

# RATIO PROFESIONAL Y FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES EN LAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL

## PROFESSIONAL RATIO AND FUNCTIONS OF SOCIAL WORKERS IN SOCIAL WORK UNITS

Diego Celdrán Martínez

Ayuntamiento de Murcia

**Resumen:** Tomando como referencia la labor que se desarrolla en las unidades de trabajo social (UTS) de las entidades locales de la región de Murcia, el trabajo que se presenta refleja las funciones que tienen encomendadas los trabajadores sociales y los tiempos que dedican a ellas, analizando los desequilibrios existentes y poniendo este asunto en relación con las condiciones técnico-profesionales que resultarían convenientes para un mejor desempeño profesional, en especial en lo referido a la ratio de población. A partir de esas premisas, se realiza una investigación que emplea análisis documental y la realización de entrevistas semiestructuradas a once informantes clave. Las conclusiones aportan información de interés para el ajuste de la labor profesional de los trabajadores sociales de atención primaria.

**Palabras clave:** Unidad de trabajo social, Funciones profesionales, Dedicación profesional, Trabajadores sociales, Ratio profesional.

**Abstract:** The topic addressed in this paper is the activity carried out by the social work units of the local government bodies of the Region of Murcia, Spain. The paper discusses the functions attributed to social workers and the time they dedicate to such functions, analysing imbalances and exploring this matter in the context of the technical-professional conditions that would be useful to improve professional performance, especially as regards the population ratio per social worker. With these premises as a starting point, the authors carry out documentary analysis and semi-structured interviews with 11 key informers. The conclusions contain information of great relevance for efforts to enhance the professional effectiveness of primary care social workers.

**Key Words:** Social Work Units, Professional functions, Professional dedication, social workers, Professional ratio.

| Recibido 29/01/2015 | Revisado 25/02/2015 | Aceptado 02/04/2015 | Publicado 31/05/2015 |

*Correspondencia:* Diego Celdrán Martínez. Ayuntamiento de Murcia. Correo electrónico: camino19@hotmail.com.

*Referencia normalizada:* Celdrán, D. (2015). Ratio profesional y funciones de los trabajadores sociales en las unidades de trabajo social. *Trabajo Social Hoy*, 75, 89-102. doi 10.12960/TSH.2015.0011.

## 1. INTRODUCCIÓN

La investigación parte de la idea de que acotar la población que han de atender los trabajadores sociales de las Unidades de Trabajo Social (en adelante UTS), ofrece mayor posibilidad para que estos puedan cumplir las funciones que tienen asignadas, haciendo su trabajo más rico y variado, acorde al perfil de profesionales especializados que ostentan. Se pretende averiguar qué funciones profesionales podrían variar más en base a la concreción de una ratio profesional, prestando atención también a aquellos otros elementos que pudieran entrar en juego en ese desempeño profesional ideal. De esta forma, más allá de acercar un cifra de población, se busca la comprensión de los elementos (actuaciones, funciones, factores que condicionan su trabajo), que entran en juego en la posibilidad de establecer esa ratio para trabajadores sociales de UTS.

## 2. MARCO TEÓRICO

La configuración de los servicios sociales en España es reciente, hace solo 37 años, la Constitución Española (CE), norma suprema del ordenamiento jurídico español, no menciona más que el término asistencia social en su artículo 148.1.20, el que permite a las Comunidades Autónomas asumir competencias en esa materia; y aunque esto no signifique que la CE no sea un texto comprometido con las cuestiones sociales, con la consecución de mayor grado de justicia social, sí constituye un indicador del retraso histórico del desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales en España.

A partir de la organización territorial que dibuja la CE, son las Comunidades Autónomas las que van asumiendo la competencia en materia de servicios sociales, lo que determina una inevitable asimetría en el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales. La demanda por aquel entonces de una ley nacional de servicios sociales se topa ineludiblemente con la anticonstitucionalidad, ya que supone una invasión de las competencias de las Comunidades Autónomas (sentencia del Tribunal Constitucional 146/1986).

De esa forma, solo al amparo del artículo 149.1.1 de la CE, que habilita las intervenciones del Estado en aras de garantizar la igualdad de todos los españoles, es como puede establecerse, el cinco de mayo de 1988, mediante la fórmula de convenio, el Plan Concertado para las Prestaciones Básicas en Servicios Sociales (PCPB), plan que trata de homogeneizar los servicios y recursos que se ponen al servicio de la ciudadanía en todo el Estado en materia de servicios sociales. Aquellas prestaciones básicas, que sorprendentemente han sufrido escasas variaciones desde 1988, son las mismas que ahora se contemplan bajo el Catálogo de Referencia de servicios sociales, marco de funcionamiento actual de los servicios sociales.

Como consecuencia de esta realidad, siguiendo a Ramírez (2013: 88), aún teniendo la guía de las prestaciones básicas del PCPB cualquier estudio de esta realidad social e institucional se encuentra con el hándicap de diecisiete fuentes de información, dispersas, inconexas, incompletas. Así, en el ámbito que concierne a esta investigación, y al margen de la comparación que se pueda establecer de aspectos relativos a la ratio profesional, nos centraremos en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, (CARM), entidad uniprovincial.

En particular se investiga acerca de las UTS, los órganos de los centros de servicios sociales municipales que, en virtud del catálogo de referencia en servicios sociales citado, habrían de garantizar la prestación básica de información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración, esto es, la prestación relativa al conjunto de medidas que facilitan información sobre los recursos sociales disponibles y su acceso, en el marco de una relación de ayuda profesional. Esta prestación, siguiendo el catálogo, ha de suponer orientación, asesoramiento y apoyo a las personas, familias y grupos que precisan de una intervención por parte del Sistema de servicios sociales e implica una valoración singularizada y un diagnóstico social básico para una intervención profesional, social y de acompañamiento. Siendo que en las UTS el perfil profesional encargado de hacer posible esa prestación es el trabajador social, acercarnos a las condiciones, que en términos de ratio de población, han de darse para asumir con garantías el ejercicio profesional resulta de utilidad.

Al objeto de afinar en mayor medida el desempeño profesional de los trabajadores sociales de UTS, se utilizan como guía las diez funciones principales que se les encomienda en el convenio-tipo, entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) y las Entidades Locales. Este convenio es un estándar que sirve de base uniforme para acordar la atención primaria en servicios sociales entre la Administración autonómica y las Administraciones locales (véase como ejemplo el convenio entre la CARM y el Ayuntamiento de Cartagena publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia nº 281, página 45721). En los convenios se recogen como funciones de este rol profesional:

1. Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas en relación a los derechos y los recursos sociales. Atención al público.
2. Proponer, establecer y revisar el programa individual de atención a la dependencia.
3. Intervenir en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social.
4. Impulsar y desarrollar proyectos de promoción comunitaria y programas transversales de protección social.
5. Gestionar la solicitud de prestaciones y servicios.
6. Aplicar protocolos de prevención y de atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.

7. Coordinarse con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el campo de los servicios sociales en relación a demandas recibidas en información, valoración y asesoramiento.
8. Valoración social de las situaciones de las personas y/o familias inmigrantes. Emisión, en su caso, de informes necesarios para obtener la autorización inicial o autorización de residencia
9. Seguimiento y apoyos personalizados en el marco de determinadas prestaciones económicas y/o como consecuencia del abordaje propio del tratamiento de casos individuales.
10. Prevención, información y promoción, en materia de menores, así como intervención y seguimiento de aquellos casos que requieran actuaciones en su propio medio.

Por tanto, para determinar una ratio de población por profesional, habrá que atender a la prestación básica que asumen y a las tareas que han de desempeñar los trabajadores sociales a partir del anterior marco de funciones profesionales.

### **3. MATERIAL Y MÉTODOS**

Se contemplaron dos objetivos básicos: en primer lugar, analizar el ajuste entre las funciones que se demandan a los trabajadores sociales en las UTS y las que habitualmente asumen, atendiendo a los factores que entran en juego en esa relación, comprobando si la ratio está entre uno de esos elementos; en segundo lugar, identificar otros factores relevantes junto a una posible ratio de calidad para el desempeño profesional de los trabajadores sociales de UTS.

Para considerar el ajuste de las funciones de los trabajadores sociales de UTS, en entrevistas semiestructuradas a once informantes clave (IC) se les facilitó una escala de elaboración propia en la que aparecían las diez funciones mencionadas. La tarea suponía reflejar qué porcentaje de la jornada laboral, creían los entrevistados que empleaban de forma habitual los trabajadores sociales de UTS en cada una de esas funciones, y qué tiempo opinaban que habrían de dedicarles de forma ideal. Igualmente se les preguntaba acerca de los aspectos que valoraban en los posibles desfases y la relación de la ratio profesional en esa relación, instándoles a que determinaran una ratio y unas condiciones profesionales adecuadas en el marco del trabajo de UTS.

En relación a los profesionales entrevistados, la muestra sigue un patrón no aleatorio, es claramente intencional o de conveniencia, siguiendo determinadas pautas:

- Todos tienen más de 10 años de ejercicio profesional, y salvo un caso (Directora de Centro de Servicios Sociales más de 20 años) todos han ejercido como trabajadores sociales de UTS, por lo que se estima que son conocedores en profundidad del trabajo en las UTS.
- Salvo un caso (de reciente reincorporación al puesto) no trabajan en UTS en el momento de la entrevista. Lo que se entiende ofrece un análisis de quienes son conocedores del desempeño profesional, pero no están condicionados en la actualidad por él.
- Respecto de su conocimiento de la Red Pública de Servicios Sociales, en su conjunto han ejercido en las nueve principales ciudades de la CARM (Murcia, Cartagena, Lorca, Jumilla, Yecla, Totana, Caravaca de la Cruz, San Javier, Mazarrón), en centros de servicios sociales y mancomunidades, por lo que se abarca todo el espectro de la Comunidad Autónoma.
- En cuanto a su labor profesional actual, dos de los entrevistados son coordinadores de programa en centros de servicios sociales, dos ejercen como directores de centro, uno es asesor regional del programa de acompañamiento social para la inclusión social, otro profesional pertenece a la Secretaría de Planificación de la Consejería Autonómica, órgano con responsabilidad en el diseño de la política regional en materia de servicios sociales, y tres ejercen como trabajadores sociales en equipos especializados. Así, además de experiencia en las UTS, todos están en activo y su visión permanece ligada a los servicios sociales públicos.
- Sobre todos tenían referencias personales y/o por terceros respecto de una actitud abierta, flexible y cordial como para permitir la entrevista.

## 4. RESULTADOS

### 4.1 FUNCIONES Y TIEMPOS EN UTS. ANÁLISIS CUANTITATIVO

El análisis cuantitativo se obtiene de los datos recogidos en la tabla que se les administra a los informantes clave. De esa información se obtiene un claro desfase. Se destacan funciones sobredimensionadas respecto de otras sobre las que se observa una dedicación escasa (véase Tabla 1). La función de información, orientación y asesoramiento a las personas en relación a los derechos y los recursos sociales, y la función de gestión de solicitud de prestaciones y servicios ocupa más del 60 % del tiempo de trabajo, siendo en ambas funciones donde los informantes clave estiman que se dan las mayores diferencias entre lo que se hace y lo que se debería hacer (véase gráfico 1), situando el peso de estas dos funciones en un tiempo que no debería sobrepasar el 34,9 % del total; la mitad de lo que consideran que se le dedica de forma habitual.

Tabla 1: Desempeño profesional de los trabajadores sociales de UTS.

Distribución de tiempos, en porcentaje de jornada laboral, que los informantes clave estiman que se realizan en las UTS y los que serían idóneos que les dedicasen. Media sobre 11 entrevistados.			
FUNCIONES		% TIEMPO	
		ACTUAL	IDEAL
1	Ofrecer información, orientación y asesoramiento a las personas en relación a los derechos y los recursos sociales. Atención al público.	33,05	21,1
2	Proponer, establecer y revisar el programa individual de atención a la dependencia.	3,5	4,9
3	Intervenir en los núcleos familiares o convivenciales en situación de riesgo social.	5,8	14,6
4	Impulsar y desarrollar proyectos de promoción comunitaria y programas transversales de protección social.	0,3	7,3
5	Gestionar la solicitud de prestaciones y servicios.	30,2	13,8
6	Aplicar protocolos de prevención y de atención ante malos tratos a personas de los colectivos más vulnerables.	2,2	4,6
7	Coordinarse con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social, con las entidades del mundo asociativo y con las que actúan en el campo de los servicios sociales en relación a demandas recibidas en información, valoración y asesoramiento.	7,3	9,6
8	Valoración social de las situaciones de las personas y/o familias inmigrantes. Emisión en su caso, de informes necesarios para obtener la autorización inicial o autorización de residencia.	5,7	5,1
9	Seguimiento y apoyos personalizados en el marco de determinadas prestaciones económicas y/o como consecuencia del abordaje propio del tratamiento de casos individuales.	7,4	11,3
10	Prevención, información y promoción, en materia de menores, así como intervención y seguimiento de aquellos casos que requieran actuaciones en su propio medio.	4,5	7,5

Fuente: Elaboración propia.

En contraposición, las funciones que tienen que ver con la intervención en los núcleos familiares, con el desarrollo de proyectos de promoción comunitaria y con el seguimiento y los apoyos personalizados, ocupa un tiempo de trabajo claramente por debajo de lo que se estima adecuado.

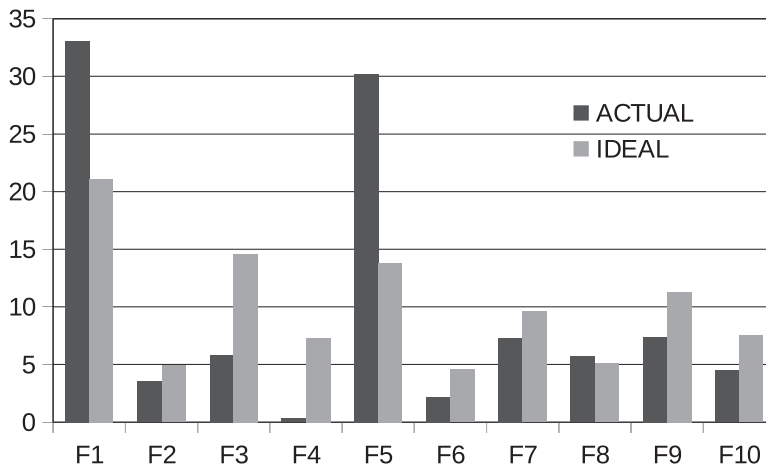


Gráfico 1: El desempeño profesional actual e ideal en las UTS, de la CARM.

Diferencias que a juicio de los entrevistados existen, en términos de porcentaje de jornada laboral, respecto de las funciones de los trabajadores sociales de UTS.

Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 FUNCIONES Y TIEMPOS EN UTS. ANÁLISIS CUALITATIVO

Los aspectos cualitativos se recogieron a lo largo de las entrevistas con los informantes clave donde, al margen de la cumplimentación de la tabla de tiempos, los entrevistados se expresan en relación a las causas de ese desfase entre lo deseable y lo habitual del trabajo en UTS. El conjunto de sus discursos se puede recoger en dos bloques de argumentos.

### 4.2.1. Una organización volcada en la gestión

En un primer bloque se encuentran los argumentos que tienen que ver con la orientación hacia la gestión que se vive en los centros de servicios sociales.

Se hace referencia a que los plazos, las prisas en la gestión, dificultan actuaciones de otro tipo (IC1), que no se observa que haya reconocimiento ni exigencia institucional hacia otro tipo de trabajo que no sean los “expedientes” (la demanda de prestación o servicio en su formato administrativo) (IC1), “el sistema no da otra salida” (IC10). “No es tanto en cuanto a la tarea sino en cuanto a la prioridad y el volumen” (IC6), “las diferencias son de calidad, intensidad” (IC7). Se comenta la dificultad para hacer otra cosa que la gestión ingente de la demanda “hay mucha presión, se ha montado todo sobre

el sacar, sacar la demanda” (IC5). El hecho de que la atención al ciudadano esté acotada a un tiempo escaso “no hay suficiente tiempo en la atención de la cita previa, se pone la directa y listo” (IC2). La priorización de aspectos cuantitativos y no cualitativos (IC4), el abandono del trabajo en equipo, fruto de la descentralización y de la aparición paulatina de programas con los que no se tiene la coordinación que se debería (IC4). Se apunta a que el esquema de funcionamiento dota de un perfil al profesional que hace en exclusiva de puerta de entrada y motiva que haya una pérdida del propio valor profesional (IC6), que las prioridades institucionales están volcadas en satisfacer necesidades expresadas, casos concretos (IC6). Se expone que la estructura organizativa determina la ratio que se atiende, que la UTS no puede ser un saco sin fondo donde se atienda según el momento profesional de carga de trabajo, “¿por qué va a tener más derecho alguien a que se actúe con él a medio plazo y se le quite tiempo de atención a otro para actuar a corto plazo?” (IC7).

En conjunto se observa que, salvo (IC11), la mayoría viene a afirmar que “la gestoría se comió al trabajo social” (IC5). Se observa cierta pesadumbre por reconocer que las tareas más propias del trabajo social (que tienen que ver con provocar procesos de cambio individual, grupal o colectivo que hagan superar las necesidades sociales) hayan sido desplazadas por las tareas que provoca la gestión para el acceso a los servicios y prestaciones existentes. No obstante, (IC11) hace ver que el trabajo social en la Administración Pública está muy sujeto a procedimientos, “quién no lo entienda que no trabaje en la Administración”.

Dicho esto y aunque no cabe adjudicar exclusivamente a las ratios esta configuración del puesto o de trabajo, sí se obtienen claras referencias al “poco ejercicio de trabajo social” (IC1); al hecho de “ir siempre contrarreloj”, “trabajando con parches” (IC2); a “la gestoría”, que la totalidad de entrevistados verían mejorada con un ajuste de la ratio de población, de hecho, los desajustes están siempre referenciados al volumen de atención que asumen los profesionales, siendo continuas las referencias a lo que es un perfil de “administrativo de lujo” (Molleda Fernández 2007: 141). El conjunto de esta situación hace que se recojan, en relación al bienestar de los profesionales, muestras de frustración profesional, “hay una ausencia de relación entre lo que se estudia y lo que se hace” (IC1).

Se podría valorar que quizás no sean los trabajadores sociales de UTS los que deban desempeñar ciertas tareas si su puesto de trabajo no está configurado para ello. Sin embargo, si recordamos cómo se define la prestación básica que corresponde asumir en las UTS, encontramos términos como valoración singularizada, diagnóstico social, intervención profesional, social y de acompañamiento, por tanto, esa sensación de malestar que apuntaban los entrevistados por ser una mera “gestoría”, está además sujeta a la presión de que realmente se les pide algo más, y como se ha visto, son en esas funciones donde aparecen las disconformidades.



### 4.2.2. La ausencia de modelo

Una segunda línea argumental hace referencia a la ausencia de modelo metodológico. En las entrevistas se escuchan insistentes referencias en relación a que los trabajadores sociales de UTS informan, gestionan, registran, pero el abordaje de casos propio del trabajo social no está diseñado, no hay una pauta institucional que determine qué casos se han de abordar y con qué intensidad.

“No hay un modelo de referencia en los servicios sociales de atención primaria (SSAP) ni estatal ni autonómico”, “hay una ausencia de modelo integrado que clarifique que son los servicios sociales (todo el mundo sabe de lo social)” (IC6). “Las UTS se han confundido con la atención primaria en servicios sociales, no hay un modelo de atención que pertenezca a la idea que el centro de servicios sociales quiere desarrollar, las UTS no están entroncadas en un proyecto de centro, no hay una visión de equipo de centro, desapareció el programa de trabajo social de zona, se abandonó por la gestión y el modelo de atención del sistema no era ese” (IC3). “Hay que sacar estadísticas, se interviene en lo urgente, no hay prevención” (IC5). “Hay gente en tierra de nadie, no entra en un programa de familia ni de inclusión y en la UTS no tiene cabida, no puede ser un saco sin fondo” (IC7). “Las necesidades cambian pero los SSAP no han estado a la altura, falta flexibilidad, la estructura y la administración de recursos no fue suficiente” (IC6). “Ahora hablamos de recuperar el programa de trabajo social de zona, ¡hay que joderse!, pero es que se perdió” (IC7). “Ahora entiendo el cambio de concepto de servicios sociales comunitarios a SSAP” (IC9).

Las alusiones a la ausencia de modelo, a la necesidad de recuperar el programa de trabajo social de zona, donde hace 26 años García Herrero (1988) recogía que las UTS debían ser algo más que una puerta de entrada y procurar también un nivel de tratamiento (la intervención), reflejan una necesidad de definir con claridad esa otra parte del trabajo de los trabajadores sociales de atención primaria.

En un necesario análisis diacrónico hay que referir, y de hecho los informantes lo hacen, que, en el momento actual, este vacío es aún más vacío. En los últimos años con la llegada de la Ley de Dependencia se ha gestionado a un ritmo frenético, gestión pura y dura, sin embargo las recientes decisiones políticas ante la crisis financiera, relativas al rescate bancario, endeudamiento público y recortes en gasto social han rebajado las opciones de la ciudadanía de acudir a servicios sociales a solicitar prestaciones o servicios, “si me lo cuentan no me lo creo” (IC8) y han sacudido las plantillas de personal, “hemos perdido ocho profesionales de un año para otro, nos hemos quedado en las guías” (IC9). Para rematar la situación, la reciente Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad en la Administración Pública siembra una gran incertidumbre (IC4, IC10) sobre cuál va a ser el futuro de los SSAP de ámbito municipal. Todo ello conduce a la necesidad de realizar un replanteamiento, “de gestores de recursos... ¿a qué?”(IC6).

### 4.3 FACTORES A CONSIDERAR PARA UNA RATIO DE CALIDAD

Todos los entrevistados respondieron afirmativamente cuando se les preguntó acerca de si consideraban de importancia la ratio y si esta condicionaba a su juicio el desempeño de los trabajadores sociales en UTS. Era previsible, mayor volumen de población igual a menor intensidad en la atención, más tiempo de información y menor el que se tiene para otras actividades, por tanto todos observan la necesidad de ajustar la ratio de las UTS.

Por otra parte nada nuevo, ya que la demanda sobre los ajustes de ratio se ha venido realizando desde el primer congreso sobre el Sistema Público de Servicios Sociales (Gutiérrez Resa, 2001:12), sin embargo, hay que destacar que también quedó claro que la ratio no determina en exclusiva la capacidad operativa. Así, cuando se cuestionó sobre qué otros factores consideran de importancia, apuntaron las siguientes cuestiones:

“La presencia de otros profesionales, educadores sociales. El tipo de población que tiene de forma mayoritaria la UTS, sus necesidades. Las posibilidades para realizar un trabajo de intervención. La frecuencia de actuación en casos de menores” (IC1).

“El equipo profesional, el medio físico, la presencia de filtros y de otros profesionales” (IC2). “Lo esencial es el nivel de atención que se quiere dar, la situación de las necesidades sociales de la zona, no existe uniformidad. Se habría de observar tres niveles de atención (necesidades económicas, situaciones de vulnerabilidad, situaciones de exclusión) y la posibilidad de realizar información a colectivos, para realizar una mejor gestión de tiempos y evitar goteo” (IC3). “Han de considerarse las características del territorio, la demanda explícita y oculta. La ratio puede ser para el equipo y no por profesional. La intensidad es la diferencia (IC4). “Equipo de trabajo y el clima. La formación. La implicación. El puenteo político. Estructura jerárquica del servicio. El número y tipo de demanda” (IC5). “Tipo de necesidades y volumen, estructura del centro de servicios sociales, recursos de la zona públicos y privados, el modelo organizativo, que no resulte estático, la operatividad del estilo de trabajo” (IC6). “Características población, crecimiento zona, diseminación/concentración, recursos entorno, recursos CMSS, el apoyo de la dirección, el acceso a la formación” (IC7). “Tipo de población y necesidades, coordinación programas, infraestructura, seguridad, el trabajo en equipo, el amparo en un programa de trabajo social de zona, el apoyo institucional” (IC8).

“La localización de las UTS y la concentración de las necesidades sociales” (IC9). “La presencia de filtros, las características de la población, el reparto de casos” (IC10). “El volumen de la demanda, la presencia de filtros, la seguridad, la existencia de programas” (IC11).

#### 4.4 LA RATIO DE POBLACIÓN POR TRABAJADOR SOCIAL DE UTS

En la parte final de la entrevista se pedía a los informantes clave que fijaran una ratio teniendo en cuenta las condiciones que para ellos debería tener una UTS ideal. De las respuestas hay que aclarar que dos entrevistados prefirieron no ofrecer una cifra, (IC3 Y IC4), casi de forma idéntica y en consecuencia con el discurso mantenido en la entrevista, hicieron referencia a que lo importante no es tanto la población sino la disponibilidad profesional, considerando que el profesional ha de tener dos días a la semana para realizar actuaciones que tengan que ver con el abordaje de casos, dejando a un lado la cifra de habitantes. El resto sí sitúa una ratio habitante/trabajador social que ofrece una media aritmética de 5 875 y una media ponderada, eliminando la cifra mayor y menor, de 6 081 habitantes por trabajador social de UTS.

### 5. DISCUSIÓN

Del conjunto de la información obtenida se deduce una configuración del desempeño profesional muy clara. A juicio de los entrevistados, los trabajadores sociales de UTS en la CARM ocupan su tiempo de trabajo fundamentalmente en tareas de información y orientación sobre recursos y la gestión de solicitudes en relación a prestaciones y servicios, para ello de forma frecuente establecen coordinación con otros profesionales y excepcionalmente actúan bajo lo que se entiende como tratamiento de casos, teniendo algo de espacio también para la formación propia.

Hay que matizar que aunque el conjunto de profesionales reconozca que estas son las actuaciones principales de los trabajadores sociales, se reniega que deban ser esas en exclusiva. Este modelo de desempeño profesional, al que se hace alusión como la “gestoría”, es uno de los temas centrales que de forma recurrente aparece en la investigación.

Resulta evidente que este modo de desempeño profesional está alejado de los procesos que como profesionales especializados se les pudiera demandar, no se vislumbra un *continuum* iniciado por un diagnóstico, el diseño de objetivos a conseguir y una planificación de actuaciones que se evalúe durante o al final del proceso de trabajo, y es esa ausencia de intervención la que motiva que se haga referencia a que vienen a ser tratados como administrativos, observándose un deseo de emplearse en tareas que también reconocen más exigentes, aunque posiblemente más agradecidas o más gratificantes profesionalmente.

Se contempla no obstante, que es una cuestión de medida. Los profesionales son conscientes de que el trabajo en UTS está configurado por una prestación básica que implica, en primer término además, facilitar el conocimiento y acceso a los recursos sociales,

Diego Celdrán

---

lo que obviamente es de su aprecio. Sería un sinsentido preocupante que no se apreciara el acceso a recursos que vienen a subsanar o paliar las necesidades sociales; por tanto, no es que se considere que en las UTS no se deba hacer lo que se hace, es que se estima que debería ser posible ampliar el abanico de tareas que se realizan, ya que lo contrario los convierte en meros intermediarios entre ciudadanía y recursos.

Las referencias son múltiples y guardan un hilo conductor muy evidente. A pesar de generar sospechas de sesgo corporativo (algo que se trató de evitar con la elección de los informantes clave), es obvio que los desfases recogidos, reflejados por profesionales de todo el ámbito regional, con experiencia sobrada, no pueden sino reflejar causas estructurales. Es obvio que no hay un desequilibrio entre el debe y el haber que pueda achacarse a un grupo profesional, esas diferencias como apuntan los entrevistados tienen orígenes profundos que conectan la visión de los servicios sociales con la práctica profesional y la responsabilidad es de quién los delimita y los gestiona.

Las funciones donde está el desfase dejan ver una demanda sentida de alejar la incidencia casi exclusiva de la “gestoría”, y equilibrar el trabajo, contemplando variedad de actuaciones en un trabajo más rico, donde los procesos de trabajo individual y familiar tengan un peso específico significativo. De hecho se recogen numerosas referencias respecto de un vacío procedimental, cuando en las UTS se puede actuar más allá de la información y la gestión, ¿qué enfoque se ha de adoptar? Pese a que la prestación básica está delimitada, cuando se habla de trabajar casos, de intervenir con familias, ¿qué metodología asumir? Los programas de los centros de servicios sociales orientados a la atención a familias, a abordar situaciones de exclusión u otros, tienen un modelo metodológico de referencia ¿para la intervención desde las UTS qué referencia seguir?, ¿el acompañamiento social, enfoques centrados en la tarea...?

Descendiendo a lo concreto se obtiene como cifra para la configuración de una UTS estándar una referencia que se sitúa en los 6 000 habitantes, recordando que esta cifra se establece contando con que se da la presencia de otros elementos referidos: infraestructura básica, volumen de demanda asumible, filtros en la atención, presencia de programas específicos y otros profesionales de apoyo. Por tanto, junto al factor numérico, se ha de atender a una visión integrada por la confluencia de elementos de relevancia para los profesionales. La ratio variaría también en base a esos otros elementos, por lo que ha de valorarse como un todo, no como parte.

## 6. AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento muy especial a todos los profesionales que accedieron a concederme las entrevistas de forma desinteresada. Me resultó muy grato atender a su reflexión sincera y comprobar el cariño por lo que hacen, fue un placer escucharles.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Consejo Territorial de Servicios Sociales (2013). Catálogo de Referencia de Servicios Sociales, publicado en BOE nº. 17 de 16 de Mayo de 2013, 36636-36674.
- Constitución Española. (1978). BOE nº. 311 de 29 de diciembre de 1978, 29313- 29424.
- García Herrero, G. (1988). *Los centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo*. Madrid: Editorial Siglo XXI.
- Gutiérrez Resa, A. (2001). El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España (Once años del Plan Concertado). *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 93, 89-130.
- Molleda Fernández, E. (2007). ¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 139-155.
- Ramírez Navarro, J. M. (2013). El índice DEC (Derechos/Economía/Cobertura) de desarrollo de los servicios sociales. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 2, 87-97.
- Tribunal Constitucional (1986). Sentencia 146/1986. BOE Nº 295 de 10 de Diciembre de 1986, 21-26).

