE

- EMERGENCIA RIESGO O EXCLUSIÓN
- J002** VIVIENDA COLECTIVA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA RIESGO O EXCLUSIÓN
- J003** CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA RIESGO O EXCLUSIÓN
- J004** SERVICIO DE ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA RIESGO O EXCLUSIÓN
- J005** COMEDOR SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACION DE EMERGENCIA, RIESGO O EXCLUSIÓN
- L003** VIVIENDA DE ACOGIDA PARA PERSONAS INMIGRANTES
- L005** CENTRO INTERCULTURAL PARA PERSONAS INMIGRANTES
- L006** CENTRO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN PARA PERSONAS INMIGRANTES
- L007** SERVICIO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN PARA PERSONAS INMIGRANTES
- L008** CENTRO DE ACOGIDA BÁSICA Y ASESORAMIENTO A PERSONAS INMIGRANTES
- L009** SERVICIO DE ACOGIDA BÁSICA Y ASESORAMIENTO A PERSONAS INMIGRANTES
- M004** SERVICIO PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR
- M005** CENTRO DE ATENCIÓN Y APOYO A FAMILIAS
- M006** SERVICIO DE ATENCIÓN Y APOYO A FAMILIAS
- M007** CENTRO DE ORIENTACIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

- M008** SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR
- M009** SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR
- M010** PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR
- M011** SERVICIO DE ORIENTACIÓN, DIAGNÓSTICO, VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA VIOLENCIA FAMILIAR
- N001** SERVICIO DE VOLUNTARIADO ATENCIÓN PRIMARIA
- N002** SERVICIO DE VOLUNTARIADO INFANCIA
- N003** SERVICIO DE VOLUNTARIADO FAMILIAS
- N004** SERVICIO DE VOLUNTARIADO PERSONAS CONDISCAPACIDAD
- N005** SERVICIO DE VOLUNTARIADO ENFERMOS MENTALES
- N007** SERVICIO DE VOLUNTARIADO PERSONAS MAYORES
- N008** SERVICIO DE VOLUNTARIADO MUJERES
- N013** SERVICIO DE VOLUNTARIADO PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA. RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL
- N101** CENTRO DE ASESORAMIENTO COORDINACIÓN Y FORMACIÓN AL VOLUNTARIADO

## ANEXO II:

Listado de asociaciones de la Región de Murcia disponible en [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=234&IDTIPO=140&RASTRO=c52\\$m](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=234&IDTIPO=140&RASTRO=c52$m) (Consultado en Mayo de 2019)

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Asociaciones de la Región de Murcia' website. On the left, there is a sidebar menu titled 'Marcadores' with a list of categories such as 'ALCOHOLICOS-DROGODEPEND.-LUDOPATAS', 'AMAS', 'ANIMACION SOCIOCULTURAL', etc. The main content area has a red header with the 'carm.es' logo and the text 'Comunidad Autónoma de la Región de Murcia Consejería de Presidencia'. Below the header, the title 'Asociaciones de la Región de Murcia' is displayed in orange. The page lists various association types and municipalities. Two specific associations are highlighted with yellow boxes:

- ASOCIACION PARA LA PREVENCIÓN DE LAS DROGODEPENDENCIAS -PEGASO-**  
Dirección: C/ Lotería nº22  
Nº Inscripción: 3711    Ámbito: REGIONAL    Fecha Inscripción: 20/09/1993  
Fecha declaración utilidad pública:    Fecha revocación utilidad pública:  
Fines: Prevenir situaciones de iniciación y consumo de drogas, información, asesoramiento y apoyo a individuos, familias y grupos afectados por una problemática de drogodependencias.  
Municipio: AGUILAS
- "A.R.A." ASOCIACIÓN DE ALCOHOLICOS REHABILITADOS DE ALCANTARILLA**  
Dirección: Salones Parroq. San Pedro Ap. . .  
Nº Inscripción: 3751    Ámbito: REGIONAL    Fecha Inscripción: 05/11/1993  
Fecha declaración utilidad pública:    Fecha revocación utilidad pública:

### **ANEXO III: Encuesta realizada**

---

1. Nombre de la Entidad.
2. ¿En qué año finalizó sus estudios de Trabajo Social?
3. ¿Cuántos años lleva de ejercicio profesional?
  - a. Menos de 1 año
  - b. 1-5 años
  - c. 6-10 años
  - d. 10-15 años
  - e. Más de 15
4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en su entidad?
  - a. Menos de 1 año
  - b. 1-5 años
  - c. 6-10 años
  - d. 11-15 años
  - e. Más de 15
5. Además de usted, ¿cuántos trabajadores/as sociales hay en su entidad? \_\_\_\_
6. ¿Cuál es su posición en el sistema organizacional de la empresa?  
(Frente al resto de empleados, no Junta Directiva)
  - a. Gerencia
  - b. Mando Intermedio
  - c. Subalterno
  - d. Apoyo

7. Entre las funciones que realiza en su puesto de trabajo se encuentra.

- a. Gestión económica (Control de gastos, presupuestos, proveedores, facturas...)
- b. Planificación de subvenciones: Diseño de proyectos para presentar a las distintas convocatorias de subvenciones
- c. Selección y /o supervisión de personal
- d. Planificación de actividades benéficas
- e. Gestión del voluntariado
- f. Contacto con entidades privadas para búsqueda de financiación
- g. Gestiones mantenimiento asociación: Base de datos de usuarios, atenciones, estadillos, memoria de actividades, horarios personal
- h. Atención directa a afectados/usuarios
- i. Otros \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Forma parte de los siguientes procesos de la entidad?

- a. Implantación/gestión del sistema de calidad
- b. Implantación/gestión de planes de igualdad
- c. Implantación/gestión sistemas de Responsabilidad social
- d. Otros: \_\_\_\_\_

9. ¿Cree que realiza funciones que no le corresponde?

SI            NO

Si la respuesta es positiva, indique cuáles \_\_\_\_\_

10. ¿Qué importancia cree que tiene la figura del trabajador social dentro de su entidad?

Muy importante   Importante   Poco importante

11. Después de finalizar sus estudios de Trabajo Social, ¿ha cursado otros?

Master Posgrado   Otra carrera universitaria   Otros

12. ¿Cuáles fueron los motivos?

Personales   Necesidad profesional (para mejorar el desempeño)  
Exigencia de la empresa.

13. Por último, si lo desea, puede dejarnos su valoración acerca del papel que el profesional del Trabajo Social desempeña en las entidades asociativas.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ACERO SÁEZ, C. (1988). La investigación en Trabajo Social. Cuadernos De Trabajo Social, (1), 35. Recuperado el 13 de Mayo de 2020 a partir de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8888110035A/8653>
- AGUILAR IDÁÑEZ, M. J. (1991). Del compromiso a la tecnocracia y del cambio a la adaptación: el trabajo social en España visto desde América Latina. *Servicios Sociales y Política Social*, Número 21. (pp. 94-101).
- ALBERICH, T. (2018) Tercer Sector. La participación de las entidades no lucrativas. Dyckinson.
- ALEMÁN BRACHO, C. (2002). “El sistema público de Servicios Sociales en España” en Fernández García, T., Ares Parra, A. (2002) *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*. Ciencias Sociales Alianza Editorial. Madrid. (pp. 15-26).
- ALONSO SECO, J. M.; GONZALO GONZÁLEZ, B. (2000) La asistencia social y los servicios sociales en España. *Boletín Oficial del Estado*. Colección: Estudios Jurídicos nº 8.
- ÁLVAREZ DE MON, S., MARTÍN CAVANNA, J., MARTÍNEZ SÁNCHEZ, J.L. (1998) *El Tercer Sector. Retos y propuestas para el próximo milenio*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ÁLVAREZ-URÍA, F. (1995) “En torno a la crisis de los modelos de intervención social” recuperado en <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/heler/uriaalvares.htm> (26 de Noviembre de 2019)

- ALONSO CANO, C. (1998) “Organizaciones no gubernamentales y Trabajo Social” en Colom, D., Miranda, m. (Coord). Organizaciones de Bienestar. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza. (pp. 223-238).
- ANDER EGG, E. (1974). Del ajuste a la transformación; apuntes para una historia del Trabajo Social. Buenos Aires: Librería Ecro.
- ANDER EGG, E. (1989). Introducción a la planificación. Ed. Humanitas. Buenos Aires
- ANDER EGG, E. (1992) Introducción al Trabajo Social. Siglo XXI Editores. Madrid.
- ANDER EGG, E. (2006) Metodologías de Acción Social. Universidad de Jaén.
- ANUARIO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA. (2010). Fundación Luis Vives.
- ANUARIO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL EN ESPAÑA. (2012). Fundación Luis Vives.
- ARARTEKO. (2008). INFORME DEL ARARTEKO AL PARLAMENTO VASCO AÑO 2008. Consultado el 20 de Junio de 2020 en <https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/reaslibrary/attachments/arartekois.pdf>
- ARES PARRA, A. (1998) El Liderazgo del Trabajo Social en los equipos de Trabajo. Cuadernos de Trabajo Social, nº 33. (pp. 25-32).
- ARIAS ASTRAY, A., MARTÍNEZ- ROMÁN, M.A (2014) “La internacionalización del Trabajo Social en España: Marco referencial y principales etapas en su desarrollo”, en Pastor Seller, E., Martínez Román, M.A. (Coords). Trabajo Social en el Siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada. Grupo 5. Madrid. (pp. 87-96).

- ARIÑO VILLARROYA, A. (2009) “Articulación del Tercer Sector en España”, *Revista Española del Tercer Sector*, n° 10 (pp.107- 129).
- ASCOLI, U. (1987) Estado de Bienestar y Acción Voluntaria. *REIS* n° 38, (pp. 119- 162).
- AQUIN, N. (2003) El Trabajo social y la identidad profesional. *Prospectiva: Revista de Trabajo Social e intervención social*, n° 8 (pp.99-110).
- AZNAR LÓPEZ, M. Y BENITO RUIZ, L. (1991) “La configuración jurídica de las entidades no lucrativas” en Giménez- Reyna Rodríguez, E. Peces-Barba, G. y Cabra De Luna, M.A (Coords). *Las entidades no lucrativas de carácter social y humanitario*. Fundación ONCE. Madrid.
- BALLESTERO IZQUIERDO, A., VISCARRET GARRO, J.J., ÚRIZ PEMÁN, M.J. (2013) *Funciones profesionales de los trabajadores sociales en España*. Cuadernos de Trabajo Social Vol. 26-1, (pp. 127-138)
- BAÑEZ TELLO, T. (1998) “Trabajo Social Comunitario” en Colom, D., Miranda, m. (Coord). *Organizaciones de Bienestar*. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza. (pp. 139-158).
- BARAHONA GOMARIZ, M.J. (2016) *El Trabajo Social: Una Disciplina y Profesión a la Luz de la Historia (Lección inaugural curso académico 2016-2017)*. Grafo Industrias Gráficas. Madrid.
- BARBERO J.M. (2002) *El trabajo social en España*. Ed. Mira. Zaragoza
- BAREA, J. Y MONZON, J.L (1999): “Tercer Sector e Instituciones sin fines de lucro en la contabilidad nacional”. en Barea, J y Vittadini, M. (Dirs.): *La economía del non profit*, Encuentro Ediciones.
- BARROSO RIBAL, C. Caridad, beneficencia, seguro social, asistencia social y estado de bienestar.

<https://ctinobar.webs.ull.es/1docencia/DESIGUALDAD%20SOCIAL/HISTORIA.pdf> . Consultado en Mayo de 2019

- BELIS HERRERAS, V. (2010) La organización y la gestión en los servicios sociales. El trabajador Social en la organización y gestión de los servicios sociales (Primera Parte). TS NOVA Nº 2 (pp. 61-70)
- BEVERIDGE, W.: Seguro social y servicios afines. Informe de Lord Beveridge, trad. Carmen López Alonso, Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1989.
- BLANCO DÍEZ, T., PONCE DE LEÓN ROMERO, L. (2016) “Intervención Social y Responsabilidad Social” en Fernández García, T., Ponce De León Romero, L. (Dir.). Planificación estratégica de proyectos sociales. Ed. Pirámide.
- BREZMES NIETO, M. (2009). Forjando la identidad del/a trabajador/a social: planes de estudios y temarios de oposiciones. Servicios Sociales y Política Social, 86. (pp. 57- 69).
- CANALES CERÓN, M. (Ed.) (2006) Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios.
- CARRERAS, I. Y SUREDA, M. (2011). Evolución de la “profesionalización” en las ong. El impacto de los programas formativos. Esade. Instituto de innovación social. Recuperado el 11 de Mayo de 2020 en [http://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/2011-10-19\\_ProfesionalizacionONGbreve-web.pdf](http://itemsweb.esade.es/wi/research/iis/publicacions/2011-10-19_ProfesionalizacionONGbreve-web.pdf)
- CASALS-MONTSE OBIOLS, I. (1986) "Radiografía a la atención primaria” en los servicios sociales Documentación social, número 64, Madrid.
- COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE LA REGIÓN DE MURCIA (2015). Informe funciones del Trabajo Social. [http://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/2015\\_07%20Informe%20funciones.pdf](http://cgtrabajosocial.com/app/webroot/files/murcia/files/informes/2015_07%20Informe%20funciones.pdf) recuperado el 8 de mayo de 2020.

- COLOM, D. (2012) El trabajo social generalista y el trabajo social especializado. *Revista de Treball Social* nº 196 (pp.62-76).
- COLOM, D., MIRANDA, M. (Coord) (1998) *Organizaciones de Bienestar*. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza.
- CONFERENCIA DE DIRECTORES/AS DE LOS CENTROS Y DEPARTAMENTOS DE TRABAJO SOCIAL (2007). *La formación universitaria en trabajo social. Criterios para el diseño de planes de estudios de títulos en trabajo social*. Material ciclostilado. Barcelona.
- CONTRERAS PELÁEZ, F.J. (1996) *Defensa del Estado Social*. Universidad de Sevilla.
- CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL. Código Deontológico del Trabajo Social. Texto aprobado de forma unánime por asamblea general extraordinaria el día 9 de junio de 2012 [https://www.cgtrabajosocial.es/codigo\\_deontologico](https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico) recuperado el 28 de Junio de 2020.
- CRESPO JULIA, T. (2013) Una nueva relación del Tercer Sector y la economía social. *Cuadernos de Trabajo Social* Vol. 26-1;(pp. 65-74).
- COULSHED, V. (1990). *La gestión del Trabajo Social*. Paidós. Barcelona.
- DE ASÍS, A., GROSS, D., LILLO, D., CARO, A (2003). *Manual de ayuda para la gestión de entidades no lucrativas*. Fundación Luis Vives. Madrid
- DE LA RED, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Editorial: Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- DE LA TORRE, I. (2003). Los fundamentos sociales del Tercer Sector. *Revista Internacional de Sociología*, nº 35, (pp. 105-125).

- DE NIEVES NIETO, N. (2001). Voluntariado y empleo en el Tercer Sector. Revista del ministerio de trabajo y asuntos sociales nº 33, (pp. 279-310).
- DEL VALLE PASCUAL, L. (2004). La Política social y la Sociología y otros escritos breves. Ediciones Isabor. Murcia.
- DRUCKER, P.E. (1994). Dirección de instituciones sin fin de lucro. El Ateneo. Buenos Aires.
- ERCOVA (2013) Técnico o Técnica en responsabilidad social de la empresa. Perfil Profesional Una aproximación desde la Inserción de personas en riesgo de exclusión social y la Igualdad de Oportunidades en <https://www.ivass.gva.es/dam/jcr:dbdf68a4-574c-4871-a2df-29b2d48a16a7/Equal%20Ercova.%20T%C3%A9cnico%20RSE.%20Perfil%20profesional.pdf> consultado el 08 de Mayo de 2020.
- ESPLÁ, C. (1955). El Plan Beveridge: Sir William, el optimista. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 2017. Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/el-plan-beveridge-792126/> Fecha de Consulta 05 de mayo de 2020.
- FANTOVA, F. (2005) Tercer Sector y Acción Social: trayectorias y contextos. Revista Documentación social, nº 134, (pp. 109-124).
- FANTOVA, F. (2001) La gestión de organizaciones no lucrativas. Herramientas para la intervención social. Editorial CCS. Madrid
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., ARES PARRA, A. (2002) Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación. Ciencias Sociales Alianza Editorial. Madrid.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T, PONCE DE LEÓN, L. ANDRÉS CABELLOS, S. (2015) Historia del Trabajo Social en España. Trabajo Social. Una Historia Global. Mc Graw Hill Education (pp. 137-184)

- FERNÁNDEZ GARCÍA, T., PONCE DE LEÓN ROMERO, L. (Dir.) (2016) Planificación estratégica de proyectos sociales. Ed. Pirámide.
- FERNÁNDEZ RIQUELME, S. (2007) Los orígenes de la Beneficencia. Humanismo cristiano, Derecho de pobres y Estado liberal. La Razón Histórica. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas nº 1, (pp. 12-30)
- FOMBUENA-VALERO, J. (2011). ¿Quién es el otro del Trabajo Social? Alteridad y Trabajo Social. Portularia Vol. XI, Nº 2, [61-68] Universidad de Valencia.
- FUNDACIÓN PWC (2013). Estudio sobre el presente y el futuro del Tercer Sector social en un entorno de crisis. Fecha de consulta 9 de Mayo de 2020 Disponible en <https://www.pwc.es/es/fundacion/assets/presente-futuro-3sector.pdf>
- GANGA CONTRERAS, F., BUROTTO, J. F., ANTONIOLETTI, M. (2010). Aproximación teórica a las organizaciones del Tercer Sector. Espacio Abierto, 19(1). fecha de Consulta 26 de noviembre de 2019. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?Id=122/12212289003>
- GARCÍA ROCA, J (2001). El voluntariado en la sociedad de bienestar. Revista Documentación Social nº 122 (pp. 15-40)
- GARROSA HERNÁNDEZ, E., MORENO JIMÉNEZ, B, RODRÍGUEZ MUÑOZ, A. Y SANZ VERGEL, A. (2008). La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el engagement. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. (pp. 80-94)
- GIL-MONTE, P. R., CARRETERO, N., ROLDÁN, M.D., NÚÑEZ -ROMÁN, E. M. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21(pp. 1-2), fecha de Consulta 9 de mayo de 2020. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/263160909\\_Prevalencia\\_del\\_si](https://www.researchgate.net/publication/263160909_Prevalencia_del_si)

ndrome\_de\_quemarse\_por\_el\_trabajo\_burnout\_en\_monitores\_de\_taller\_  
para\_personas\_con\_discapacidad

- GIL MONTE, P.R, CARRETERO, N., ROLDÁN, M (2005). Algunos procesos psicosociales sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Ansiedad y estrés*. Vol. 11(pp. 281-290)
- GIL-MONTE, P.R. Y MORENO-JIMÉNEZ, B. (Comp.) (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide
- GIL MONTE, P.R. (2008). El síndrome de quemarse en el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural. *Revista información psicológica*, nº 91-92 (pp.4-11).
- GIL RODRÍGUEZ, F., GARCÍA SAIZ, M. (1996). *Grupos en las Organizaciones*. Editorial Pirámide. Madrid.
- GIMÉNEZ-BERTOMEU, V.M. (1997). El trabajador social en la dirección de un centro de servicios sociales. *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social* nº 5 (pp.259-280)
- GIMÉNEZ-BERTOMEU, V.M. (2010). *Las organizaciones de servicios sociales de atención primaria: Estática, dinámica y propuestas de futuro*. Diputación Provincial de Alicante.
- GIMÉNEZ- REYNA RODRÍGUEZ, E. PECES-BARBA, G. Y CABRA DE LUNA, M.A (COORDS) (1991). *Las entidades no lucrativas de carácter social y humanitario*. Fundación ONCE. Madrid
- GÓMEZ CRESPO, M., COBO, A. (2019). Informe de elaboración del Directorio del Tercer Sector de Acción Social. Plataforma de ong de Acción Social, ministerio de sanidad, consumo y bienestar social enero.
- GUTIÉRREZ RESA, A. (1996). Los trabajadores sociales: ¿gestores o servidores de la solidaridad? *Cuadernos De Trabajo Social*, (9), 233.

Recuperado el 13 de Mayo de 2020 a partir de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9696110233>  
A

- GUTIÉRREZ RESA, A. (ED. LIT) (2010) Tercer Sector e intervención social. Ediciones Académicas
- HALL, S. (1996). “Introducción: ¿quién necesita identidad?” En Hall, S. & Gay, P. Cuestiones de identidad cultural (pp. 13-39). Amorrortu editores. Buenos Aires-Madrid.
- HAZARD, P. (1988), La crisis de la conciencia europea 1680-1715. Alianza Editorial. Madrid.
- HERNÁNDEZ ECHEGARAY, A. (2018) Los riesgos en la profesionalización del Trabajo Social en España, en Cuadernos de trabajo social. 31(1). (pp. 139-152).
- HOMS, O. (2009). Una nueva generación de trabajadores sociales y un nuevo modelo de servicios sociales. Revista de Servicios Sociales y Política Social, 86, (pp. 11-113).
- ITUARTE, A. (1998). “Trabajo Social en centros de planificación familiar” en Colom, D., Miranda, M. (Coord) Organizaciones de Bienestar. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza. (pp.101-120).
- JIMÉNEZ LARA, A. (2006). “El mosaico no lucrativo” en Ruiz Olabuenaga, J. I. (Dir.). El sector no lucrativo en España. Una visión reciente. Fundación BBVA. (pp. 27-84).
- KERBO, H. R. (2003) Estratificación social y Desigualdad. El conflicto de clase en perspectiva histórica, comparada y global. Mcgraw Hill. Madrid. (5ª ed.)

- LIBRO BLANCO TÍTULO DE GRADO DE TRABAJO SOCIAL. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- LLOPIS, B (1998), “Trabajo Social en empresa” en Colom, D., Miranda, M. (Coord) Organizaciones de Bienestar. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza. (pp. 195-210)
- LÓPEZ ALONSO, C. (1986) La pobreza en la España medieval: Estudio histórico - social. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- LÓPEZ PELÁEZ, A. (2014) Investigación y Transferencias en Trabajo Social en Pastor Seller, E., Martínez Román, M.A. (Coords). Trabajo Social en el Siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada. Grupo 5. Madrid. (pp.39- 46).
- LÓPEZ SÁNCHEZ, M.C Y REDERO BELLIDO, H. (2002) “Liderazgo y dirección del Servicio” en Fernández García, T., Ares Parra, A. Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación. Ciencias Sociales Alianza Editorial. Madrid. (pp. 73-94).
- LOZA AGUIRRE, J. (1991). “Definición del Sector Social y actividades que realiza” en Giménez- Reyna Rodríguez, E. Peces-Barba, G. y Cabra De Luna, M.A (Coords). Las entidades no lucrativas de carácter social y humanitario. Fundación ONCE. Madrid
- LUCAS MARÍN, A. Y GARCÍA RUIZ, P. (2002). Sociología de las organizaciones. Ed. McGraw-Hill.
- LUCKMANN, T. (1996). Teoría de la Acción Social. Paidós Básica. Barcelona.
- MARCUELLO SERVÓS, C. (2016) “Innovación, intervención y trabajo social” en Raya Díez, E.; Caparrós Civera, N. (Coords.) (2016) Emprendimiento, Innovación y Responsabilidad Social Corporativa en Trabajo Social. Grupo 5. (pp.33-42)

- MARTÍN GARCÍA, M. (1996). El Trabajo Social ante la dirección de un Centro de Servicios Sociales. VIII Congreso estatal de diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social. (pp. 265-279)
- MARTÍNEZ MARTÍNEZ, M.J. (2005). Modelos Teóricos de Trabajo Social. Diego Marín. Murcia.
- MAURANDI GUIRADO, R. (2000). Jane Addams: una figura clave en el origen del Trabajo Social. Servicios Sociales y Política Social, 52, (pp. 57-78)
- MAURANDI GUIRADO, R. (2014). Jane Addams. Veinte años en Hull House. Edit.um. Murcia.
- MEDINA TORNERO, E. (1999). Gestión de Servicios Sociales. Diego Marín. Murcia.
- MEDINA TORNERO, E., MEDINA RUIZ, E. (2011) Servicios Sociales, Organización y Planificación. Diego Marín. Murcia.
- MESTRES ANGLA, M. (1998), “Trabajo Social en la atención social primaria” en Colom, D., Miranda, M. (Coord) Organizaciones de Bienestar. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza. (pp.121-138)
- MINTZBERG, H. (2012): Estructuración de las Organizaciones. Editorial Ariel. Barcelona.
- MIRANDA ARANDA, M. (2003) Pragmatismo, Interaccionismo simbólico y Trabajo Social. De cómo la caridad y la filantropía se hicieron científicas. Tesis Doctoral, Universitat Rovira i Virgili.
- MIRANDA ARANDA, M., GARCÉS TRULLENQUE, E. (1998) “Trabajo Social en Salud Mental” en Colom, D., Miranda, m. (Coord). Organizaciones de Bienestar. Colección Trabajo Social Hoy, Zaragoza. (pp. 333-352)

- MOIX MARTÍNEZ, M. (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Ed. Trivium. Madrid.
- MOIX MARTÍNEZ, M. (2006a) *Teoría del Trabajo Social*. Editorial Síntesis. Madrid.
- MOIX MARTÍNEZ, M. (2006b) *La práctica del Trabajo Social*. Editorial Síntesis. Madrid.
- MOLINA, M. V. (1994): *Las enseñanzas del Trabajo Social en España 1932-1983. Estudio socio-educativo*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- MONZÓN, J. L. (2009) *Tercer Sector: delimitaciones conceptuales y dimensión ocupacional*. *Panorama Social* 9. (pp.38-46)
- MORALES DEL RIO, M.F., TORRES, V.L. (2010) *Aproximaciones acerca de la identidad profesional del Trabajador Social contemporáneo*. *Revista Margen*, Edición nº 59. Argentina
- NAVARRO PÉREZ J.J., GABALDÓN ESTEVAN, D (2017): *Tercer Sector: De invitado a imprescindible en la gestión de bienestar*. *Revista: Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. Nº 82, (pp. 417-449)
- NIETO-MORALES, C; CORDERO RAMOS, N. (Ed.) (2016) *Intervención Social con Menores. Promocionando la Práctica Profesional*. Dykinson. Madrid.
- OLZA ZUBIRI, M. (coord.). (2002) *Trabajo social (Cuestiones sobre el qué o el cómo)*. *Compilación del VI Simposio Europeo de Trabajo Social: Métodos de intervención en el Trabajo Social: La cuestión del cómo*”. Libros Certeza, D.L. Zaragoza.

- PASTOR SELLER, E. (2013) Situación actual del Trabajo Social en España. Un estudio necesario. Revista Servicios Sociales y Política Social, Número 103, (pp. 111-119).
- PASTOR SELLER, E. VERDE DIEGO, C. Y LIMA FERNÁNDEZ, A.I, (2018) El Trabajo Social desde una perspectiva iberoamericana. Thomsons Reuters Aranzadi.
- PASTOR SELLER, E., MARTÍNEZ ROMÁN, M.A. (Coords) (2014) Trabajo Social en el Siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada. Grupo 5. Madrid.
- PASTOR-SELLER, E., SÁNCHEZ-JUÁREZ, M.D. (2014) Trabajo Social y Agente de Igualdad: Análisis de competencias, sinergias, potencialidades y oportunidades laborales y profesionales Portularia Vol. XIV, N° 1, (pp. 35- 47).
- PATERNA SÁNCHEZ, G., MORENTE MEJÍAS, F. (2017) El papel del Tercer Sector de Acción Social y su articulación normativa en España. Revista Brasileira de História & Ciências Sociais. Vol. 9 N° 18, (pp. 58-71).
- PAYNE, M. (1991). Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Paidós Ibérica. Barcelona.
- PÉREZ- COSÍN, J.V. (2014) “Innovación docente” en Pastor Seller, E., Martínez Román, M.A. (Coords). Trabajo Social en el Siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada. Grupo 5. Madrid. (pp. 25- 37).
- PÉREZ ORTEGA, G. (2004) Conozcamos las Organizaciones No Gubernamentales, ONG. La Impronta. Medellín.
- PLATAFORMA DE ONG DE ACCIÓN SOCIAL. PLATAFORMA TERCER SECTOR. (2015) El Tercer Sector de Acción Social en 2015: Impacto de la crisis.

- RAMÍREZ GOICOECHEA, E. (2007). *Etnicidad Identidad y Migraciones. Teorías y conceptos*. Madrid, Cerasa.
- RAYA DÍEZ, E.; CAPARRÓS CIVERA, N. (Coords.) (2016) *Emprendimiento, Innovación y Responsabilidad Social Corporativa en Trabajo Social*. Grupo 5.
- RAYA DÍEZ, E., CAPARRÓS CIVERA, N., LORENTE MOLINA, B., ARNAUT BRAVO, S. (Coords.) (2018) *Ciencia y esencia en la práctica del Trabajo Social*. Tirant Lo Blanch.
- RESTREPO CÁRDENAS, M.I., CORREA ARANGO, M. E. (2005). *Las organizaciones no gubernamentales y el trabajo social*. Revista de la Facultad de Trabajo Social. Universidad Pontificia Bolivariana. Vol 21 - No 21 (pp.135-155)
- RITTER, G. A. (1991). *El estado social, su origen y desarrollo en una comparación internacional*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- ROCHER, G. (2006). *Introducción a la sociología general*, Herder, Barcelona.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G (Coord.) (2003). *Las entidades voluntarias de Acción Social en España*. Fundación Foesssa-Cáritas España. Madrid.
- RODRÍGUEZ CABRERO, G. (2013). *Crisis estructural y Tercer Sector de Acción Social*. Revista Española del Tercer Sector nº23, enero-abril 2013 Madrid (pp. 17-40)
- RODRÍGUEZ MARTÍN, V. (2014). “El posgrado en Trabajo Social en la Universidad Pública Española: Master Universitario Oficial y Doctorado” en Pastor Seller, E., Martínez Román, M.A. (Coords). *Trabajo Social en el Siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada*. Grupo 5. Madrid. (pp. 71-85).

- RUBILAR DONOSO, M.G. (2009.) Alteridad y trabajo social perspectivas y alcances de la experiencia de alteridad en el trabajo social en contextos de exclusión. Tesis Doctoral. 2009. Universidad Pontificia de Comillas Madrid.
- RUIZ OLABUÉNAGA, J. I (2003) Metodología de investigación cualitativa. Bilbao, Universidad de Deusto- 3ª edición.
- RUIZ OLABUENAGA, J. I. (Dir.). (2006) El sector no lucrativo en España. Una visión reciente. Fundación BBVA.
- RUVALCABA- COYASO, J., URIBE A. & GUTIÉRREZ G., R, (2011) Identidad e identidad profesional: Acercamiento conceptual e investigación contemporánea. Revista CES Psicología 4(2), (pp. 82-102).
- SAJARDO, A. (1996). Análisis económico del sector no lucrativo, Tirant lo Blanch, Valencia.
- SANTOS JAÉN, J.M. (2018). Análisis de la capacidad financiera de las entidades sin fines lucrativos. Revista Contribuciones a la economía (Enero- marzo 2018) <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/1/capacidad-financiera-entidades.html> Consultado en Abril de 2020.
- SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN. (2009). El Tercer Sector y el Mercado de Trabajo en la Región de Murcia.
- SOTO POSADA, G. (2003). Filosofía medieval. Universidad pedagógica nacional. Colombia.
- SOYDAN, H. (2004) La historia de las ideas en el Trabajo Social. Consejo General Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Madrid.
- TORRES, J. (1987). Historia del Trabajo Social. Humanitas. Argentina.

- TRAVI, B. (2018). “Mary Ellen Richmond y las bases científicas de una nueva profesión.” en Raya Díez, E., Caparrós Civera, N., Lorente Molina, B., Arnaut Bravo, S. (Coords.). Ciencia y esencia en la práctica del Trabajo Social. Tirant Lo Blanch. (pp. 215-227).
- VEGA-MALAGÓN, G., ÁVILA-MORALES, J., VEGA-MALAGÓN A.J., CAMACHO-CALDERÓN, N., BECERRIL-SANTOS, A., LEO-AMADOR, G.E. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. Revista European Scientific Journal, vol. 10 nº 15 Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALENCIA SAN VICENTE MÁRTIR. Experto Universitario en Dirección de centros de servicios sociales <https://www.ucv.es/oferta-academica/titulos-proprios/ciencias-de-la-educacion-y-humanidades/experto-universitario-en-direccion-de-centros-de-servicios-sociales/objetivos> consultado el 07 de Mayo de 2020
- WOLF, E. R. (1986) Europa y la gente sin historia. Fondo de Cultura Económica. 2005
- ZAMANILLO, T.; GAITÁN, L. (1991). Para comprender el Trabajo Social. Ed. Verbo Divino.
- ZERILLI, ANDREA. (1992). Fundamentos de Organización y Dirección General. Ed. Deusto S.A.

## **ÍNDICE SISTEMÁTICO**

---

<b>INTRODUCCIÓN Y PLAN</b>	
0. Resumen e introducción.	5
0.1. Introducción.	6
0.2. Planteamiento metodológico e hipótesis de Trabajo.	16
<b>HISTORIA Y TEORÍA DEL TRABAJO SOCIAL</b>	
<b>CAPÍTULO 1: PRECEDENTES NECESARIOS.</b>	<b>21</b>
1. Historia Magistra: La importancia de conocer nuestra historia.	21
2. El origen de la desigualdad y su institucionalización.	24
2.1. La desigualdad social medieval. Primeras formas de Acción Social.	26
2.2. La intervención estatal en la Edad Moderna.	29
2.3. La Revolución Industrial y el surgimiento de la cuestión social. El Estado Social	34
2.4. El estado de Bienestar y las bases para el desarrollo de la disciplina.	36
<b>CAPÍTULO 2: LA CUESTIÓN SOCIAL Y EL TRABAJO SOCIAL.</b>	<b>44</b>
1. El trabajo social como profesión y disciplina.	44
1.1. Desarrollo de la disciplina.	44
1.2. Institucionalización del Trabajo Social. El caso español.	49
1.3. El Trabajo Social como técnica, tecnología o ciencia.	53
<b>CAPÍTULO 3: IDENTIDAD EN TRABAJO SOCIAL.</b>	<b>58</b>
1. Sobre el concepto de identidad.	58

---

---

1.1. Identidad profesional.	62
2. La construcción de la identidad a través del objeto del trabajo social.	67
2.1. Competencias y funciones del Trabajador Social.	68
2.1.1. Estatus profesional, la recurrente queja de los profesionales.	75
 <b>TERCER SECTOR, ASOCIACIONISMO Y ENTIDADES DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.</b>	
<b>CAPÍTULO 1: EL TERCER SECTOR. DEFINICIÓN Y PARTICULARIDADES.</b>	<b>84</b>
1. Introducción.	84
2. Tercer Sector. Complejidades de su definición.	90
3. Tercer Sector de Acción Social.	97
3.1. Aparición y características.	97
3.2. La organización y estructura de las entidades no lucrativas de Acción Social.	103
3.2.1. Conceptos principales de la estructura de las organizaciones.	103
3.2.2. La especificidad en las entidades no lucrativas de Acción Social.	107
 <b>CAPÍTULO 2: LA DISCIPLINA DEL TRABAJO SOCIAL DENTRO DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL.</b>	<b>115</b>
1. Profesionalización del Tercer Sector de Acción Social.	115
1.1. La gestión y dirección en las entidades no lucrativas.	118
2. Trabajo social en organizaciones no lucrativas o Tercer Sector de Acción Social.	131

---

---

3. El trabajador social como gestor de entidades.	143
<b>ESTUDIO EMPÍRICO Y RESULTADOS</b>	
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.</b>	<b>150</b>
1. Acerca de las cuestiones de la investigación.	150
1.1. Metodología de investigación.	155
2. Desarrollo de la investigación.	158
2.1. Elección del tema de investigación.	158
2.2. Elección de la muestra. Ámbito geográfico.	160
2.3. Procedimiento.	167
2.3.1. Recogida de la información.	167
2.3.2. Instrumentos de análisis.	170
<b>CAPÍTULO 2: RESULTADOS DEL ESTUDIO EMPÍRICO.</b>	<b>175</b>
1. Estructura de las organizaciones no lucrativas de Acción Social.	178
1.1. ¿Dónde encontramos a los trabajadores sociales en estas representaciones?	185
2. ¿Qué funciones desempeñan los trabajadores sociales en las entidades?	193
2.1. La polivalencia del trabajador social.	195
2.2. Participación de los trabajadores sociales en otros procesos de la entidad.	197
2.3. Relación de las funciones según número de profesionales del Trabajo Social en la entidad.	202
3. Cuestiones de identidad.	206

---

---

4. Carrera profesional y estabilidad laboral.	213
5. La especialización profesional.	219
6. Importancia de la profesión y valoración personal de los encuestados.	221
7. Los estudios de Trabajo Social.	231
<b>CAPÍTULO 3: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.</b>	<b>244</b>
1. Introducción.	244
2. Estructura de las organizaciones estudiadas.	246
3. La administración, dirección y gestión.	252
4. Cuestiones de identidad.	258
4.1. Ámbitos de intervención en Trabajo Social.	264
4.2. Dirección en Trabajo Social.	269
4.3. Participación en procesos.	272
5. Conclusiones finales.	273
<b>ANEXOS</b>	
• Anexo I: Códigos de actuación de las entidades reseñados por el Instituto Murciano de Acción Social.	278
• Anexo II: Listado de asociaciones de la Región de Murcia.	284
• Anexo III: Encuesta realizada.	285
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>289</b>

---