

# ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL, DESARROLLO HUMANO Y CALIDAD EN TRABAJO SOCIAL

## FIELDS OF PROFESSIONAL INTERVENTION, HUMAN DEVELOPMENT AND QUALITY IN SOCIAL WORK

---

Carmen Barranco Expósito. DTS. Col n. ° 34 del Colegio Oficial de Trabajo Social de Tenerife. Catedrática en E.U. de Trabajo Social. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Centro Superior de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad de La Laguna

---

**Resumen:** Los/as trabajadores/as sociales en los diversos ámbitos de la acción profesional, vinculada a los Servicios Sociales, Salud, Educación, Vivienda, Urbanismo, Cooperación para el Desarrollo, Empleo y Justicia, han venido contribuyendo a satisfacer las necesidades globales de las personas, a mejorar los problemas, el Bienestar Social, la calidad de vida y el Desarrollo Humano de los pueblos. En dichos ámbitos, han ido creando y consolidando el espacio profesional y disciplinar, en un proceso abierto y dinámico, configurado desde la pluralidad de enfoques y en mestizaje científico con otras disciplinas sociales.

Este artículo versa sobre los ámbitos profesionales en Trabajo Social, el Desarrollo Humano y la Calidad, presentándose una introducción descriptiva y diacrónica sobre los mismos, situándolos en España. Así mismo, se realizan unas consideraciones generales sobre la intervención profesional y la calidad orientada a promover el Desarrollo Humano.

**Palabras Clave:** Ámbitos de intervención en Trabajo Social, Áreas de Bienestar Social, Servicios Sociales, Intervención en Trabajo Social, Desarrollo Humano, Calidad integrada, Modelos de gestión de calidad.

**Abstract:** Social workers in the various fields of professional action, linked to Social Services, Health, Education, Housing, Urbanism, Cooperation for Development, Employment and Justice, have been contributing to meet the global needs of people, to improve the problems, the social well-being, the quality of life and the Human Development of the peoples. In these areas, they have been creating and consolidating the professional and disciplinary space, in an open and dynamic process, configured from the plurality of approaches and in scientific mixing with other social disciplines.

This article deals with the professional fields in Social Work, Human Development and Quality, presenting a descriptive and diachronic introduction about them, placing them in Spain. Likewise, some general considerations are made about professional intervention and quality aimed at promoting Human Development.

**Keywords:** Areas of intervention in Social Work, Social Welfare Areas, Social services, Intervention in Social Work, Human development. Integrated quality, Quality management models.



Referencia Normalizada: Barranco, C. (2003). Ámbitos de intervención profesional, desarrollo humano y calidad en Trabajo Social. Trabajo Social Hoy 100 (Páginas 65-89). doi: 10.12960/TSH.2023.16

*“Hoy, al cabo de 25 años, siendo conscientes de los avances producidos con la creación del Sistema Público de Servicios Sociales, testificamos el estancamiento que se ha producido y los déficits que existen para poder alcanzar las garantías que tienen otros sistemas de Bienestar Social como la Sanidad o la Educación”*

*(De Las Heras, 2002, p. 9).*

## **1. INTRODUCCIÓN A LOS ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA**

La intervención del Trabajo Social en España se ha ido estructurando en diversos ámbitos profesionales, que en este apartado se presentan estructurados en las Áreas de Bienestar Social y en los Servicios Sociales.

Definiremos el “ámbito” como: “cada uno de los campos en los que el/la trabajador/a social ejerce su profesión” (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2003, p. 17). También, es preciso añadir que a los ámbitos se les ha venido denominando espacios de intervención, considerados como: “el espacio en el que actúa el Trabajo Social (...) comprende a la persona y a los grupos con los que se relaciona. Abarca lo comunitario, entendido como un sistema dinámico de relaciones, compuesto por subsistemas, en conexión con otros sistemas y con la sociedad global” (Gaitán, 1991, p. 95). Igualmente, Moix (1991) lo denomina campos del Trabajo Social.

Realizadas estas precisiones terminológicas y avanzando en su delimitación, hemos de señalar que estos ámbitos de intervención se van configurando en las vertientes complementarias micro y macro, trabajando de lo individual a lo colectivo, con la finalidad de restablecer los vínculos entre las personas y con las redes sociales (De la Red, 1993; De Robertis y Pascal, 1994; De Robertis, 2003).

### **1.1. Ámbito profesional del Trabajo Social en las Áreas de Bienestar Social**

En España, las Áreas de Bienestar Social abarcan Salud, Educación, Empleo, Vivienda, Urbanismo y Medio Ambiente. En estos ámbitos los/as trabajadores/as sociales han venido desarrollando una amplia labor profesional, que de manera breve presentamos a continuación.



*a) Intervención del Trabajo Social en el Área de Salud.* En el marco internacional el área de salud ha sido uno de los ámbitos donde el Trabajo Social ha tenido una amplia presencia desde la primera década del Siglo XX. En nuestro país, ha sido uno de los primeros espacios profesionales que ocuparon los/as trabajadores/as sociales, al finalizar sus estudios en 1935.

Al echar una mirada retrospectiva a la historia del Trabajo Social se verifica que la intervención en este campo se inicia en salud mental, en el pasado Siglo XX. Concretamente, fue en 1905 cuando Richard Cabot, psiquiatra del Hospital de Boston en Massachusetts, creó el primer Servicio Social Hospitalario y unos años más tarde, en 1920, se puso en marcha la primera Asociación Americana de Trabajadores Sociales Hospitalarios (Soydan, 2004; Miranda, 2004).

Inicialmente, los/as trabajadores/as sociales hospitalarios se ocupaban de complementar el diagnóstico médico, recabando los aspectos sociales vinculados a los entornos inmediatos de la persona y del medio social. También, hacia la promoción de la salud, la investigación y la prevención.

En el Área de Salud, la intervención de los/as trabajadores/as sociales ha estado centrada en la atención a los/as enfermos/as y a sus familias, así como en la investigación y coordinación entre instituciones, tanto en el marco internacional como en España (Barenys, 1976). Asimismo, se comprueba que en los diferentes servicios de salud la acción profesional se ha ido enfocando hacia la información, asesoramiento y acompañamiento de las personas enfermas y familias, durante los procesos de enfermedad. También, en la atención de las necesidades sociales y demandas, así como en el diseño e implantación de medidas preventivas para promover la salud, desde el modelo bio-psico-social propugnado por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Actualmente, la intervención que realizan los/as trabajadores/as sociales en este campo, incluye los niveles individual, grupal y comunitario. Desde lo comunitario se manifiesta que: “los modelos comunitarios en salud mental (...) se interesan por las condiciones que actúan sobre la vulnerabilidad (...) tanto sobre los factores que producen la enfermedad como sobre los factores que la previenen (Ramírez, 2000, p. 345).

Desde estos planteamientos, la intervención de los/as trabajadores/as sociales en España se viene desarrollando en los Servicios de Atención Primaria, Atención Especializada (incluye hospitalización y salud mental) y Atención Sociosanitaria.



En estos ámbitos, los/as trabajadores/as sociales tienen una amplia presencia por todo el territorio nacional.

Finalmente, es preciso resaltar que esta Área de Bienestar Social tiene un carácter universal, por lo que sus prestaciones incluyen a toda la ciudadanía, tal como se especifica en leyes marco de salud. Entre dicho marco normativo, cabe citar la Ley 14/1986 General de Sanidad; la Ley 1088/1989, de 8 de septiembre de Asistencia Sanitaria; la Ley 26/1990 de Prestaciones no Contributivas; y la Ley 16/2003, de 28 de mayo, “de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud”.

*b) Intervención del Trabajo Social en el Área de Empleo.* En este ámbito la intervención de los/as trabajadores/as sociales se ha venido desarrollando, tradicionalmente, en el mundo empresarial, en mutualidades y en los sindicatos.

En nuestro país, los/as trabajadores/as sociales se incorporaron al campo de empresa en ciudades donde existía una gran actividad industrial (Barcelona, Madrid, País Vasco, etc.). En sus inicios, se trataba de dar respuesta a las situaciones multiproblemáticas de salud, vivienda y formación que presentaban los/as trabajadores/as. También, de ofrecer apoyo a la unidad familiar para facilitar los procesos de integración y superación de las necesidades y problemas.

En la actualidad, las intervenciones de los/as trabajadores/as sociales en el marco de la empresa se centran en el contexto interno de la propia organización y en el entorno social. La intervención hacia el contexto interno de la organización, incluye diversas acciones de atención y promoción con los/as trabajadores/as y sus beneficiarios/as, así como otras acciones orientadas hacia la política social, la gestión y el bienestar ocupacional, tales como formación, incapacidad laboral, reclasificaciones laborales, salud laboral, entre otras.

Por otra parte, las acciones con el entorno social están más orientadas a conocer y detectar los recursos, así como a establecer marcos de cooperación con las distintas organizaciones sociales de la comunidad. Además de la intervención en el marco empresarial con los/as trabajadores/as en activo, se trabaja con el personal jubilado/a y con sus beneficiarios/as para potenciar sus capacidades y enfrentarse a los procesos de superación de las necesidades y problemas.

En general, las situaciones que los/as trabajadores/as sociales abordan en este campo son las vinculadas al mundo laboral, así como al Bienestar Social y calidad

de vida de la unidad familiar del personal de la empresa. De ahí, que se trabaje en el marco interno de la organización para promover la salud laboral, la formación y calidad de vida laboral. También, con la organización y el entorno socioambiental para atender, asesorar y orientar en las situaciones de enfermedad, incapacidad, discapacidad, fracaso escolar, conflictos de pareja, drogodependencias, aislamiento, soledad, desarraigos y falta de redes de apoyo, entre otras.

Actualmente en España, la presencia del/de la trabajador/a social en el campo de la empresa está en franco retroceso desde finales de la década de los años 80, al ampliarse las prestaciones y servicios al resto de las áreas de Bienestar Social y de Servicios Sociales. Así, a medida que el Estado fue ampliando las respuestas a las demandas y necesidades sociales de las ciudadanas y ciudadanos, con servicios y prestaciones, la contratación de trabajadores/as sociales en este campo fue experimentando un claro descenso. Ejemplos representativos de esta situación lo constituyen aquellas empresas que disminuyeron o eliminaron la contratación de trabajadores/as sociales tales como Seat, Iberia, CAMPSA, Cepsa, Telefónica, entidades mineras, industrias azucareras y eléctricas.

Por otro lado, conviene aclarar que la presencia de los/as trabajadores/as sociales en los sindicatos mayoritarios (Comisiones Obreras, Unión General de Trabajadores y Unión Sindical Obrera), ha sido y es, escasa. En estas organizaciones la intervención está relacionada con la salud laboral, la discriminación de la mujer en el mundo laboral, la inmigración, así como la información y asesoramiento sobre los recursos sociales de la comunidad.



Igualmente, es preciso indicar que desde finales de la década de los 80 la presencia de los/as trabajadores/as sociales se está incrementando en los procesos de inserción laboral y de economía social con las personas en situaciones de vulnerabilidad social y excluidas del mercado laboral, promovido por las ONG's y apoyado por entidades públicas. Desde esta orientación, la intervención del Trabajo Social se centra en Proyectos Europeos de Pobreza y de Recursos Humanos HORIZON Y EQUAL, orientados hacia los colectivos de personas reclusas, personas con discapacidad, drogodependientes, mujeres y jóvenes en riesgo o en situación de vulnerabilidad que no han finalizado sus estudios.

En definitiva, en la actualidad los ámbitos de intervención de los/as trabajadores/as sociales en el Área de Empleo están más situados en los servicios de mutualidades laborales, empresas, cooperativas, proyectos de reinserción laboral y economía social.

*c) Intervención del Trabajo Social en el Área de Vivienda, Urbanismo y Medio Ambiente.* En este campo, los/as trabajadores/as sociales participaron en las campañas y programas sociales para erradicar el chabolismo de los años 60 y 70 desde el Instituto Nacional de la Vivienda, al tiempo que para promover la mejora de las condiciones de la vida social en los barrios. Así, los/as trabajadores/as sociales participaron en la valoración y adjudicación de las viviendas y en los procesos de integración de las personas que provenían de las chabolas a su nuevo hábitat comunitario. También, a través de las asociaciones de vecinos/as, se realizó una importante labor educativa de trabajo individual, grupal y comunitario.

En esta dirección, destacan los trabajos efectuados en la década de los años 60 y 70 por los/as trabajadores/as sociales en diversas zonas de la geografía española. Entre éstos cabe mencionar el desarrollado en Barcelona (Campo de la Bota y de la Mina), por la trabajadora social y profesora Montserrat Colomer, con un enfoque integral y participativo, orientado a mejorar las condiciones de vida y del entorno urbanístico.

En los años 90, cabe reseñar la intervención desarrollada a través de los diversos Programas Europeos de lucha contra la Pobreza, entre los que podemos mencionar el Proyecto “Marismas del Odiel”, en Huelva y el Proyecto “Onyar-Est”, en tres barrios de Gerona. Estos proyectos combinaron las acciones orientadas hacia la mejora del hábitat, de la vivienda y del barrio, con la finalidad de modificar el entorno y recuperar el espacio. Además, se realizaron un conjunto de actividades de dinamización hacia el empleo, participación ciudadana y salud medio ambiental. Concretamente, según Porras (2004), las actividades en Gerona se centraron en conseguir la mejora de las condiciones urbanísticas de los barrios, así como en proporcionar mayor dotación de Servicios Sociales y Culturales. Igualmente, se trató de influir en la política de construcción de nuevas viviendas y en la colaboración en la mejora y mantenimiento del entorno.

En este área profesional los/as trabajadores/as sociales, además, participan en el estudio, diagnóstico y procesos de adjudicación de las viviendas, tanto las de régimen en propiedad o en alquiler. Con tal fin, se estudia la situación socio-familiar, sus necesidades de espacio, sus recursos económicos, situación de salud, de discapacidad, empleo, etc. Igualmente, participan en los programas de rehabilitación de las viviendas y mejora del medio socioambiental, en zonas rurales y urbanas.



En definitiva, la intervención profesional en este espacio está orientada a promocionar el acceso a la vivienda de colectivos excluidos, que no cuentan con medios para acceder a la misma. También, en la revitalización y recuperación de zonas urbanas y rurales para potenciar los espacios dedicados a la convivencia y al ocio vecinal, al tiempo que se desarrolla y potencia la economía y servicios, siendo un ejemplo de este enfoque los Programas Europeos URBAN. Para poder seguir avanzando en este enfoque integrado, se precisa apostar por políticas activas de cooperación institucional entre organismos públicos como vivienda, salud, empleo, cultura, medio ambiente y servicios sociales, para revitalizar de este modo el tejido social y propiciar espacios ambientales saludables.

*d) Intervención del Trabajo Social en el Área de Educación.* La intervención en los ámbitos de educación se ha ido desarrollando en las siguientes direcciones:

- 1) Los Centros Específicos de Educación Especial.
- 2) Los Centros Públicos de Educación Infantil, Primaria y Secundaria a través de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógicos (en adelante E.O.E.P.'s).
- 3) La Enseñanza de Grado en Trabajo Social, así como otros estudios universitarios y formación continua de los/as profesionales dedicados/as a la acción social.



En la actualidad, la incorporación de los/as trabajadores/as sociales a los Centros Específicos de Educación Especial está contemplada en la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo, aprobada en el año 1990 (LOGSE). En este marco legislativo, se determinan las funciones de los/as trabajadores/as sociales. La intervención se orienta hacia la atención, prevención e igualdad de oportunidades. De ahí, que el/la trabajador/a social profunde en los factores sociales, económicos, culturales, geográficos, étnicos,..., con la finalidad de mejorar las condiciones de vida y participación en la comunidad de las personas con necesidades especiales (Barranco y Cáceres, 2001c). Básicamente se actúa para buscar alternativas y superar las dificultades sociales, incrementar las capacidades, promocionar nuevos recursos, el intercambio de experiencias que fomenten el encuentro, la convivencia y la eliminación de barreras psicosociales.

También, los/as trabajadores/as sociales están presentes en E.O.E.P.'s, integrados por psicólogos/as, trabajadores/as sociales y pedagogos/as. Los/as trabajadores/as sociales se ocupan de las situaciones de los alumnos y alumnas que presentan dificultades sociales personales y familiares. Asimismo, establecen los vínculos de coordinación y colaboración con los Servicios Sociales de la

Zona y con otras organizaciones públicas y privadas, tendentes a la detección de las necesidades educativas y sociales de la comunidad. La intervención está enfocada a prevenir situaciones de inadaptación social, a delimitar e identificar los indicadores de riesgo, a la atención personal, a los procesos de acogida y mediación social, a posibilitar la apertura de los centros educativos al entorno. Todo ello, con la finalidad de evitar los problemas y satisfacer las necesidades sociales de los/as alumnos/as, promoviendo las redes sociales, la participación y la cooperación entre el centro educativo, la familia y la comunidad.

En la Enseñanza Universitaria de Grado de la Titulación de Trabajo Social, los/as trabajadores/as sociales, en los 32 centros existentes en nuestro país, imparten la formación de las materias específicas de Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social. También, participan en los cursos de Postgrado, así como en la formación continua de los/as trabajadores/as sociales y de otros/as profesionales dedicados/as a la acción social, a través de cursos, seminarios y jornadas.

## **1.2. Ámbito profesional del Trabajo Social en los Servicios Sociales**

El Trabajo Social ha contribuido a la gestación e implantación de los Servicios Sociales en España, ya que fueron los/as trabajadores/as sociales, a principios de los años ochenta, los que impulsaron su diseño y desarrollo como servicios específicos e independientes del resto de las Áreas de Bienestar Social.

En la actualidad los/as trabajadores/as sociales están presentes en los Servicios Sociales de la Administración General del Estado, en cada una de las diecisiete Comunidades Autónomas y en las Corporaciones Locales, constituidas éstas últimas por las Diputaciones Provinciales, los Cabildos y los Ayuntamientos.

Avanzando hacia esta caracterización general de los ámbitos de intervención del Trabajo Social, se especifica que los Servicios Sociales en España tienen identidad propia y está perfectamente delimitado su marco jurídico, administrativo, ámbito de actuación, prestaciones específicas, estructura y equipamiento (Alemán, 2002). Para la autora, el marco legislativo se fundamenta en:

- a) La Constitución Española de 1978.
- b) Los Estatutos de Autonomía de las 17 Comunidades.
- c) Las Leyes de Servicios Sociales de las 17 Comunidades.
- d) La Ley de Bases de Régimen Local.

- e) Las leyes específicas que regulan los sectores concretos, como el de penitenciaría, las personas con discapacidad, mujer y mayores, entre otras.

Igualmente, la citada autora reseña los principios recogidos en las leyes de Servicios Sociales, entre los que señala:

- a) Universalidad en la atención a toda la ciudadanía.
- b) Igualdad de oportunidades.
- c) Solidaridad en la distribución de recursos.
- d) Responsabilidad pública para asegurar los recursos y otros importantes como son la prevención, descentralización, normalización, participación, planificación, coordinación y globalidad.

Añadir, que en la actualidad, el 80 % de los/as trabajadores/as sociales desempeñan su labor profesional en este ámbito de intervención profesional de los Servicios Sociales. Para tratar de adentrarnos en las características más básicas de los mismos vamos a tratar de responder a las siguientes cuestiones:

- a) ¿Qué son los Servicios Sociales?
- b) ¿Cómo son clasificados los Servicios Sociales?
- c) ¿En qué administraciones públicas están presentes los Servicios Sociales?
- d) ¿Los Servicios Sociales tienen consolidada la universalización de sus prestaciones?

#### **A) ¿Qué son los Servicios Sociales?**

Los Servicios Sociales son definidos como: “el conjunto de medios técnicos, personales, financieros y materiales, dotados de una estructura funcional, que se orientan a la atención, prevención y recuperación de situaciones que impiden el logro del bienestar (Gaitán, 1991, p. 104). También, son definidos como instrumentos de Política Social de los que disponen tanto la sociedad como los poderes públicos (Aleman, 2002).

Para Setién y Arriola (1997) los Servicios Sociales constituyen la realidad en las que se concretan las políticas sociales y se hacen presentes a través de locales, personas, actuaciones y prestaciones económicas. Para estas autoras los objetivos están enfocados a lograr una mayor calidad de vida y bienestar social para todas las personas, por medio de actuaciones globales de prevención, asistencia e



inserción. Además, entienden que es responsabilidad pública garantizar los servicios públicos, coordinarlos y promoverlos, siendo esta condición recogida en la mayoría de las leyes de Servicios Sociales.

En la definición del Plan General de Servicios Sociales de Canarias, se expresa el carácter público y privado que han de tener los Servicios Sociales y se definen del siguiente modo: “son un conjunto estructurado de prestaciones, centros y servicios, desarrollados a través de las instituciones públicas y privadas con la finalidad de procurar la superación de situaciones de necesidad, favoreciendo para ello la promoción e integración de los ciudadanos y grupos desfavorecidos” (Gobierno de Canarias, 1999, p. 425).

La orientación hacia la promoción del Bienestar Social de los Servicios Sociales está recogida en la Ley 11/2002 de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad de la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, que en su artículo 1.2 expresa que: “los Servicios Sociales son el conjunto de actividades, prestaciones y equipamientos que tienen por objeto promover y posibilitar el desarrollo del Bienestar Social de todos los ciudadanos mediante la prevención, tratamiento o eliminación, en su caso, de las causas que impiden o dificultan el pleno desarrollo de los individuos o de los grupos en que se integran”.

En el siguiente texto queda claramente reflejado la naturaleza de los mismos y su orientación hacia el Desarrollo Humano: “Los Servicios Sociales, concebidos como medios de una Política Social que pretende el Bienestar Social de toda la población (como un derecho humano), son prestaciones técnicas que se ponen a disposición de toda la población con el fin de facilitar el proceso de Desarrollo Humano de todos los ciudadanos (a lo largo de todo el ciclo vital), haciendo efectiva su plena integración social y ofreciendo los apoyos necesarios para la prevención y la superación de los posibles obstáculos que impidan o dificulten el Desarrollo Humano pleno” (Martínez Román, 2003, p. 240).

### *B) ¿Cómo son clasificados los Servicios Sociales?*

Los Servicios Sociales son clasificados por Setién y Arriola (1997) en:

1. Servicios Sociales de Base. También, denominados Servicios Sociales Comunitarios, Servicios Sociales Generales o Servicios de Atención Primaria. Están dirigidos a toda la población. En relación con su organización se les denomina “Nivel Primario o Primer Nivel de Atención”.



2. Servicios Sociales Especializados. Están dirigidos a colectivos específicos de la población. Se les denomina “Nivel Secundario o Segundo Nivel de Atención”. Incluyen: familia, infancia y juventud; personas mayores; discapacitados; drogodependientes; transeúntes; inmigrantes y personas discriminadas por razón de sexo, etnia o cualquier otra circunstancia.

Los Servicios Sociales Comunitarios están orientados a: “recibir todo tipo de demandas sociales y proporcionan respuestas diversas (...), se acometen tareas de sensibilización social, formación de grupos de participación, fomento de la cooperación (Gaitán, 1991, p. 104). Asimismo se expresa que: “son dispositivos, públicos o privados, del sistema que desde el ámbito de la comunidad y con la participación de la misma, persiguen el desarrollo de acciones orientadas a alcanzar los niveles de Bienestar Social considerados adecuados o normales” (Gobierno de Canarias, 1999, p. 425). Tienen una orientación global y polivalente, se ubican en los denominados “Centros de Servicios Sociales” y están dotados de equipos técnicos y humanos.

A su vez, los Servicios Sociales Especializados son los que: “ofrecen tratamientos y centros específicos a colectivos concretos que presentan una tipología característica de los problemas” (Gaitán, 1991, p. 104). De ahí, que sean definidos como: “dispositivos que, respondiendo a necesidades específicas no susceptibles de ser abordadas desde los Servicios Sociales Comunitarios, se desarrollan a través de actuaciones complejas y se sirven de medios con alto grado de especialización o tecnificación” (Gobierno de Canarias, 1999, p. 426).



Comentar que en algunas Comunidades Autónomas, las leyes de Servicios Sociales denominadas de “segunda generación”, aprobadas a partir de los años 90, han introducido algunos cambios. En esta dirección, se expresa: “las leyes gallega, valenciana y riojana, establecen al igual que hacían las leyes de la primera generación diversos sectores específicos (...), la ley madrileña, tal vez la más original en este sentido se desentiende de las clasificaciones sectoriales tradicionales (...) establece tres únicos sectores de actuación (artículos 20 a 23): menores, adultos y mayores” (Arias, Murillo de la Cueva, Guillén y Pérez, 2004, 516).

### *C) ¿En qué administraciones públicas están presentes los Servicios Sociales?*

Los Servicios Sociales están presentes en los siguientes marcos de la Administración Pública:

1. *Administración General del Estado.* Los Servicios Sociales, en el organigrama del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, en julio de 2004, están adscritos a los siguientes organismos: Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad (a la que se adscriben la Dirección General de Servicios Sociales y Dependencia; Dirección General de las Familias e Infancia; Dirección General de Coordinación de Políticas Sectoriales sobre la Discapacidad y el Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO); la Secretaría General de Políticas de Igualdad, a la que se adscribe el Instituto de la Mujer. Finalmente, el Instituto de la Juventud y el Real Patronato sobre Discapacidad que dependen del titular del departamento del Ministerio.
2. *Comunidades Autónomas.* Los Servicios Sociales en las Comunidades Autónomas están adscritos a los órganos de las Consejerías y/o Viceconsejerías, en las cuales reciben las denominaciones de Asuntos Sociales, Acción Social, Servicios Sociales y Bienestar Social, entre otras.
3. *Corporaciones Locales.* Son diversas las corporaciones locales que tienen competencia en materia de Servicios Sociales, según las demarcaciones territoriales. Así, en el ámbito provincial están las Diputaciones; en el ámbito insular los Cabildos y en el ámbito municipal los Ayuntamientos, siendo éstas últimas entidades las que tienen un gran protagonismo debido a su proximidad a la ciudadanía.

#### ***D) ¿Los Servicios Sociales tienen consolidada la universalización de sus prestaciones?***

En esta dirección, se expresa que se ha perdido el rumbo en los Servicios Sociales por no haber conseguido que sean un derecho universal, mediante una Ley Marco de ámbito estatal (Casado, 2002, pp. 42-43). El autor, argumenta que al no contemplarse en la legislación como un derecho universal, tal como se recoge en las áreas de salud y educación, los/as ciudadanos/as no pueden ejercer sus derechos ante las administraciones públicas.

La necesidad de promulgar una Ley Estatal de Servicios Sociales se recoge en las conclusiones del Congreso Nacional de Trabajo Social, celebrado en Valladolid en 1980. Además, el derecho de universalidad cobró un protagonismo relevante en las “Jornadas de Evaluación del Plan Concertado”, en 1998 en



Guadix (Granada), donde se reivindicó universalizar las prestaciones básicas del Sistema Público de Servicios Sociales. Igualmente, en las Jornadas de Talavera de la Reina, celebradas en marzo de 2003, los más de trescientos miembros participantes en las misma concluyeron con el denominado “Manifiesto de Talavera de la Reina” con el lema “la Universalidad del Sistema Público de Servicios Sociales: bienestar para todas y todos”, para lo cual se solicita la universalidad de derechos en Servicios Sociales, mediante una Ley de Financiación. Estos aspectos han sido nuevamente reivindicados en el X Congreso Nacional de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, celebrado en las Palmas en octubre del año 2004.

Para conseguir la universalidad del Sistema de Servicios Sociales, De las Heras (2002), enfatiza que es preciso promover una cultura social favorable al Sistema de Servicios Sociales como “Cuarto Pilar del Estado de Bienestar”, para que al igual que el Sistema Sanitario, el Educativo y el Sistema de Pensiones se universalicen las prestaciones básicas como derechos de toda la ciudadanía. Al mismo tiempo, indica la necesidad de trabajar en la promoción de los valores convivenciales de cohesión social y de Desarrollo Humano. También, aplicar y desarrollar la financiación de la red de profesionales y centros en el marco del plan, definir ratios de cobertura para garantizar la calidad en la prestación de los servicios y en la satisfacción con los mismos desde los principios éticos, epistemológicos y la metodología profesional.



En este ámbito profesional, se especifica que: “la intervención del Trabajo Social en los Servicios Sociales se manifiesta que está llamada a responder a la aplicación de derechos positivos; la traducción de la política social en servicios operativos; las necesidades y carencias individuales de carácter material y prestacional; situaciones de pobreza y exclusión social; y finalmente, a exigencias de las ciencias sociales” (De la Red, 2000, p. 104-105).

Otra orientación a subrayar es la gestión local integrada. La idea de este enfoque es recuperar el territorio, la gestión económica y el desarrollo social a nivel comunitario, generando procesos de cohesión y cooperación entre las distintas organizaciones y el movimiento asociativo y civil. En este sentido, se enfatiza que es preciso promover el desarrollo integral de las zonas deprimidas; el desarrollo de servicios de cuidados en el medio, la potenciación de las redes de ayuda mutua, la ayuda vecinal, el voluntariado, el apoyo a las redes de cuidadores para cuidar a los que cuidan, el impulso a la cooperación entre las redes de servicios formales presentes en el territorio (Gaitán, 2001, p. 28-29).

Desde la gestión local integrada, se enfatiza que es necesario superar la fragmentación de actuaciones en los distintos ámbitos de intervención. Se trata de construir redes inclusivas y participativas que vayan interactuando con el tejido social, los procesos económicos o el entramado institucional y desencadenando dinámicas de inclusión y participación, tanto en lo micro como en lo macro (Fantova, 2002 y 2003). En este sentido, Pomar (2002) recoge las experiencias llevadas a cabo desde el llamado “Modelo en Red”, basado en la transcoordinación entre las diversas entidades, personas, instituciones y administración pública, tercer sector y sector privado. Dicho modelo fue implantado en el llamado “Plan Distrital de Inmigrantes de Ciudad Lineal” de Madrid, hace 10 años, impulsado y coordinado por la unidad de servicios sociales, salud, policía municipal, servicios de cultura, educación, centros de salud mental, servicios de atención a la infancia, a drogodependientes y organizaciones del Tercer Sector.

A través de estos planteamientos se van generando espacios con proyectos innovadores en el marco europeo, nacional, autonómico y local. Ejemplo de estas iniciativas son los programas sociales, entre los que cabe mencionar el “Equal”, que integra la cooperación de organismos y el tejido asociativo en el marco de la Unión Europea, nacional, autonómico y local. También, los planes sociosanitarios, son un ejemplo de cooperación entre los organismos del Sistema de Salud y de los Sistemas de Servicios Sociales (Garcés Ferrer, 2000). El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, es otro ejemplo de la cooperación entre las administraciones públicas Central, Autonómica y Local, en el Estado Español.

La finalidad última desde estos planteamientos es la de: “recuperar la identidad cívica perdida, mediante la intervención con la comunidad, para avanzar hacia el concepto de ciudadanía contemplando al individuo, al grupo y al territorio, conformando un proceso circular y en continuo dinamismo, donde la exclusión no tenga cabida” (De la Red, 2000, p. 21). El reto en esta dirección supone que la comunidad sea la protagonista y los/as profesionales los/as asesores/as, animadores/as y tutores/as en los procesos.

Para finalizar este apartado, es conveniente resaltar la necesidad de seguir trabajando en los diversos ámbitos profesionales descritos, con las claves de respuestas a las necesidades y problemas sociales a la ciudadanía y a la sociedad, que ha venido caracterizando el quehacer de los trabajadores sociales, siendo reconocida la labor profesional por las Naciones Unidas (Martínez Román, 2003) y por el Comité de Ministros Europeos en el año 2001.



También, intensificar los esfuerzos para seguir avanzando en las políticas sociales de bienestar social, con las claves de calidad que pongan en el centro a las personas, viviendo, actuando y comprometiéndose con su entorno socioambiental. Todo ello desde las ya consolidadas Áreas de Bienestar Social y de Servicios Sociales, caracterizados por su naturaleza polivalente destinados a generar bienestar social, calidad de vida y desarrollo humano a toda la ciudadanía. Si bien, es preciso enfatizar la necesidad de que el Estado promulgue la Ley Marco de Servicios Sociales, con la finalidad de consolidar y legitimar el Sistema Público de Servicios Sociales como Derecho Universal para toda la población.

## **2. LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE EL DESARROLLO HUMANO Y LA CALIDAD**

En este apartado se expone una caracterización general sobre la intervención de los/as trabajadores/as sociales, desde el desarrollo humano y la calidad, aplicada a los diversos ámbitos profesionales comentados.

*A) Intervención en Trabajo Social desde el Desarrollo Humano.* Intervenir desde el enfoque del Desarrollo Humano implica actuar desde la ética del Trabajo Social por la igualdad de oportunidades. Este enfoque se inició con las pioneras del Trabajo Social, entre las que cabe mencionar a Jane Addams, quién trabajó con niños, inmigrantes, mujeres y otros colectivos que vivían en los barrios pobres de Chicago, en situación de vulnerabilidad social. Todo ello, desde el objeto de la disciplina, orientado a potenciar las capacidades y remover los obstáculos del medio social y de las estructuras sociales.

En esta dirección, es preciso indicar que el objeto del Trabajo Social, desde sus comienzos, ha estado centrado tanto en la persona como en el medio social, con enfoques globales y plurales, así como en la epistemología y metodología de la disciplina, con una concepción dinámica de la persona, del mundo y de los contextos sociales, históricos, políticos, económicos y culturales de cada realidad social (Barranco, 2004a).

La intervención de los/as trabajadores/as sociales se centra, de manera interactiva, tanto en las personas como en el medio socioambiental. Con las personas se trabaja, a nivel individual y colectivo, para movilizar sus capacidades, acompañarlas para que recuperen su protagonismo, dinamizar e impulsar las redes de apoyo humano, de convivencia y la solidaridad. Con el medio socioambiental para profundizar sobre las causas de los problemas sociales y contribuir a mejorarlos o



resolverlos, a través de propuestas orientadas a generar políticas sociales activas y de protección social, concretadas en planes, programas, prestaciones y servicios de bienestar social en los diversos ámbitos de la acción social.

Desde este enfoque, en los diversos espacios profesionales los trabajadores sociales vienen aplicando los principios éticos de autodeterminación, dignidad, participación y justicia social, que siguen vigentes y que están recogidos en los Derechos Humanos y Sociales (Grazziosi, 1970; De la Red, 2004). En los diversos ámbitos profesionales los trabajadores sociales tratan de incorporar las reflexiones ética siguientes, expuestas por Cristina de Robertis (2003, pp. 62-63):

- Ética de la convicción. La persona tiene el derecho a realizarse y de contribuir al Bienestar Social, así como el compromiso de los/as trabajadores/as sociales con la Justicia Social.
- Ética de la responsabilidad. Incluye el deber del/de la trabajador/a social con las personas de empatizar y encontrar soluciones, así como con la sociedad y con las entidades para las que se trabaja.
- Ética de la discusión. Basada en la comunicación, la discusión, la negociación y los acuerdos para compartir, elaborar, poner en marcha y evaluar proyectos comunes, donde el/la trabajador/a social acompaña, informa, asesora y apoya.

Llegado a este punto, conviene que delimitemos lo que entendemos por Desarrollo Humano. Éste es definido por las Naciones Unidas como un proceso de ampliación de las capacidades y opciones de las personas, el despliegue de las potencialidades y ejercicio de capacidades del conjunto humano, en el cual se amplían las oportunidades de cada ser humano (Naciones Unidas, 2000). Desde esta organización se expresa que si no se poseen estas oportunidades esenciales, muchas otras alternativas continuarán siendo inaccesibles.

Además, en los Informes de Desarrollo Humano, que emite anualmente la mencionada entidad, se recogen que el Desarrollo Humano supone ampliar a otras oportunidades altamente valoradas por muchas personas. Estas oportunidades van desde la libertad política, económica y social,.. hasta la posibilidad de ser creativo y productivo, respetarse a sí mismo y disfrutar de la garantía de los derechos humanos. Para lograrlo, es imprescindible que la ciudadanía satisfaga sus necesidades humanas y sociales, potencie sus capacidades y cuente con políticas sociales y sistemas de bienestar social, concretadas en planes, programas, servicios y prestaciones sociales.

Como resultado, se manifiesta que: “el desarrollo humano se centra en el fortalecimiento de las capacidades y libertades de los miembros de una comunidad (...) el objetivo del desarrollo humano es crear un entorno propicio que permita realzar la capacidad personal y ampliar las opciones de desarrollo para todos los países y para toda la ciudadanía” (Naciones Unidas, 2002, pp. 20-23).

El Desarrollo Humano, vemos que es algo más que la acumulación de ingresos y de riquezas. En esta dirección se expresa: “El desarrollo se construye como una respuesta divergente a los postulados y teorías del crecimiento económico (...), supone en palabras de Galtung, satisfacer las necesidades materiales y no materiales de los seres humanos sin destruir al mismo tiempo el equilibrio ecológico (...). El desarrollo orientado a las necesidades, junto a las condiciones necesarias como autonomía económica, una base endógena y el equilibrio ecológico” (Alguacil, 2000, pp. 27-31). También, se manifiesta: “El desarrollo, si es algo, es un proceso social dirigido hacia objetivos sociales” (Tortosa, 2001, p. 26). Igualmente, se expresa que Desarrollo Humano se orienta: “hacia la satisfacción de las necesidades humanas (...) el mejor proceso de desarrollo será aquél que permita elevar más la calidad de vida de las personas (...) calidad de vida que dependerá de las posibilidades que tengan las personas de satisfacer adecuadamente sus necesidades humanas fundamentales (Max-Neef, 1998, pp. 38-40).



Desde estos enfoques de Desarrollo Humano, la intervención en Trabajo Social implica satisfacer las necesidades sociales, mejorar la calidad de vida y fomentar la igualdad de oportunidades de toda la población. En esta línea, en Trabajo Social se ha venido defendiendo el tratamiento global de las necesidades sociales, entendidas como expresión de valores de Desarrollo Humano y Social, dentro del marco de los derechos sociales universales desde la igualdad de oportunidades para toda la ciudadanía (De las Heras, 2000 y 2002). La autora expresa que la disciplina al abordar las necesidades sociales se plantea valores universales como la salud, la educación, la convivencia y la integración social, entre otros.

Para poder satisfacer las necesidades, la mencionada autora señala que se precisa de modelos de bienestar social que estén sustentados en los principios de universalidad de los derechos sociales, igualdad de oportunidades, prevención, desarrollo social y humano, cooperación y corresponsabilidad social. Principios estos que en nuestro país están ampliamente recogidos en las leyes específicas de Protección Social en España y Comunidades Autónomas. Sin embargo, tal como hemos señalado de la universalización de los derechos,

son universales los relativos a los sistemas de salud, educación y pensiones. Por el contrario, en los Servicios Sociales no se ha conseguido su universalización pese a las reiteradas propuestas y reivindicaciones, ya comentadas y recogidas en la bibliografía específica (Congreso Nacional de Trabajo Social de Valladolid, 1980; Martínez Román, Mira-Perceval y Redero, 1992; Martínez Román, 1997-2002; De las Heras, 2002; Casado, 2002; Manifiesto de Talavera de la Reina, 2003; Congreso Nacional de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 2004).

En definitiva, la intervención en Trabajo Social orientada hacia el Desarrollo Humano implica facilitar el máximo desarrollo de las potencialidades y capacidades para progresar en el plano personal y en el ejercicio de las responsabilidades, Martínez Román (2003). A tal fin, manifiesta la autora que la intervención de los/as trabajadores/as sociales está orientada a acompañar, ayudar y capacitar a las personas en sus procesos vitales para ser responsables, para ser libres de elegir y ejercer la participación, así como a facilitar los cambios de aquellas situaciones que supongan un obstáculo para el Desarrollo Humano, promoviendo respuestas innovadoras y la creación de recursos no convencionales, basados en el potencial solidario de las personas.

82

*B) La intervención del Trabajo Social desde la calidad.* Tal como hemos visto, la calidad está estrechamente ligada al Desarrollo Humano. Desde el Trabajo Social, Barranco (2002a y 2004b), enfatiza la necesidad de impulsar la calidad integrada en los espacios de intervención del Trabajo Social. Ello implica trabajar en los distintos ámbitos de las organizaciones de bienestar social y de servicios sociales, por la mejora de la calidad de vida de las personas, la mejora de los procesos y resultados de la gestión de servicio, en entornos laborales donde se posibilite la calidad de vida laboral del personal que trabaja en los mismos.

La intervención de los/as trabajadores/as sociales orientada a mejorar la calidad de vida implica trabajar con las fuerzas de las personas y con las políticas sociales de bienestar social, planes y recursos sociales para reducir/eliminar los problemas, promover el Desarrollo Humano y la ecología ambiental con la participación e implicación de la ciudadanía. Además, incluye medir los resultados y procesos, con indicadores cualitativos y cuantitativos, así como realizar propuestas que redunden en la mejora continua de la calidad de vida de las personas y de los procesos destinados a este fin.

Desde estos planteamientos de la calidad integrada es muy importante trabajar por la mejora continua de los procesos y de los resultados, desde el compromiso ético por mejorar la calidad de vida y el Desarrollo Humano de las personas y de toda la población.

Centrado en los procesos, Garau (2005) subraya que para tal fin, en los Servicios Sociales, se han de diseñar y gestionar dichos procesos fundamentados en las aportaciones de Deming, proponiendo las siguientes fases: planificar, actuar, evaluar y mejorar. El autor expresa que la gestión por procesos se fundamenta en la Teoría de la Administración de Sistemas, donde se percibe a la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen a mejorar la eficacia y la calidad de servicio. A través de este enfoque se determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, se establecen prioridades para posibilitar la mejora continua y alcanzar los objetivos, al tiempo que se hace posible la comprensión del modo como están configurados los procesos del servicio, sus fortalezas y debilidades.

En Trabajo Social las fases mencionadas están ampliamente incorporadas al quehacer profesional. Ahora bien, desde la cultura de la calidad supone prestar una atención especial a los procesos, entendidos éstos como el conjunto de recursos y acciones mutuamente interrelacionadas que tienen como fin transformar las demandas y las necesidades (entradas) en respuestas tendentes a la satisfacción de las mismas. En este enfoque sistémico, los procesos se configuran abiertos a los continuos cambios que emanan de las fases interactivas siguientes:

- 1) *Planificación*, que comporta delimitar lo que se quiere hacer para conseguir el futuro deseado.
- 2) *Realización* de lo planificado.
- 3) *Evaluación* de lo realizado, lo que implica reflexionar sobre el trabajo efectuado, a la luz de lo planificado y generar propuestas para mejorar lo planificado.
- 4) *Mejorar*, implica revisar la planificación, en aquéllos aspectos que sean necesarios e incorporar a la planificación las propuestas de mejora.

Dentro de los procesos, en Trabajo Social, y desde las pioneras de la disciplina en la profesión, se ha concedido una gran importancia a la relación entre el/la trabajador/a social y las personas con las que se trabaja. Relación basada en la comunicación en el encuentro, la calidez y la empatía para que la persona se encuentre acogida, comprendida, acompañada y atendida. También, a los principios éticos de autodeterminación, igualdad de oportunidades, atención integral y participación



de la persona. Sin duda, estos aspectos de la comunicación y de la ética constituyen rasgos de identidad de la disciplina y de la profesión de Trabajo Social irrenunciables, que han de estar presentes en cualquiera de los modelos de calidad que se apliquen a las organizaciones que nos ocupan.

Por otra parte, conviene recordar que desde el enfoque de la calidad integrada se trata de generar en la organización procesos activos para incorporar la calidad de vida laboral, que conecta con el compromiso de las organizaciones hacia los trabajadores y trabajadoras para fomentar y mantener entornos laborales saludables. Calidad de vida laboral que se fundamenta en las aportaciones teóricas de:

- a) La Teoría Sociotécnica, que enfatiza la necesidad de equilibrar en las organizaciones los factores técnicos y humanos.
- b) La Teoría de las Relaciones Humanas, que subraya la motivación, la satisfacción laboral e importancia de las relaciones humanas.
- c) La Teoría de Sistemas, que pone de relieve la interdependencia existente entre los sistemas y subsistemas internos y externos que configuran el universo cambiante de las organizaciones sociales.
- d) La teoría del Desarrollo Organizacional, que pone de manifiesto la necesidad de equilibrar los objetivos de eficacia y eficiencia con el bienestar de los trabajadores (Kats y Rosenzweig, 1988; González, Peiró, y Bravo, 1996).

En definitiva, desde la calidad de vida laboral se asume que los/as trabajadores/as para poder contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y la calidad de servicio tienen que estar motivados/as y satisfechos/as con las tareas que realizan, con sus condiciones económicas y laborales. Igualmente, que precisan vivir en entornos laborales donde se genere apoyo laboral y se evite el “burnout” o síndrome de estar quemado, aspectos que son recogidos en Barranco (2001 y 2002b).

Entre los modelos de calidad que se vienen aplicando en los diversos ámbitos profesionales, cabe citar los siguientes:

- a) Modelo de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que en sus diversas versiones se viene aplicando en la empresa privada y en algunas organizaciones de bienestar social y de servicios sociales, desde 1947.



- b) El Modelo de Gestión de Calidad Europeo (EFQM), que desde 1991 se viene aplicando en la Administración Central y Autonómica, en sus diferentes versiones.
- c) Las Normas ong con calidad, que como su nombre indica son normas destinadas a las ONG's, diseñadas y aplicadas desde el 2002.
- d) El Modelo Marco Común de Evaluación (CAF) para las administraciones públicas europeas, diseñado y aplicado desde 2003.
- e) El Modelo de Ciudadanía, diseñado en el año 2003 para ser aplicado en los Servicios Sociales de los Ayuntamientos.

En una primera aproximación al análisis de los modelos reseñados se observa que todos se fundamentan en los principios de la Calidad total siguientes:

- Orientación al cliente.
- Liderazgo de “arriba” hacia “abajo”.
- Participación e implicación de todo el personal.
- Búsqueda de la mejora continua: rueda de Deming.
- Gestión basada en hechos y en datos: indicadores.
- Importancia de la gestión de los procesos.

También, es preciso señalar que en los modelos citados, en cierto modo, se contemplan la evaluación de las tres vertientes de la calidad integrada, si bien se aprecian diferencias en el peso atribuido a los indicadores de las mismas. En general, se detecta que se hace mayor énfasis en el diseño y ponderación de los criterios e indicadores de gestión económica, en detrimento de los criterios e indicadores sociales. En esta línea, se da un mayor peso y desarrollo a medir la eficiencia económica, siendo menor el desarrollo alcanzado para medir la mejora observada en la calidad de vida de las personas usuarias de los servicios, así como la evaluación de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras.

Desde estos planteamientos, considero que la calidad integrada ha de ser el eje sobre el que se vaya engarzando los modelos, sistemas y buenas prácticas de calidad que se vienen diseñando e implementando en las distintas organizaciones de bienestar social y servicios sociales.

Finalmente, subrayar que en las organizaciones de bienestar social y de servicios sociales es preciso promover procesos y resultados orientados hacia las personas y los orientados hacia la eficiencia de la gestión. En esta línea, una vez más conviene reiterar que la intervención de los/as trabajadores/as



sociales en los diversos ámbitos de las organizaciones de bienestar social y de servicios sociales, se fundamenta en la ética del Desarrollo Humano, ello implica reconocer y trabajar para que las personas sean el centro de la organización. Dicho de otro modo, para que la organización ponga en marcha estrategias y medidas generadoras de procesos participativos de promoción del bienestar social y del Desarrollo Humano, evitando que la balanza se vuelque hacia el enfoque mercantilista de la eficiencia.

### 3. CONCLUSIONES

En España, los/as trabajadores/as sociales han venido desplegando una útil y amplia labor social con las personas, grupos y comunidades en los diversos ámbitos profesionales de las Áreas de Bienestar Social y en los Servicios Sociales. A través de la práctica profesional y de la investigación se han ido abriendo y consolidando los diversos ámbitos profesionales desde los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos de la disciplina del Trabajo Social. Disciplina y profesión que vienen contribuyendo a mejorar los problemas sociales, a movilizar las capacidades y a incrementar el Desarrollo Humano y Social de las personas y de los pueblos, labor que ha sido reconocida por las Naciones Unidas y por el Comité de Ministros de la Unión Europea.

Para seguir avanzando en la promoción del Desarrollo Humano, en nuestro país, se ha de lograr que los Servicios Sociales se consoliden como el “Cuarto Pilar del Estado de Bienestar Social”. Concepción ampliamente desarrollada en las ponencias y textos de la trabajadora social Patrocinio de las Heras. Ello pasa, ineludiblemente, por la universalización de las prestaciones básicas como derechos para toda la ciudadanía, reiteradas por los/as docentes y profesionales desde los años ochenta. También, por la implantación de los modelos de calidad en las organizaciones públicas y privadas de bienestar social y de los servicios sociales, centrados en la ética de la mejora de la calidad de vida y del Desarrollo Humano.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, C. (2002). El Sistema Público de Servicios Sociales en España. En T. Fernández y A. Ares (Coords.). *Servicios Sociales: Dirección, Gestión y Planificación*. Alianza.
- Alguacil, J. (2000). *La calidad de vida y praxis urbana*. CIS.



- Arias, A., Murillo de la Cueva, F., Guillén, E., y Pérez, D. (2004). La definición de los Servicios Sociales en las leyes de Servicios Sociales de la "Primera y Segunda Generación" en España. *Portularia. Revista de Trabajo Social*, 4(1), 507-518.
- Barenys, M. (1976). Orígenes del Trabajo Social en Cataluña. *Revista de Treball Social*, 63(1), 16-24.
- Barranco, C. (2001). Calidad de vida y apoyo social laboral en las profesiones de ayuda: consideraciones generales y evaluación del apoyo social laboral. *AGATHOS*, 1(1), 15-22.
- Barranco, C. (2002a). *La Calidad percibida en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica de Tenerife. Un enfoque integrado de la Calidad de Vida, Calidad de Servicio y Calidad de Vida Laboral*. Cabildo de Tenerife.
- Barranco, C. (2002b). Estrés laboral y *burnout* en las organizaciones de bienestar social ¿Cómo medir y evitar el *burnout*? *Revista de Trabajo Social y Salud*, 42(1), 251-276.
- Barranco, C. (2004a). Los Modelos de Intervención en Trabajo Social desde las Perspectivas Paradigmáticas de las Ciencias Sociales. Introducción a los modelos críticos: énfasis en lo comunitario y en la calidad de vida. *Servicios Sociales y Política Social*, 66(1), 935.
- Barranco, C. (2004b). La Intervención en Trabajo Social desde la Calidad Integrada. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social.
- Barranco, C., y Cáceres, C. (2001). Trabajo Social con las personas con discapacidad auditiva. En D. Colom y M. Miranda (Dir.). *Poblaciones y bienestar II*. Mira.
- Casado, D. (2002). *Reforma de los Servicios Sociales*. CCS.
- De la Red, N. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- De la Red, N. (1996). Epistemología y Metodología de Trabajo Social. En *I Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*. Apuntes de la ponencia.
- De la Red, N. (2000). La Metodología en el Trabajo Social desde el marco de las ciencias sociales. *CABS. Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 8(1), 9-32.
- De la Red, N. (2004). La dimensión ética de trabajo social en un mundo globalizado. X Congreso de Trabajo Social. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas y Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- De las Heras, P. (2000). Trabajo Social en el desarrollo humano. En el IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. *Trabajo Social compromiso y equilibrio. Conferencias y Comunicaciones*. Santiago de Compostela: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia.



- De las Heras, P. (2002). El Sistema Público de Servicios Sociales: contribución del Trabajo Social, desafíos, oportunidades y estrategias. Trabajo Social Hoy, Monográfico sobre Presente y futuro de los Servicios Sociales.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y Metodología*. Nau Llibres.
- De Robertis, C., y Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en Trabajo Social. La acción con grupos y comunidades*. Ateneo.
- Gaitán, L. (2001). Nuevos ámbitos para la intervención social. En J. Pallares y X. Pelegrí (Coord.). *Yacimientos profesionales para el Trabajo Social. Nuevas perspectivas de intervención*. Mira editores.
- Garau, J. (2005). *Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales 2005*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales e INTRESS.
- Garcés Ferrer, J. (2000). *La nueva sostenibilidad social. Bases teóricas del modelo sociosanitario*. Ariel.
- Gobierno de Canarias. (1999). *Plan General de Servicios Sociales de Canarias*. Consejería de Empleo y Asuntos Sociales.
- González, P., Peiró, J. M., y Bravo, M. J. (1996). Calidad de Vida Laboral. En Peiró, J. M<sup>a</sup> y Prieto, F. *Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen II: Aspectos Psicosociales del trabajo*. Síntesis Psicología.
- Grazziosi, L. (1970): *Los códigos de ética en Trabajo Social*. Humanitas.
- Kats, F. E., y Rosenzweig, J. E. (1988). *Administración en las organizaciones*. Trillas.
- Martínez Román, M. A. (1997). Política social, pobreza y exclusión social. En C. Alemán y J. Garcés Ferrer (Dir.). *Política Social*. McGraw-Hill.
- Martínez Román, M. A. (2003). Consideraciones generales: relaciones del Trabajo Social con el bienestar social, Estado de bienestar, política social, servicios sociales, diferenciación de conceptos. En T. Fernández y C. Alemán (Coords.). *Introducción al Trabajo Social*. Alianza.
- Martínez Román, M. A., Mira-Perceval, M. T., y Redero, H. (1992) ¿Viejos o nuevos? Orientaciones actuales de los servicios sociales en España. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2(1), 207-230.
- Miranda, M. (2004). De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social. Mira.
- Max-Neef, A. (1998). *El desarrollo a escala humana. Conceptos, reflexiones y algunas aplicaciones*. Nordan e Icara.
- Naciones Unidas. (2000). Informe sobre desarrollo humano. Derechos humanos y desarrollo humano. <http://www.undp.org/>
- Naciones Unidas. (2002). Informe sobre desarrollo humano. Profundizar la democracia en un mundo fragmentado. <http://www.undp.org/>.
- Pomar, J. (2002). Trabajo Social en red: un compromiso en Ciudad Lineal. *Trabajo Social Hoy*, 35(1), 7-12.

- Porras, M. (2004). *El acceso a la vivienda como condicionante de la exclusión social*. <http://habitat.aq.upm.es/ch/g014.html>
- Prieto, J. M., De la Red, N., y De La Rosa, P. (1996). Derechos sociales y Trabajo Social. *RTS. Revista de Treball Social*, 142(1), 150-162.
- Ramírez, I. (2000). Orígenes y fuentes de la intervención comunitaria en el campo de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 13(1), 343-351.
- Setién, M. L., y Arriola, M. J. (1997). *Política Social y Servicios Sociales*. En C. Alemán y J. Garcés. *Política Social*. McGrawHill.
- Soydan, H. (2004). *La historia de las ideas en el Trabajo Social*. Tirant lo blanch.
- Tortosa, J. M<sup>a</sup>. (2001). *El juego global. Maldesarrollo y pobreza en el capitalismo mundial*. Lacia Antrazyt.

