

Demanda profesional y académica en la elaboración del diagnóstico social en los Servicios Sociales Municipales de Castilla y León

Professional and Academic Demand in the Development of Social Diagnosis in Municipal Social Services in Castilla y León

Laina Ubierna Martín*, Francisco Javier García-Castilla**

* Doctoranda de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.
lubierna@ubu.es. <https://orcid.org/0009-0003-1103-2219>

** Doctor en Sociología. Profesor Titular en el Departamento de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. fjgarcia@der.uned.es. <https://orcid.org/0000-0003-3040-640X>

Abstract:

The publicly responsible Social Services System in Castilla y León is one of the most highly rated. However, direct care social workers describe difficulties and frustration. Given this situation, this paper is based on a qualitative theory-driven study conducted between December 2023 and May 2024, in which 39 specialist social workers from both professional and academic fields participated. The study focuses on the development of social assessment, with the objective of understanding what needs to be changed. To this end, discourses and expressions regarding complaints and suggestions for improvement were observed. A literature review on the topic of social assessment was conducted, along with a theoretically oriented thematic analysis and the use of open-ended standardized interview techniques. Data were exported using Atlas.ti, and the analysis was performed using document-coding and text search tools.

The results show that 88.57% of the speeches refer to aspects of the context, in which factors of the organization of social services are detected that do not allow quality social assessments to be made. On the other hand, the participants demand an increase in the number of professionals, more networking and prioritizing relational social work, recognition of functions by the institution and ask for greater control over work processes. Furthermore, as actions to be carried out by the profession itself, it is necessary to continue with empowerment strategies and work for the validation and foundation of knowledge and specialized practice in this sector of social intervention. It is concluded that the perception of the participants points towards the need to change the procedures and methodologies in the preparation of the social assessment.

Keywords: social work, social assessment, municipal social services, complaints and quality.

Resumen:

El Sistema de Servicios Sociales de responsabilidad pública en Castilla y León es uno de los mejor valorados. Sin embargo, los/as trabajadores/as sociales de atención directa describen dificultades y frustración. Ante este planteamiento, el presente trabajo se basa en una investigación cualitativa *Theory Driven* desarrollada entre diciembre de 2023 y mayo de 2024 en la que han participado 39 trabajadores/as sociales especialistas, tanto del ámbito profesional como del académico. El objeto de estudio pone el foco en la elaboración de los diagnósticos sociales, siendo el objetivo comprender qué se precisa cambiar. Para ello, se observan los discursos y expresiones sobre reclamaciones y sugerencias de mejora. Se realizó una revisión de la literatura sobre la temática del diagnóstico social, un análisis temático con orientación teórica y se empleó la técnica de la entrevista estandarizada abierta. Con Atlas.ti se exportaron datos y se realizó el análisis mediante las herramientas código-documento y búsqueda de texto.

Los resultados arrojan que el 88,57% de los discursos aluden a aspectos del contexto, en el que se detectan factores de la organización de los servicios sociales que no permiten hacer diagnósticos sociales con calidad. Por otra parte, los/as participantes reclaman el incremento en el número de profesionales, más trabajo en red y priorizar el trabajo social relacional, el reconocimiento de las funciones por parte de la institución y piden tener mayor control sobre los procesos de trabajo. Además, como acciones a realizar desde la propia profesión, es preciso continuar con las estrategias de empoderamiento y trabajar para la validación y fundamentación del conocimiento y la práctica especializada en este sector de la intervención social. Se concluye que la percepción de los/as participantes apunta hacia la necesidad cambiar los procedimientos y metodologías en la elaboración del diagnóstico social.

Palabras clave: trabajo social, diagnóstico social, servicios sociales municipales, reclamaciones y calidad.

Article info:

Received: 30/04/2025

Accepted: 21/07/2025

DOI: <https://doi.org/10.5944/comunitania.31.3>

1. INTRODUCCIÓN

El ejercicio profesional dentro de los Servicios Sociales recibe una autovaloración preocupante. Los/as trabajadores/as sociales (en adelante TS) que han participado en diversas investigaciones en el territorio español, describen vivencias negativas en muchos aspectos (Barbero, 2011; Martín-Estalayo, 2013; Hernández-Echegaray, 2017; Mestre, 2015; Cuartero-Castañer, 2018; Morilla-Luchena, 2022; Ortiz Amo, 2021;

Vallejo-Andrade et al., 2025; Belis Herreras y Gimeno Carreras, 2023). A pesar de ser un colectivo resiliente, experimentan frustración profesional y estrés laboral que provienen de la falta de tiempo para intervenir con calidad, una ratio no adecuada, cargas de trabajo excesivas. Los/as trabajadores/as expresan que la burocracia se interpone en el acceso a los derechos y la organización de los servicios deja pocos espacios para el trabajo social relacional, comunitario y en red.

Esta investigación es una parte de una Tesis sobre el diagnóstico social en los puestos de atención directa de los Servicios Sociales Municipales en Castilla y León. En ésta, se atiende a las voces de los/as participantes sobre la necesidad de realizar cambios, reclamaciones y las sugerencias de mejora. El elemento central de análisis es cómo se realiza el diagnóstico social.

2. MARCO TEÓRICO

Hay aspectos irrenunciables en lo referente a la elaboración de los diagnósticos sociales. Por un lado, en diagnóstico es un acto intelectual y relacional (Fustier, 2019; Ormaetxea Cazalis et al., 2020, Regalado, 2017), un proceso metodológico (Ormaetxea Cazalis et al., 2020; Ovejas Lara, 2009), se basa en un juicio profesional (Colom, 2008) que constituye el punto de partida de la actividad profesional y proviene de la interpretación (García Herrero, 2008) y comprensión (Cardona Cardona, 2012) de lo que está sucediendo; además, se enraíza con los fundamentos de la profesión desde el objeto de ésta: “la definición del objeto se traduce, en la práctica profesional a nivel micro, en el contenido del diagnóstico social” (Fustier, 2019, p.552). Por otro lado en Coday y Lehmann (2008) se afirma que cualquier intervención directa que se realice tiene que ser acorde a los “valores, principios, procesos genéricos y perspectiva holística”(p.100) del trabajo social.

En la práctica directa hay elementos que ejercen una gran influencia sobre cómo se hacen las intervenciones. En Barbero (2011) se hace un clasificación de “tres grandes influencias” (p.7) sobre la acción profesional: el contexto institucional, la proyección de uno mismo y la proyección disciplinar. Según Parker (2020) el “assessment” (término angloparlante para denominar al diagnóstico) tiene cuatro propósitos: el normativo, el adaptativo, el relacional y el teórico.

Son varias las investigaciones en las que se han detectado reclamaciones y debilidades que afectan a las intervenciones directas. En Cardona Cardona (2012) se hace referencia al proceso de comprensión de la situación problema; si bien es un aspecto al que las profesionales otorgan una importancia alta, en la práctica “se desarrolla a la baja” (2012, p. 455). En Martí-Trotonda (2017) se observa que las/os profesionales quieren recuperar los espacios de intervención que les permitan posicionarse más próximos a las personas y también volver al trabajo social comunitario. Como se lee en Barbero (2011), Martín-Estalayo (2013) o Hernández-Echegaray (2017), hay un

desajuste entre las expectativas profesionales y lo que se pide desde los servicios; el mandato institucional de desarrollo del modelo del sistema de servicios sociales se coloca por encima del rol profesional, generando frustración en el ejercicio. En Mestre (2015) un tema central es la autopercepción de los/as trabajadoras sociales sobre sus propias capacidades; para la autora lo central, para poder cambiar las relaciones que establecen con su entorno y con el marco institucional, es el empoderamiento de las/os trabajadoras/es sociales. En Cuartero-Castañer (2018) se afirma que “un tercio de los/as trabajadores sociales encuestados se sitúan en niveles de riesgo alto de Desgaste por Empatía” (p.19). En Navarro-Pedreño (2015) se destaca el cambio en las demandas que reciben los servicios sociales y la necesidad de que se transformen en “co-laboratorios de creatividad e innovación” (p.4).

Para diseñar las preguntas que llevarán a conocer cómo han de realizarse los diagnósticos sociales y en la práctica qué se precisa cambiar, habrá que hablar sobre: el campo intelectual y de conocimientos de la disciplina de trabajo social, el ámbito relacional donde se realizan las intervenciones de diagnóstico, los cambios en las demandas, el contexto específico de los servicios sociales municipales y las vivencias de los profesionales sobre cómo es la profesión y cómo es su ejercicio profesional.

3. METODOLOGÍA

Se trata de una investigación cualitativa fundamentada en la *Theory Driven* (Sandín Esteban, 2022) que centra su objeto de estudio del diagnóstico social, dentro del contexto específico de los puestos de trabajador/a social de atención directa en los servicios sociales municipales de Castilla y León.

Desde la revisión de la literatura se describe el estado de la cuestión entorno a los diagnósticos sociales (Fustier, 2019; Páez Gallego y García-Castilla, 2023). El guion para el trabajo de campo y el libro de códigos para el análisis se crearon mediante el análisis temático con enfoque teórico (Braun and Clarke, 2006) de lo expuesto en esa revisión. A continuación, se muestra en la Tabla 1 el esquema básico de los aportados del libro de códigos.

Tabla 1. Esquema básico de códigos y subcódigos

Códigos	Identidad profesional	Proyección disciplinar	Objeto de análisis
Subcódigos	Contexto de los servicios sociales municipales	Modelos	Génesis estructural, malestar psicosocial
		Herramientas	
	Desprofesionalización	Metodología	Vivencias subjetivas
		Componente relacional	Problemas sociales
	Otras unidades textuales	Otras unidades textuales	Otras unidades textuales

La pregunta general de la investigación es: qué cambios es preciso realizar para mejorar los procesos y metodologías en los diagnósticos sociales. La percepción de esta necesidad se ha definido en función de dos comportamientos discursivos: reclamaciones y sugerencias de mejora o cambio. Como hipótesis se plantea que los/as participantes sí que considerarán necesario hacer cambios, pero que existen diversos obstáculos de tipo contextual y organizativo.

El universo se compone de tres grupos de participantes: trabajadores/as sociales de atención directa en los centros de Acción Social de Castilla y León (CEAS), trabajadores/as sociales académicos del ámbito universitario español y expertos en el campo de los servicios sociales y técnicos/as de entidades locales y autonómicas de Castilla y León, que son trabajadores/as sociales que ocupan puestos de coordinación y jefatura en el campo de los servicios sociales. Los resultados obtenidos en el análisis de los tres grupos evidencian un discurso compartido sobre la necesidad de incorporar cambios en el diagnóstico social. En la Tabla 2 se concreta el número de participantes por cada grupo.

Tabla 2. Número de participantes por grupo

Grupos participantes	Número TS
TS atención directa CEAS	25
TS académicas en servicios sociales	6
TS técnicas de coordinación entidades locales y autonómicas	8
Total	39

Se utilizaron dos herramientas para la recolección de datos. En el caso del grupo de trabajadores sociales de atención directa, se optó por una entrevista autoadministrada individual de respuesta abierta online en *Google Forms*. Los grupos de trabajadoras sociales del entorno universitario y de las de coordinación técnica atendieron a las preguntas mediante una entrevista en profundidad semiestructurada con la herramienta Teams. El trabajo de campo se realizó entre diciembre de 2023 y mayo de 2024.

Para el análisis se utilizó la herramienta Atlas.ti. Se exportaron los datos a Excel, se visualizaron los mapas de árbol de distribución de temas y se profundizó en la lectura de las citas mediante las herramientas análisis código-documento y búsqueda de texto.

4. RESULTADOS

Los resultados se presentan según el conteo numérico de los códigos más utilizados y aquellas clasificaciones según las temáticas de los contenidos de las citas.

En la Tabla 3 se presentan los datos generales sobre el número de citas.

Tabla 3. Número de citas según grupo

Grupo de participantes	Citas por bloque
TS atención directa CEAS	388
TS académicas en servicios sociales	186
TS técnicas de coordinación entidades locales y autonómicas	275
Total	849

En la Tabla 4 se exponen los datos porcentuales de las citas clasificadas según los códigos y subcódigos más utilizados.

Tabla 4. Códigos más utilizados según los grupos

Subcódigos del libro de códigos	TS Atención Directa CEAS	TS Académicos en servicios sociales	TS técnicos coordinación entidades locales y autonómicas	X
1.14. Contexto	22.16	20.43	31.11	24.57
1.18. Desprofesionalización	43.05	24.73	18.3	28.96
1.13. Otros sobre la Identidad	7.48	17.21	12.41	12.37

2.10. Modelos, teorías y perspectivas	6.95	11.84	9.53	9.44
2.17.11. Profesional reflexivo	4.3	4.3	5.06	3.29
2.17. Bases para la metodología	0.78	5.92	2.57	3.09
2.2.15. Las intervenciones cuidadas	7.48	5,38	10,26	7.71
2.1 Herramientas	4,9	5,34	5,13	5.12

Se detecta en el discurso grupal como tema relevante la influencia del contexto específico de los servicios sociales municipales. La desprofesionalización, como reclamación y sugerencia de cambio, preocupa a TS académicos en servicios sociales y TS técnicos coordinación entidades locales y autonómicas, pero de forma destacada a TS atención directa CEAS. Por otro lado los TS académicos en servicios sociales son los que se interesan más por la identidad profesional.

Seguidamente, para cada uno de los grupos de participantes, se exponen los resultados del estudio sobre el contenido de las citas.

Para el discurso del grupo de trabajadores/as sociales de atención directa, se realizó una lectura de las citas y se clasificaron según las temáticas. En la Tabla 5 se plasma el recuento de los resultados sobre qué se quiere cambiar.

Tabla 5. Clasificación temática de las citas, trabajadores/as sociales de atención directa

Grupos	Temáticas en las citas	N. Citas
Factores que restan calidad a los servicios sociales	La burocracia y el trabajo administrativo resta tiempo a las intervenciones	29
	No hay tiempo para intervenir	29
	Hay que disminuir la ratio para poder dar calidad	14
	La falta de personal no permite intervenir con calidad	18
	Sistema prestacional sin tiempo para intervenir	18
	El modelo de TS individual y breve, no deja trabajar desde la calidad	10
	Los protocolos institucionales dificultan las intervenciones	13
	La sobrecarga de trabajo no permite trabajar con calidad	7
	Poco contacto con las personas y con los contextos; escaso TS comunitario	33
	Total	171
Compromiso afectivo	Ambiente negativo en el trabajo	20
	Mejorar el ambiente y el reconocimiento	19
	No se pregunta a los/as trabajadores sociales	6

Total		45
Organización de los servicios sociales	Organización de los equipos de segundo nivel	6
	Pocos recursos institucionales	7
	Cada vez hay más funciones, es un cajón desastre	10
	La externalización de servicios es negativa	11
	Se hacen funciones de otros perfiles y sistemas	4
	Es preciso contar con herramientas unificadas	9
	Falta de despachos adecuados/adaptados	2
	Trabajar más en equipo	23
	Supervisión en el entorno de trabajo	16
	Incluir otros perfiles	3
	Más formación para la intervención	13
	No se reflexiona	1
	Enfocarse en las nuevas demandas	1
	Demanda de más autogestión de los CEAS	2
	Demanda de más peso del criterio profesional	2
	Otras	4
Total		114
Acciones de los/as TS	Creatividad	4
	Resistir la presión institucional e intervenir con calidad	7
	Apoyarse en la ética profesional	2
	Es necesario movilizarse	14
	No se reflexiona	1
	Autocuidado	1
	Basar la intervención en modelos y metodología	4
	Obligar a la colegiación	1
	Homogeneizar las herramientas profesionales	11
	Dar participación a las personas en los diagnósticos	1
Total		46
Expresiones de difícil comprensión o que no han podido ser clasificadas		16
Resultado global		392

En la Tabla 6 se expone la nueva ordenación de citas en dos grupos. Por un lado, se agrupan los aspectos que han de cambiarse de los servicios sociales y, por otro lado, las de acciones que pueden ser realizadas por las propias trabajadoras sociales.

Tabla 6. Clasificación temática de citas según TS atención directa CEAS

Reclamaciones y sugerencias	Subgrupos	N. Citas	%
Sobre los servicios sociales	Factores que restan calidad	171	45.96
	Compromiso afectivo	45	12.10
	Organización	114	30.65
Total		330	88.71
Sobre las acciones a realizar por los/as profesionales		42	11.29
Total		372	100

Se observa que el 88,71% de los discursos aluden a aspectos del contexto de los servicios sociales frente al 11,29% en el que se pone el foco en las acciones de los/as profesionales.

El tema más destacado es la calidad de las intervenciones. Hay una preocupación notoria porque la praxis no se realiza de forma adecuada al no disponer del tiempo necesario. Se atribuyen diferentes causas como la invasión del tiempo de intervención por el trabajo burocrático y administrativo, el sistema prestacional que recae como función en las TS de atención directa CEAS y resta espacios para la intervención relacional, además de otros aspectos de la organización de los servicios:

"Es necesario que disminuyan las tareas administrativas que realizamos para tener más tiempo de intervenir y ser creativas" (B1, pregunta 3).

"Se necesita el tiempo para hacer vínculo y para pensar un poquito en la intervención, no ir siempre a las carreras apagando fuegos" (B2, pregunta 1).

Respecto al compromiso afectivo o a la forma en que se establece la relación entre los/as participantes y la institución que los contrata, se expresan vivencias emocionales negativas de estrés o miedo, otras referidas a la falta de reconocimiento sobre la complejidad y la importancia de las tareas que se realizan. También hay discursos sobre la falta de escucha a los/as profesionales de atención directa en la planificación y en organización del trabajo:

"Se observa desconfianza en los/las profesionales por aquellos que ocupan puestos de dirección, dificultando la formación y la aplicación de propuestas que se olvidan" (B3, pregunta 2).

Sobre la organización del trabajo en los servicios sociales hay cuatro aspectos que reúnen la mayor parte de los discursos. Los/as participantes reclaman mayor cercanía con las personas y más trabajo social comunitario:

“Ante los retos poblacionales, la insuficiencia de recursos, los servicios sociales pueden aportar fortalecimiento comunitario y grupal, que desde mi punto de vista, sostiene las comunidades y las mejora: solidaridad, participación, resolución colectiva de carencias, voluntariado y apoyo mutuo” (B3, pregunta 5).

También se habla sobre la falta de trabajadoras/es sociales y el elevado número de casos que se atienden. Este discurso podría estar relacionado con el primero, que se refiere a la falta de tiempo para intervenir con calidad:

“Nos dedicamos a apagar fuegos: intervenimos en lo más urgente, y no tenemos tiempo para dedicar a la transformación de la realidad. Necesitamos más profesionales para poder invertir el tiempo en esa transformación” (B1, pregunta 5).

Además, se reclama tener supervisión en horario laboral para mejorar y para atender a las emociones generadas en las intervenciones:

“Una oportunidad sería abrir espacios para supervisar casos” (B1, pregunta 5).

Por último, los/as participantes reclaman hacer más trabajo en equipo, piden hacer los diagnósticos de forma compartida con otros profesionales y tener más reuniones de equipo:

“Disponer de más tiempo y más recursos-redes de apoyo/ trabajo en red- Equipos interdisciplinares-Coordinación con las diferentes administraciones y el tercer sector” (B1, pregunta 3).

Por otro lado, se presta una atención particular a las citas que se refieren a las acciones que las/os profesionales pueden realizar para cambiar. Se trata de una clasificación que ha reunido en total 41 citas, en las que mayoritariamente se aportan reflexiones sobre la necesidad de movilizarse, la carencia de herramientas creadas desde la disciplina adaptadas a este campo específico de intervención y se habla de responsabilidad y resistencia ante las presiones institucionales:

“A través del movimiento organizativo ¡Reconocimiento ya! hemos aprendido legitimarnos, a mejorar nuestra identidad grupal. Pienso que no podemos cambiar la dinámica o política de la administración, pero sí reivindicarnos como colectivo” (B3, pregunta 5).

“Herramientas, les daríamos más calidad de intervención, más científica, organizada, aplicable en todas las situaciones, aunque personalizada” (B4, pregunta 2).

“Mantener las cualidades los profesionales y el equipo: responsabilidad, entrega y humanismo” (B4, pregunta 3).

Como se observa en la Tabla 4, para el grupo de participantes trabajadores/as sociales académicos, con relación a la pregunta qué se quiere cambiar, destaca en el

subcódigo 1.13. Otras acepciones referidas a la Identidad Profesional con el 17.21% de las citas.

Mayoritariamente en los discursos de las TS académicas en servicios sociales se habla sobre conflictos en la identidad que se derivan de la configuración y organización de los servicios sociales municipales. Se alude a que el enfoque generalista de los servicios se devalúa por la no especialización de los/as profesionales y con la atribución de funciones sobre las que no se tiene capacidad de intervenir:

“Especializarnos un poco más. Es decir, está esto, es la polivalencia, es muy bonito, pero lo polivalente pueden ser los servicios: los profesionales hemos de tener un mayor grado de especialización, y de formación también respecto a la propia profesión” (B4, pregunta 1).

En otro aspecto, se atiende a la necesidad de hacer más visible la profesión:

“Se ha explicado poco lo que hacemos, cómo lo hacemos” (B1, pregunta 3).

Los trabajadores/as sociales técnicos/as de coordinación dan gran importancia al Contexto. Con el subcódigo Contexto de los Servicios Sociales se agrupan el 31.11% de las citas, que clasifican locuciones sobre qué no hacer (17 citas), organizar el trabajo (16 citas), qué hacer mejor (13 citas), demasiado generalistas y con muchas tareas asignadas que no podemos resolver (12 citas), compromiso afectivo y reconocimiento dentro la institución (12 citas), el coordinador de caso y profesional de referencia (9 citas), política social (5 citas) y demasiada carga de trabajo (4 citas).

– Qué no hacer

Se incluyen tareas y acciones que se recomienda dejar de hacer en el ámbito de los/as trabajadores/as sociales de atención directa en los servicios sociales municipales. Concretamente son funciones de carácter administrativo de gestión de prestaciones y de aplicación de protocolos poco flexibles.

“La institución no da importancia a la metodología ni a la intervención como tal, da importancia a los resultados, a cuántas prestaciones hay de esto. Creo que no se da importancia a lo que es la esencia del trabajo social, se da importancia a un sistema de prestaciones y recursos” (B1, pregunta 3).

– Organizar el trabajo

Se incluyen sugerencias y reclamaciones sobre maneras de organizar el trabajo y los equipos que permitan mejorar las condiciones y poder intervenir de forma

adecuada. A saber, incluir más profesionales administrativos, más equipos especializados, un equipo multidisciplinar de apoyo a la base o equipos que gestionen la información sobre normativa y procedimientos facilitando esas tareas a las TS de atención directa CEAS. A estos hallazgos habría que añadir el aumento de las sinergias entre sistemas; reforzar las actuaciones comunitarias para atender a colectivos en exclusión social; reorganizar las bases para generar espacios de intervención; definir los puestos de trabajo; dar mayor autonomía a los profesionales para organizar sus tiempos; considerar y potenciar el talento y la especialización de tareas a realizar por los/as profesionales; prescripción facultativa para restar burocracia y empoderar a los/as profesionales; y flexibilizar los tiempos en los presupuestos para poder innovar más desde la base.

"Para realmente hacer procesos de acompañamiento hay que cambiar la estructura y la organización de los servicios sociales de atención primaria a veces no solamente es cuestión de incrementar personal" (B2P3, p.52).

– Qué hacer mejor

Se habla de más investigación, equilibrar el mandato institucional con la práctica profesional de calidad, detectar nuevas necesidades sociales desde la base, incrementar el número de profesionales, dar valor a los diagnósticos, incluir más formación y centrarse en lo que realmente importa.

"Hay falta de red que no llega porque no tiene una dificultad asociada económica. Y ahí queda mucho trabajo, mucho campo para explorar desde el trabajo social, no se atiende desde comunitario" (B1, pregunta 5) .

– Demasiado generalistas, con muchas tareas asignadas que no podemos resolver

Se habla del certificado de vulnerabilidad social o la gestión de acceso a la garantía de ingresos como una tareas de valoración económica y no social. Parece que hay que saber de todo y eso no es posible, parece que todo es importante y no se marcan prioridades, no se tiene el poder de actuar sobre todo, se cuestionan las funciones en vivienda y también se señala qué sería necesario hacer en este campo.

"Bueno, no es cosa nuestra, y si es cosa nuestra, es decir, yo creo que algo necesario es que se involucren, no en soledad, los servicios sociales, en determinados problemas, evidentemente no tenemos ni los recursos ni muchas veces el conocimiento, pero si es verdad que somos una gente más que tiene que estar interviniendo sobre determinados elementos" (B1, pregunta 5).

– Compromiso afectivo y reconocimiento dentro la institución

Aquí se recogen las citas que hacen referencia al componente relacional en las instituciones, establecer un compromiso afectivo que incluya el cuidado y el reconocimiento del valioso trabajo de las/os profesionales. Se habla de cuidado dentro de las instituciones, con temáticas referidas a que la soledad en los despachos es peligrosa o a que se percibe que cada vez menos gente quiere trabajar en los centros de atención primaria ya que cae mucho peso sobre TS de atención directa CEAS. Se alude al burnout, a que no hay supervisión, ni períodos de descanso remunerados. Además, se muestra descontento por la falta de reconocimiento de la labor profesional, se argumenta que las/os profesionales de atención directa tienen mucho que decir sobre cómo mejorar el Sistema y se reclama que se reconozcan todas las funciones que se realizan con una descripción adecuada de estos puestos de trabajo.

"El modelo de coordinador de caso sí que veo la figura del coordinador de caso, pero no que el coordinador de caso, si eres siempre el trabajador social... porque cae un peso sobre la trabajadora social que al final les gusta tanto, que tiene más perjuicios que beneficios. No sé cómo se cambia, cómo cambiarlo, pero sí sé que eso no me gusta porque creo que la consecuencia es que ahora mismo tenemos a un núcleo duro de profesionales muy desgastados, muy quemados con el síndrome del quemado" (B4, pregunta 1).

– El coordinador de caso y profesional de referencia

Se diserta sobre varias aspectos. Se habla sobre asegurar la igualdad y la garantía de los derechos con el acceso unificado desde los TS de atención directa en CEAS al sistema de servicios sociales; se cuestiona si la puerta de acceso tiene que ser siempre un/a trabajador/a social; se expone que el sistema de servicios sociales en Castilla y León se ha modernizado pero la base es la misma porque no se ha dado especialización a los profesionales y no se ha aumentado la plantilla lo suficiente.

"Ahora ya como gestor de casos coordinador de caso, todo pasa por CEAS y de ahí ya, pues veremos... Los profesionales todo su trabajo claro, porque como los que llevan ya muchos años... El trabajo que se hacía en ese momento es imposible" (B3, pregunta 2).

– Política social

Aquí se habla sobre cómo el enfoque de éstas influye en el trabajo diario; se reclaman más políticas sociales que actúen en vivienda, en empleo y en la garantía de ingresos. Así como la premura de dotar a los nuevos programas de personal suficiente y evitar la precariedad laboral. También se habla sobre como los cambios en la ley de bases de régimen local ha limitado las actuaciones de los servicios sociales municipales a tareas asistencialistas, entre otros temas.

"Que hubiera política también en ese sentido, unas políticas sociales más intervencionistas, pues en materia de sobre todo de vivienda y de empleo... Si estuviera solucionado no ten-

dríamos que estar tramitando esas ayudas económicas que no resuelven nada si estuvieran resueltas las necesidades entonces" (B4, pregunta 3).

5. DISCUSIÓN

Cuando se pregunta a los/as profesionales qué aspectos habría que cambiar para poder hacer mejor los diagnósticos sociales, la mayoría del peso cae sobre el contexto institucional de los servicios sociales y una parte menor sobre acciones de los/as profesionales.

Para los/as TS de atención directa CEAS, dentro del contexto del Sistema de servicios sociales municipales, se retratan los puestos de trabajador/a social como posiciones sobrecargadas donde las intervenciones no se hacen con el tiempo necesario para ser consideradas de calidad por los/as participantes; como señalan Ubierna y García-Castilla (2026) los/as profesionales dan gran importancia a este aspecto cuando realizan la descripción de su realidad profesional. Además, existe la dificultad sumada de carecer del refuerzo positivo de una relación de compromiso afectivo con la institución. Por otro lado, se reclama más contacto con los contextos sociales, espacios de supervisión y formación y más trabajo en equipo.

La gran mayoría de los aspectos requieren de acciones que trascienden las competencias de los/as participantes, ya que precisan cambios en la organización y en los presupuestos. Como se observa en las citas, donde se concretan sugerencias para el cambio, los/as trabajadores/as sociales saben qué ha de cambiarse para poder hacer diagnósticos sociales de mayor calidad. La tarea es, por tanto, buscar cauces para que sus reclamaciones y sugerencias lleguen de forma adecuada y se generen sinergias mediante el trabajo colaborativo de todos los agentes implicados y utilizando metodologías de codiseño (Pelta & López Peláez, 2021) para la reorientar la programación de las funciones y servicios.. En general, se puede afirmar que hay una pérdida de control sobre sus funciones, lo que influye como factor de desprofesionalización (Hernández-Echegaray, 2017).

Además, se habla sobre la necesidad de atender a las situaciones de ansiedad y burnout. En estos puestos se produce niveles altos de riesgo de desgaste por empatía, ya que se atiende a personas que experimentan vivencias emocionales de sufrimiento y traumáticas (Cuartero Castañer, 2018) y, además, se suma la sobrecarga de trabajo que incrementa el agotamiento emocional (Mestre, 2015). En Ortiz Amo (2021) se explica que la suma de dos fenómenos, la saturación de los servicios sociales y el repliegue del gasto en políticas sociales tienen como consecuencia que cada vez el peso recae más sobre los trabajadores/as sociales de atención directa. Los/as participantes ofrecen varias soluciones que pasan por adecuar la ratio y tener más equipos de apoyo administrativos y especializados; y solicitan realizar los diagnósti-

cos de forma colegiada. La idea es romper con la “soledad profesional”, compartir y confiar en un equipo profesional con el que generar decisiones y tener apoyos.

En Morilla-Luchena (2022) se reflexiona sobre otro de los aspectos relacionales destacado en los discursos, la relación de compromiso afectivo entre la institución y los/as trabajadores sociales como factor protector ante el desgaste emocional de los/as profesionales. En Gómez-García y Torices (2012) los resultados mostraban que los/as trabajadores/as sociales se sentían insuficientemente valorados/as. En las respuestas a este estudio, los/as profesionales afirman no sentirse reconocidas/os en su labor y no tener formas de participación. De nuevo hay falta de red para los/as profesionales que no sienten una comunicación empática o de entendimiento con la institución en la que trabajan, lo que incrementa la sensación de soledad y desvinculación.

Sobre los cambios en la organización de los servicios sociales, en el grupo de TS académicos expertos en este campo, destacan los conflictos en la identidad profesional relacionados con la función generalista que se tiene en los servicios sociales municipales, se reclama mayor especialización y acotación de las tareas. En el grupo de TS técnicos coordinación entidades locales y autonómicas aparecen nuevos temas que son importantes para comprender qué sucede en estos puestos de trabajo. Se habla sobre la generación de espacios de trabajo en los que cualquiera de las funciones que se atribuyan permanece como tarea para el puesto y se va sumando a las ya existentes, sin producirse cambios en la organización, sin la necesaria la especialización de trabajadores/as sociales y sin el incremento proporcional en el número de profesionales contratados/as. Por otro lado, en Castilla y León, se tienen asignadas las tareas destacadas de coordinador de caso y de profesional de referencia (Ley 16/2010, 2010). Aquí se plantea la opción de incluir otros perfiles profesionales y repartir las tareas en función de la naturaleza de las demandas o, bien, especializar a los/ as trabajadores/as sociales de atención directa dando la formación necesaria.

En Montagud Mayor (2014), se correlacionan la necesidad de hacer cambios en la organización de los servicios sociales y la transformación de las demandas sociales. Se habla de “que los problemas mutan hacia una complejidad no exenta de cierto carácter perverso” (p.162) en la sociedad del bienestar. Como propuesta se enfatiza la necesidad de trascender lo individual hacia lo colectivo en la intervención social, evolucionando hacia un enfoque de acompañamiento de procesos vitales y la promoción de un modelo de bienestar diferente. Se plantea crear servicios sociales próximos, sensibles y participativos que involucren a la comunidad en la construcción de la sociedad.

Sobre la propuesta de reforzar la práctica profesional desde la propia profesión, por medio de la aplicación de la metodología y de herramientas en la práctica, en Fustier (2019) se señala que la metodología y las herramientas no son dominio de los servicios sociales, sino que le pertenece a la profesión su creación y desarrollo.

Como se ha visto en las respuestas, los/as profesionales solicitan tener herramientas especializadas para su ámbito de intervención desde los puestos de atención directa de trabajo social de los servicios sociales municipales, requiriendo un desarrollo teórico singular y concreto dentro la profesión.

Se pueden hacer aportaciones desde la práctica profesional al campo de la metodología y de la creación de herramienta. Una de las formas de hacerlo es desarrollar el rol del “profesional reflexivo... un investigador en el contexto práctico” (Martín-Estalayo, 2013, p. 270), generando conocimiento desde el ámbito de la intervención directa. En contraste con lo anterior, a causa del incremento en la demanda de prestaciones para la cobertura de subsistencia (Cardona Cardona et al., 2016) las intervenciones son en gran parte asistencialistas y no se aplican los nuevos modelos y metodologías de intervención.

En Mestre (2015) se señala la importancia de prestar atención al empoderamiento de las/os trabajadoras/es sociales basado en el desarrollo y apreciación de sus competencias y talentos, que les permitan enfrentarse a las barreras del contexto y hacer las modificaciones que precisan en los modos de intervenir.

Concretamente sobre la hipótesis planteada, se observa que en las locuciones los/as participantes sí que se detectan necesidades de cambio. Señalan no tener tiempo para hacer los diagnósticos, se sienten frustrados por no poder hacer un trabajo relacional, presionados para hacer tareas de gestión y afirman no tener control sobre los procesos de trabajo. En todos los bloques de respuestas a las preguntas aparece el contexto como un obstáculo para la realización de los diagnósticos sociales, hay muchas factores de la organización de estos que no permite hacer diagnósticos sociales con calidad y ésta es una de las principales preocupaciones.

Los resultados refuerzan dos cuestiones clásicas, las dificultades para mantener la identidad profesional dentro de los servicios sociales (Ituarte, 1990) y la pérdida de control sobre las acciones profesionales definidas desde la desprofesionalización (Hernández-Echegaray, 2017). Además se suma un nuevo aspecto, las dificultades que sufren los sistemas de servicios sociales para hacer frente al incremento y el cambio en las demandas sociales ocasionadas por las crisis sociales de las últimas décadas (Mestre, 2015; Ortiz Amo, 2021). Las políticas sociales intentan desde este Sistema dar cobertura urgente a las necesidades básicas de subsistencia y los/as profesionales se ven obligados/as a trabajar de forma asistencial y con celeridad para dar cobertura a estas coyunturas (Cardona Cardona, Cuartero Castañer y Campos Vidal, 2016). La profesión avanza en el ámbito académico y tiene mayor presencia en los servicios sociales, pero el ejercicio profesional, a su vez, pierde calidad.

VI. CONCLUSIONES

Los/as participantes perciben la necesidad cambiar los procedimientos y metodologías de diagnóstico social. En la actualidad se realizan de forma deficitaria tanto en su ámbito relacional como en el intelectual, siendo estos dos aspectos primordiales (Ormaetxea Cazalis et al., 2020).

Los/as profesionales conocen las formas adecuadas de hacer los diagnósticos sociales, pero no hacen estas tareas con la calidad que creen indispensable, lo que les provoca malestar y frustración profesional. Expresan la necesidad de hacer cambios en la organización de los servicios sociales municipales enfocados a incrementar el trabajo en red, con la comunidad y el trabajo social relacional; proponen fundamentalmente crear espacios para intervenir, una adecuación de la ratio, la creación de equipos de trabajo y mayor reconocimiento por parte de la institución. En la aplicación de las teorías y metodologías no se pueden actualizar y formar para especializarse lo que quisieran.

Por otro lado, las transformaciones y el incremento de las demandas obligan a cambiar la organización de los servicios sociales municipales. Los/as participantes expresan quejas y sugerencias a este respecto: definir las funciones incluyendo todo lo que se hace y especializar los puestos de trabajo, favorecer el trabajo en red entre profesionales y con otros servicios, así, como hacer diagnósticos de las situaciones sociales de forma colegiada.

Como acciones concretas enfocadas a mejorar que podría llevarse a cabo desde la propia profesión, hay que continuar con las estrategias de empoderamiento de los/as profesionales como son validar sus capacidades y reclamar espacios de participación en la planificación de los programas y servicios. Es preciso generar sinergias para conseguir mejoras en la ratio y en las condiciones laborales, con acciones donde colaboren con los agentes implicados en la planificación de los servicios sociales y se incluya la participación de las comunidades y de las personas usuarias. Además, es necesario dedicar un esfuerzo importante a validar, fundamentar y visibilizar el conocimiento especializado que los/as trabajadores/as sociales utilizan en los puestos de atención directa en los servicios sociales municipales, a fin de reforzar la profesionalización en este ámbito.

Referencias

- Barbero, J.M. (2011). Posiciones sociales y paradojas en trabajo social. *Pedagogia i Treball Social*. 1 (2), 4-23. <https://doi.org/nz6m>
- Belis Herreras, V. y Gimeno Carreras, C.M. (2023). Situación del Trabajo Social en los equipos de atención primaria de Servicios Sociales en la provincia de València. *TS Nova: trabajo social y servicios sociales*, 19, 153-160. https://cotsvalencia.com/wp-content/uploads/2024/02/TSnova_19_completa.pdf
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. En *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

- Cardona Cardona, J. (2012). *La definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos*. (Tesis doctoral. Universitat de les Illes Balears). https://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/tesisUIB/import/Cardona_Cardona_Josefa.pdf
- Cardona Cardona J., Cuartero Castañer M. E. y Campos Vidal J. F. (2016). La comprensión de la situación problema en la práctica del Trabajo Social de Casos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 149-162. <https://doi.org/10.5209/CUTS.51735>
- Coday, N (ed.) y Lehmann, P. (ed.) (2008). *Theoretical Perspective for Direct Social Work. A Generalistic-Eclectic Approach* Second Edition. Springer Publishing Company.
- Colom. D (2008). *El trabajo social sanitario*. Siglo XXI.
- Cuartero Castañer, M.E. (2018). *Estudio sobre la prevalencia del desgaste por empatía (compassion fatigue) en los/las trabajadores/as sociales de los centros de servicios sociales de Mallorca*. (Tesis doctoral, Universitat de les Illes Balears). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=260219>
- Fustier, N. (2019). *El diagnóstico social: una propuesta metodológica desde el Trabajo Social* (Tesis doctoral. Universidad de Barcelona). <https://www.tesisenred.net/handle/10803/671575>
- García Herrero, G. (2008). Reflexiones y utilidades sobre el diagnóstico y la programación de la intervención social. Ecos de Mary Richmond. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 83, 10-38. <https://www.serviciossocialesypoliticasocial.com/instrumentos-de-valoracion-y-programacion>
- Gómez-García, R. y Torices, B. (2012). Los trabajadores sociales en la primera década del siglo XXI. A cuarenta años de la publicación de Situación del servicio social en España, de Jesús María Vázquez. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25-2, 461- 470. http://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n2.39630
- Hernández-Echegaray (2017). *El proceso de (des)profesionalización del trabajo social en España (1980-2015)* (Tesis doctoral. UNED-Universidad Nacional de Educación a Distancia). <http://espacio.uned.es/fez/view/tesisuned:ED-Pg-DeryCSoc-Lahernandez>
- Ituarte, A. (1990). Trabajo social y servicios sociales. Aportes para una clarificación necesaria. *Documentación Social*, 79, 49-64
- Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales en Castilla y León. *Boletín Oficial del Estado*, 6, de 8 de enero de 2011. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-402>
- Martín-Estalayo, M. (2013). *La construcción de la identidad en trabajo social. Análisis de una trama hilvanada por sus personajes*. (Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid). <https://eprints.ucm.es>
- Mestre, J.M. (2015). *Percepción del bienestar profesional de las trabajadoras sociales de los servicios sociales de Mallorca* (Tesis doctoral. Universidad Pública de Navarra). <https://investigacion.unirioja.es/documentos/5c13b197c8914b6ed3776eee>
- Montagud Mayor X. (2018). Sobre los límites de la intervención de los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(1), 153-164. <https://doi.org/10.5209/CUTS.53082>
- Morilla-Luchena, A. (2022). *Salud laboral en profesionales del trabajo social* (Tesis Doctoral. Universidad de Huelva). <https://hdl.handle.net/10272/21748>
- Navarro Pedreño, S. (2015). En busca del fuego en la intervención social: vindicación de lo comunitario, artesanía de lo relacional. *Jornada "El Servicio Social Municipal del Ayuntamiento de Madrid"*.

tamiento de Bilbao, hacia un modelo más comunitario y relacional". Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao.

Ormaetxea Cazalis I., Duque Carro, Tx. y Laka Eskauriaza, A. (2020). El desarrollo conceptual del diagnóstico social: en juego la identidad y pervivencia del trabajo social como disciplina científica. *Servicios Sociales y Política Social*, 122, 11-49. <https://www.servicios-sociales-y-politicas-social.com/-63>

Ortiz Amo, R. (2021). *Compasión y sufrimiento en la atención a la población vulnerable: estudio cualitativo de la perspectiva de los/las trabajadores/as sociales de servicios socio-sanitarios*. (Tesis doctoral. Universidad de Huelva).

https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/20187/Compasion_y_sufrimiento.pdf?sequence=2

Ovejas Lara, R. (2009). *Diagnóstico social e intervención. Herramienta informática para el Trabajo Social*. Gobierno Vasco.

Páez Gallego, J. y García-Castilla, F.J. (Coords., 2023). *Teorías, técnicas y método en trabajo social con casos*. UNED.

Parker, J. (2020). *Social Work Practice: Assessment, Planning, Intervention and Review. Transforming Social Work Practice Series (6th edit.)*. A SAGE Publishing Company.

Pelta, R., & López Peláez, A. (2021). What can co-design contribute to Social Work with groups? *Groupwork*, 29,3 (5-23). <https://doi.org/10.1921/gpwk.v29i3.1565>

Regalado, J. (2017). La evaluación y el diagnóstico en trabajo social clínico. En Ituarte, A. (coord.), *Prácticas del Trabajo Social Clínico* (pp.67-86). Nau Llibres

Sandín Esteban, M. (2022). El papel de la teoría en la investigación cualitativa. En Esteban Rivera, E; Quispe Morales, R; López Rengifo, C; Morón Hernández, J. (eds). *Investigación educativa: Epistemología, praxis e instrumentos* (pp.39-54). Perú, High Rate Consulting/RIPE.

Ubierna, L. y García-Castilla, F.J. (2026). La realidad profesional de los y las trabajadoras sociales de atención directa en los Servicios Sociales Municipales de Castilla y León. *Cuaderno de Trabajo Social*. En prensa.

Vallejo-Andrade, A., Sarasola Sánchez-Serrano, J.L., Barrera-Algarín, E. y Caravaca-Sánchez, F. (2025). Burnout, ansiedad, satisfacción y violencia en el trabajo en trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales de Sevilla (España) [Burnout, anxiety, satisfaction, and violence at work in social workers of the municipal social services of Seville (Spain)]. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 32(1), 81-105. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.25953>

