

La realidad profesional de los y las trabajadoras sociales de atención directa en los Servicios Sociales Municipales de Castilla y León

Laina Ubierna MartínDepartamento de Derecho Público UBU. CEAS San Pedro y San Felices, Ayuntamiento de Burgos  **Francisco Javier García-Castilla**Departamento de Trabajo Social UNED  <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.99545>

Resumen: La realidad profesional se construye en relación con las experiencias de los/as propios/as profesionales. El objetivo de esta investigación es conocer cómo describen los/as trabajadores/as su actividad de atención directa en el contexto de los servicios sociales municipales en Castilla y León. Se utiliza una metodología cualitativa desde el enfoque Theory Driven. A partir de la búsqueda de Tesis Doctorales sobre el tema en el ámbito español, se crea un libro de códigos con cuatro elementos clave: identidad profesional, proyección disciplinar, objeto y reclamaciones y sugerencias de cambio. En la entrevista individual autoadministrada online participaron 25 trabajadores/as sociales. En los discursos se refieren a la deontología profesional como elemento de sostén de las intervenciones. Sobre el contexto, se manifiestan reclamaciones y sugerencias de cambio, se hace referencia a la desprofesionalización procedente del ámbito de la organización de los servicios sociales. Repetidas veces se alude al cuidado, al trabajo social relacional y al estrés emocional. En conclusión, los/as participantes se identifican con un Trabajo Social de base deontológica y utilizan teorías del cambio y la motivación. Describen su rol principal de acompañamiento desde una perspectiva emocional. Se muestran preocupados por el deterioro de la calidad en las intervenciones a causa de la alta burocratización y la elevada carga de trabajo.

Palabras clave: trabajo social; ejercicio profesional; servicios sociales; desprofesionalización; deontología; acompañamiento; estrés.

ENG The professional reality of frontline social workers in the municipal social services of Castilla y León

Abstract: Professional practice is constructed through the lived experiences of practitioners themselves. This study aims to understand how social workers describe their frontline practice within municipal social services in Castilla y León. A qualitative, theory-driven methodology was employed. Drawing on doctoral theses addressing this topic in Spain, a codebook was developed comprising four key dimensions: professional identity, disciplinary projection, object of intervention, and claims and suggestions for change. Twenty-five social workers participated in self-administered online interviews. Their accounts highlighted professional ethics as the foundation of their interventions. Regarding contextual factors, participants articulated demands and suggestions for change, pointing to professionalization arising from the organization of social services. Recurrent references were made to caring practices, relational social work, and emotional strain. In conclusion, participants identified with a deontology-based approach to social work practice, drawing on theories of change and motivation. They described their primary role as providing emotional support, while expressing concern about the deterioration in intervention quality due to excessive bureaucracy and heavy workloads.

Keywords: social work, professional practice, social services, professionalization, ethics, emotional support, occupational stress.

Sumario: 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Resultados. 4. Discusión. 5. Conclusiones. 6. Referencias bibliográficas.

Como citar: Ubierna Martín, L. & 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. *Cuadernos de Trabajo Social* 39(1), 127-137. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.99545>

1. Introducción

El ejercicio profesional dentro de los servicios sociales es uno de los temas recurrentes de los/as profesionales de intervención directa, las/os académicas/os y del Consejo General y los Colegios de Trabajo Social. La definición de la realidad profesional en este ámbito es compleja, ya que hay muchas piezas que la conforman.

En Zamanillo (1987), se afirmaba que en los años en que se comenzaba a instaurar el estado de bienestar en España, este modelo estaba ya en crisis. Es destacable la referencia a los enunciados del Congreso de Pamplona de 1979 donde se señaló que el sistema de servicios sociales proporciona una identidad y marco profesional previamente ausentes.

Siguiendo con la reflexión, en Ituarte (1990) se habla de las dificultades que se han creado por la identificación del trabajo social con los servicios sociales. La autora añade una solución a "la crisis de identidad" (p. 58): definir el Objeto del Trabajo Social y mejorar la identidad desde el conocimiento.

Posteriormente, en Ariño Altuna (2009) se alude a una identidad múltiple, siempre en construcción y sujeta a debate, ya que el trabajo social se caracteriza por ser "una profesión dialógica" (p. 16) en conversación constante con las realidades sociales cambiantes y muy diversas. Por su parte, Martín-Estalayo (2013) argumenta sobre la incertidumbre en la identidad profesional como una tendencia de la postmodernidad. También Hernández-Echegaray (2017) habla sobre la "naturaleza dual", la profesión está asentada en la realidad social compleja y cambiante y, por lo tanto, el Trabajo Social está constantemente cambiando. En el Libro Blanco (Vázquez Aguado et al., 2005) el perfil profesional se define como no estático, si no que se redefine en función del periodo histórico y la cultura, en una relación dialéctica entre la profesión y entorno social que da respuesta a la cuestión de la identidad a través de la aportación práctica que la misma hace al desarrollo social.

En Barbero (2011), se plasma una investigación realizada con trabajadores/as sociales con el objetivo de conocer e interpretar las representaciones creadas sobre la profesión. Este estudio aporta un esquema con tres factores que influyen en las realidades profesionales: el contexto social e institucional, la proyección de uno mismo y la proyección disciplinar.

En Castilla y León, desde la definición que dan las/os propias/os trabajadoras/es sociales sobre su situación, en la investigación de Gómez-García y Torices (2012), de forma resumida y según los resultados, se destacan los siguientes aspectos de la realidad profesional: las/os trabajadoras/es sociales se sienten insuficientemente valoradas por la organización (69,9%) y la sociedad (57,1%), lo que genera insatisfacción con su estatus social (41,5%). Hay otros factores que contribuyen a la insatisfacción profesional como son las retribuciones insuficientes, la falta de incentivos en los puestos de trabajo o el contraste entre lo que esperaban en sus carreras y la realidad en sus trabajos diario. Sin embargo, el aspecto que les brinda mayor satisfacción (83,91%) es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con su trabajo.

Hay más piezas para comprender de forma amplia la realidad profesional. En Hernández-Echegaray (2017), se hace una exposición y análisis identificando los factores más relevantes en los procesos de desprofesionalización, entre otros: la existencia de un sistema de prestación de servicios paralelo al sistema público en el que la dinámica laboral es de precarización; la excesiva burocracia de los sistemas de servicios sociales que actúan en detrimento de la creatividad y de la creación de conocimiento; también, la codificación de las intervenciones, creando subtareas sencillas que desvirtúan las actuaciones. Para frenar esta tendencia a la desprofesionalización es preciso mejorar el cuidado profesional; unir hacer, pensar y la ética; potenciar la autonomía y creatividad; reforzar lo social y mejorar la formación en herramientas básicas; además de conocer la historia de la profesión como soporte de la identidad profesional.

La salud psico-social es otro de los temas que afectan a los/as profesionales. En Puig-Cruells (2017) se desarrollan estrategias de reflexión y cuidado profesional en "las intervenciones cuidadas" (p. 126), basadas en el derecho de las personas a cuidar, cuidarse y ser cuidadas. Cuartero-Castañer (2018) estudia el Desgaste por Empatía de los/as trabajadores/as sociales de servicios sociales. Entre los resultados, se afirma que uno de cada tres trabajadores/as están dentro de los niveles altos de riesgo. A pesar de la percepción burocrática de la profesión, el 50,38% de los casos con que trabajan se caracterizan por tener una carga emocional elevada. En Morilla-Luchena (2022) se analiza, entre otros factores, la influencia del compromiso organizacional en correlación con otras variables que afectan a la salud laboral. Para las/os profesionales los vínculos emocionales que establecen en el trabajo con los/as compañeros/as, usuarios/as y con la propia institución, además de su percepción sobre su función positiva y valiosa para la sociedad, son factores relevantes para la salud laboral. Al igual que en Gómez-García y Torices (2012), se reconoce la influencia de la relación de compromiso y reconocimiento con la institución.

Otro pieza destacada es la Ética profesional, la revista Cuadernos de Trabajo Social dedicó su número 30 (2017) a la Ética y el Trabajo Social. En Idareta Goldaracena, Úriz Pemán y Viscarret Garro (2017) se expone que la Ética ha sido desde sus inicios un elemento vertebrador de la profesión y sigue siéndolo en la actualidad. Cordero Ramos y Palacios Esteban (2017) afirman la necesidad de ir adaptando el ejercicio profesional a los progresos éticos siempre orientados en la búsqueda de la dignidad humana en cada contexto. Señalan que la Ética del Cuidado (Guilligan, 2013) es referente para comprender el rol del Trabajo Social en la actualidad.

Con el análisis temático de los textos se observa que el campo conceptual relativo a la realidad profesional abarca temas diversos, entre otros: la relación con el contexto legal y organizacional de los servicios sociales, la definición del objeto y del sujeto, los procesos individuales de identificación, la definición de las funciones, la deontología profesional, la desprofesionalización, la burocratización, la creatividad, la autonomía profesional, la ética, los cuidados profesionales y los procesos de desgaste por empatía.

Este estudio tiene como elemento central de análisis la identidad profesional y lo hace desde el punto de vista de los/as profesionales de atención directa de los servicios sociales municipales de Castilla y León.

2. Metodología

Es una investigación cualitativa que tiene como finalidad conectar, para el análisis comprensivo, las realidades discursivas de las/os profesionales, de atención directa de los servicios sociales municipales de Castilla y León, con la realidad que se plasma en las investigaciones académicas dentro del ámbito del territorio español. Desde un enfoque “Theory Driven” (Sandín-Esteban, 2022, p. 47), se utilizó principalmente el razonamiento deductivo desde el marco teórico creado para proponer las cuestiones y analizar los datos.

Concretamente, este artículo se centra en responder a la pregunta: ¿cómo describen los/as trabajadores/as sociales la realidad profesional?

Creación del marco teórico

Son varias las autoras que han hecho un repaso a las investigaciones que se han realizado en España sobre trabajo social. Las revisiones realizadas por Berasaluce Correa y Berrio-Otxoa (2006) se ordenan en un listado de veintidós investigaciones, “resultados del análisis” (pp. 11-13). También Hernández-Echegaray (2017) hace una revisión que se expone en “Investigaciones de Trabajo Social realizadas en España (1963-2015)” (pp. 394-401), seleccionando cincuenta y ocho títulos.

Para la creación del marco teórico, se realiza una búsqueda en Teseo, los términos introducidos fueron tres: trabajo social (119 resultados), trabajadoras sociales (2 resultados), trabajadores sociales (5 resultados) y trabajadores/as sociales (3 resultados). Se hizo una preselección según los contenidos de los resúmenes, de aquellas relacionadas con el trabajo social como disciplina o con el trabajo social en los servicios sociales municipales (40 resultados). Se descartaron aquellas tesis no desarrolladas dentro del contexto español (7 descartadas). De las 33 tesis restantes, se seleccionaron aquellas en las que las fuentes incluían el estudio directo con profesionales. Quedaron un total de 26 tesis doctorales como resultado final, que se exponen en la tabla 1.

Tabla 1. Búsqueda y selección en Teseo

Año	Título	Autor	Acceso en línea
2001	Discursos del Trabajo Social, interpretaciones profesionales y las formas de hacer	Barbero García, José Manuel	No
2004	El Trabajo Social en Aragón. El proceso de profesionalización de una actividad feminizada	Báñez Tello, Tomasa	Sí
2006	La Construcción Social del Trabajo Social: España en el último cuarto del siglo XX	Brezmes Nieto, Milagros	No
2006	Cenizas de un ideal: estudio sobre el proceso de "burnout" en trabajadores sociales	Lázaro Fernández, Santa	No
2006	El desempeño profesional de los/as trabajadores/as sociales y sus relaciones con el contexto laboral	Giménez Bertomeu, Víctor Manuel	No
2008	La intervención profesional de los trabajadores sociales	Pomar Fernández, Francisco Javier	No
2008	La profesionalidad de los trabajadores sociales en Castilla y León	Gómez García, Rogelio	No
2010	La resiliencia en el trabajo social	Palma García, María De Las Olas	No
2010	Alteridad y Trabajo Social. Perspectivas y alcances de la experiencia de alteridad en el trabajo social en contextos de exclusión.	Rubilar Donoso, María Gabriela	Sí
2011	Las familias de los trabajadores sociales. Un estudio de casos desde las aportaciones de Ivan Boszormenyi-Nagy	Fombuena Valero, Josefina	Sí
2012	Definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos	Cardona Cardona, Josefina	Sí
2014	Redes Sociales: un nuevo cuadro metodológico de intervención en trabajo social comunitario	Rodríguez Álvarez, María Dolores	Sí
2015	Percepción del bienestar profesional de las trabajadoras sociales de los servicios sociales de Mallorca	Mestre Miquel, Joana María	Sí
2015	Apoyo social y empowerment en la satisfacción laboral y vital de los trabajadores sociales	Cosano Rivas, Francisc.	Sí

Año	Título	Autor	Acceso en línea
2015	La vocación y el imaginario en la elección de los estudios de trabajo social en la comunidad autónoma del País Vasco	Segú Odriozola, María Isabel	Sí
2016	Incidencia del humor en el burnout y engagement en profesionales del trabajo social desde la perspectiva de género y la crisis socioeconómica actual (2007-2014)	Baeza Roca, Nuria	Sí
2017	La práctica narrativa desde el trabajo social: su abordaje en contextos profesionales de acción social. Estudio en el marco de la estrategia metodológica multimétodo	Martí Trotonda, María Amparo	Sí
2017	El proceso de (des)profesionalización del trabajo social En España (1980-2015): déficits, riesgos y potencialidades	Hernández Echegaray, Luisa Aránzazu	Sí
2018	Estudio sobre la prevalencia del desgaste por empatía (compassion fatigue) en los/as trabajadores/as sociales de los centros de servicios sociales de Mallorca	Cuartero Castañer, María Elena	Sí
2019	La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención	Vallellano Pérez, María Dolores	Sí
2019	Factores descriptores de la intervención con familias especialmente vulnerables y sus sistemas amplios desde el trabajo social: la perspectiva del profesional	Casado De Staritzky, Tatiana	Sí
2020	El diagnóstico social: una propuesta metodológica desde el trabajo social	Fustier García, Núria	Sí
2021	Un marco ético para el trabajo social comunitario	Cuenca Silvestre, Mercedes	No
2021	Compasión y sufrimiento en la atención a la población vulnerable: estudio cualitativo de la perspectiva de los/as trabajadores/as sociales de servicios sociosanitarios	Ortiz Amo, Rocío	Sí
2022	Salud laboral en profesionales del trabajo social	Morilla Luchena, Aleix	Sí
2022	Hacia un trabajo social contrahegemónico. Autoetnografiando resistencias en atención social primaria del Ayuntamiento de Madrid	Maroto Sáez, Ángel Luis	Sí

Fuente: Elaboración propia

Lo anterior, junto con la búsqueda de estudios publicados en revistas relevantes y libros de investigaciones y teóricos de Trabajo Social, conforman el marco teórico.

1.1. Participantes

El trabajo de campo tuvo lugar entre diciembre de 2023 y mayo de 2024. La selección de los/as participantes corresponde a las/os trabajadores/as sociales que están en puestos de atención directa en los Centros de Acción Social (en adelante Ceas) de Castilla y León y están colegiados en algún Colegio Oficial de la comunidad autónoma. Los puestos de trabajador/ora social de atención directa en Ceas están normativizados en la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales en Castilla y León (Boletín oficial del Estado, 2011) y otras normativas de tipo estratégico y sectorial donde se definen las funciones a realizar y se homogeniza el perfil; los discursos de estos/as profesionales son el objeto de estudio delimitado y diferenciado para esta investigación.

Se realizó la petición de colaboración a los Colegios Oficiales de Trabajo Social de Castilla y León el 01/12/2023, se gestionó un acuerdo de colaboración y se envió un primer enlace creado en *Google Forms* para establecer el universo. El 01/04/2024 se contactó de forma individualizada con las personas que habían mostrado su conformidad a participar. El 19/05/2024, se cerró el formulario.

Tabla 2. Datos del universo y de los/as participantes

Datos sociodemográficos	Universo - 97 unidades	Participantes - 25 unidades
Género	96.9% femenino 3,1% masculino	96% femenino 4% masculino
Edad	22.7 % (30-40) 36.1% (41-50) 35.1% (51-60) Otros 6,1%	28% (30-40) 32% (41-50) 32% (51-60) Otros 8%

Datos sociodemográficos	Universo - 97 unidades	Participantes - 25 unidades
Años de experiencia profesional en CEAS	20,6% (0-5) 19,6% (6-10) 7,9% (11-15) 19,6% (16-20) 7,9% (21-25) 24,4% (26 o más)	12% (0-5) 28% (6-10) 8% (11-15) 32% (16-20) 12% (21-25) 8% (26 o más)
Años de formación	6,1% (0-3) 36,1% (4-5) 36,1% (6-7) 9,3% (8-9) 12,4% (10 o más)	0% (0-3) 36% (4-5) 32% (6-7) 12% (8-9) 20% (10 o más)

Fuente: Elaboración propia

1.2. Instrumentos y procedimiento

Se diseñó una entrevista autoadministrada individual (Penalva Verdú, Alaminos, Francés García y Santacreu, 2015, p. 34) online, distribuida a través de la plataforma *Google Forms*. El marco teórico básico y las preguntas fueron validadas por personas expertas.

La entrevista, a la que hace referencia este artículo, tiene cuatro las preguntas abiertas:

- ¿Cuáles son, en su opinión, los temas actuales de avance de la profesión?
- Ser trabajador/a social, ¿está relacionado con ver la realidad de forma particular? ¿Cuál es?
- ¿En qué consiste ser buen/a trabajador/a social?, ¿qué cambiaría de ser trabajadora/or social? y ¿qué cosas cree que deberían cambiar para facilitar a los/as profesionales ser buenos/as trabajadores/oras sociales?
- De esta identidad, ¿con qué está de acuerdo o con qué partes se siente más cómodo/a? y ¿qué partes de ser buen/a profesional te resultan más incómodas o son menos acordes a su forma de ser?

Se utilizó una metodología que facilitó la distribución rápida y el seguimiento flexible para cada unidad, minimizando la influencia de la deseabilidad social al no estar presente la persona investigadora. Se enfatizó la importancia de plasmar las opiniones y experiencias personales en los cuestionarios.

Para esta investigación se creó un libro de códigos. El libro de códigos se ha sistematizado por medio del análisis temático del marco teórico. Tras su validación, creación y ajustes de categorías se obtuvo una clasificación formada por cuatro códigos y dieciocho subcódigos. En la tabla 3 se exponen las definiciones del libro para los códigos más representados en el artículo.

Tabla 3. Códigos y subcódigos principales del libro de códigos

Código	Subcódigos
1. Tópicos sobre la identidad profesional Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan frente a los demás (RAE)	1.14. Contexto (Berasaluze Correa et al., 2020): incluye el contexto legal y político, el contexto organizacional (también el 1.14.15. compromiso organizacional), el contexto cultural y el contexto socio-relacional. 1.18. Desprofesionalización: “reducción de la discrecionalidad y de la autonomía profesional, sobre el control de los objetivos, del proceso de trabajo y del uso que se hace del mismo” (Harris y White, 2013, p. 143, citado en Hernández-Echegaray, 2018, p. 140). Incluye factores de desprofesionalización y soluciones.
2. Proyección disciplinar Elementos teóricos fundamentales del Trabajo Social	2.10. Modelos-teorías-perspectivas, incluye la clasificación de Payne (2014) y las bases teóricas. 2.17. Bases para la metodología, en Duque (2013): “es la fundamentación del método” (Duque, 2013, p. 20), esa fundamentación puede ser: “ontológica, pedagógica, filosófica, epistemológica, axiológica, teleológica, ética” (Duque, 2013, p. 20). Incluye la unión entre lo global y lo particular, los principios éticos (la dignidad humana, la ética del cuidado y la autonomía de las personas), las relaciones de solidaridad, el desarrollo humano, la identidad social, el “poder ser uno mismo” de Rogers (1961/2019)) y las relaciones de las personas con su contexto. 2.2.15. Intervenciones cuidadas, en Puig-Cruells (2017, p. 126) se definen como interacciones dentro de las intervenciones sociales e incluye tres partes: habilidades cuidadoras de las profesionales y apoyo a las redes naturales de cuidado; el cuidado profesional y el desarrollo de competencias y cualidades profesionales como por ejemplo el autoconocimiento; por último, obligación de cuidar de la institución y supervisión.

Código	Subcódigos
3. El Objeto Malestar psicosocial (Zamanillo,2018) como demanda y problema social.	3.19.1. Análisis del malestar psicosocial en su génesis estructural. Incluye los cambios macrosociales, la violencia social y estructural, los movimientos sociales y comunitarios, la pobreza y la fractura social. 3.19.2. Análisis de malestar psicosocial como vivencia subjetiva. Incluye la ausencia de identidad como forma extrema de exclusión social, las dificultades para generar una identidad social, la estigmatización y estereotipación, anomia y extrañamiento social, subdesarrollo social con alta conflictividad, los desequilibrios de poder y el individualismo negativo, las vivencias traumáticas y los daños a los derechos de la personalidad. 3.19.3. Problemas Sociales. Incluye pobreza, violencia, vivienda, trata de mujeres con fines de explotación social y discriminación en el acceso al empleo, entre otros.
16. Reclamaciones y sugerencias de cambio Reclamación es oposición que se hace a algo considerado injusto o no consiente y sugerencia es idea que se proponen o aconsejan (RAE)	16.1. Reclamaciones y sugerencias sobre tópicos de la identidad profesional 16.2. Reclamaciones y sugerencias sobre proyección disciplinar 16.3. Reclamaciones y sugerencias sobre el objeto

Fuente: Elaboración propia

Se hizo el análisis cualitativo con Atlas.ti, se utilizaron mapas de árbol y las herramientas análisis código-documento y búsqueda de texto.

3. Resultados

Los resultados generales del estudio sugieren que las/os participantes identifican en primer lugar factores relacionados con la proyección de la disciplina descrita desde los elementos teóricos básicos, los modelos, la metodología y el componente relacional (50.22%). Dentro de esta clasificación están los subcódigos 2.17. Bases para la metodología (17,78%), 2.10. Modelos-teóricas-perspectivas (11%) y 2.2.15. Las intervenciones cuidadas (9.78%).

Los/as participantes identifican tópicos sobre la identidad relacionados con temas actuales y clásicos que forman parte del discurso de la profesión como son la tecnología, la ética o el contexto, entre otros (46.67%). Por orden, el primer lugar lo ocupa el subcódigo 1.14. Contexto (16%) y el segundo el 1.18 Desprofesionalización (13.78%).

Tienen un menor el peso en el discurso los aspectos relacionados con el código 3. El Objeto (3.11%). Dentro de éste, se da mayor importancia a las interpretaciones estructurales del código 3.19.1 (1.33%) y menor a las vivencias subjetivas del malestar psicosocial del código 3.19.2 (0.89%).

Por último, el código 16. Reclamaciones y sugerencias de cambio (20.44%), donde se desgranan las voces de los profesionales sobre qué tendría que cambiarse y cómo podrían ser los cambios.

Un aspecto que se detalla en el marco teórico, la alta carga emocional (Cuartero-Castañer, 2018) que tienen las intervenciones directas, se encuentra recogido en el subcódigo 2.2.15. Las intervenciones cuidadas; además, en el subcódigo 1.14. El Contexto se recoge lo relativo el compromiso organizacional afectivo (Morilla-Luchena, 2022).

Tabla 4. Recuentos de citas y porcentajes

Código	Subcódigos	n	% respecto al código	% respecto al global
1. Tópicos sobre la identidad profesional	1.14. Contexto	36	34.29	16.0
	1.18. Desprofesionalización	31	29.52	13.78
	1.2. Funciones y utilidad social	9	8.57	4.0
	1.13. Descubrimientos	29	27.62	12.89
	Total	105	100	46.67
2. Proyección disciplinar	2.10. Modelos, teorías y perspectivas	26	23.01	11.56
	2.17.11. Profesional reflexivo	2	1.77	0.89
	2.17. Bases para la metodología	40	35.40	17.78

Código	Subcódigos	n	% respecto al código	% respecto al global
2. Proyección disciplinar	2.15. Componente relacional	4	3.54	1.78
	2.2.15. Las intervenciones cuidadas	22	19.47	9.78
	2.13. Descubrimientos	19	16.81	8.44
	Total	113	100	
3. El Objeto	3.19.1. Análisis del malestar psicosocial en su génesis estructural	3	42.86	1.33
	3.19.2. Análisis de malestar psicosocial como vivencia subjetiva	2	28.57	0.89
	3.19.3. Problemas Sociales	0	0.0	0.0
	3.19.13. Descubrimientos	2	28.57	0.89
	Total	7	100	3.11
Total		225		100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Recuento de citas y porcentajes sobre reclamaciones y sugerencias de cambio

Código	Subcódigos	n	% respecto al global
16. Reclamaciones y sugerencias de los/as profesionales	16.1. Sobre tópicos de la identidad profesional	35	
	16.2. Sobre proyección disciplinar	9	
	16.3. Sobre el objeto	0	
	16.13. Descubrimientos	2	
	Total	46	20.44

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se expone el estudio detallado de las citas para tener una mayor comprensión de los discursos de los/as participantes.

Sobre el código 1. Tópicos sobre la identidad profesional, el subcódigo más citado es el 1.14 Contexto (16% y 36 citas); son varios los temas sobre los que se habla y muchas de ellas aluden a cómo se organizan los servicios sociales. De forma positiva los/as participantes se expresan en 4 citas sobre: tener condiciones laborales “jornada y salario” (p. 15) adecuadas, estar conformes con la configuración de los servicios como “públicos” (p. 16) y de “proximidad” (p. 6), así como que sean servicios universales que “todas las personas pueden precisar” (p. 6). Sobre los aspectos negativos, destaca con 9 citas el contenido relacionado con la carga de trabajo elevada y la inadecuación de la ratio: “Cuando la carga de trabajo es tan elevada, no se puede de hacer trabajo social” (p. 17). Los comentarios negativos superan los positivos, se clasifican 4 citas en las que se pide el establecimiento de un “ criterio común” (p. 17), 2 en las que se reclama “mayor seguridad” (p. 10), luego de forma única se presentan otros aspectos como la falta de “periodos de aprendizaje” (p. 14), los “protocolos complejos” (p. 11) y la necesidad de “más redes de apoyo y trabajo en red” (p. 12).

En el subcódigo 1.18 (13.78% y 31 citas), los/as participante hablan sobre diferentes factores que son barreras o apoyos frente a la desprofesionalización. La excesiva burocratización tiene 14 citas y los/as participantes lo relacionan con el detrimento de la calidad de las intervenciones:

“Dando espacio para intervenir, no sólo meter datos en saus y gestionar prestaciones tratando a la gente como números” (p. 11).

“Dedicamos más tiempo a “papeleo” e “informes” que a estar con las personas” (p. 12).

Las/as entrevistados/as apuestan por el contacto con las personas y con las realidades sociales en 7 citas:

“Me gusta las intervenciones directas con los usuarios” (p. 15).

“Para poder ser mejores trabajadoras social necesitamos más tiempo y proyectos grupales y comunitarios” (p. 11).

En 5 citas se expresan sobre la naturaleza dual de la profesión (Hernández-Echegaray, 2018): “La profesión es dinámica igual que la realidad” (p. 5) Y tienen menor representación otros factores protectores como la creatividad con 2 citas, dar más valor a las decisiones tomadas por las/os profesionales con 2 citas o sólo hay 1 cita relacionada con mejorar la formación sobre herramientas básicas de la profesión como la entrevista y el informe social.

Sobre el código 2. Proyección disciplinar (50.22% y 113 citas), el subcódigo más citado es el 2.17. Bases para la metodología (35.40% y 40 citas). Los/as participantes hablan mayoritariamente de Ética (36 citas):

- “Respeto al código deontológico, en términos de ser un buen profesional” (p. 10).
- “Dejando que sean ellas las que actúen y decidan en sus propias realidades” (p. 9).
- “Comprender la realidad desde las desigualdades que generan las vulnerabilidades humanas” (p. 8).
- “El profesional debe trabajar por la dignidad y los derechos sociales y humanos” (p. 13).

Continuando con el análisis, en el subcódigo 2.10. Modelos, teorías y perspectivas (11.56% y 26 citas) se recogen las descripciones sobre los patrones teóricos que se utilizan en la práctica para estructurar las intervenciones (Payne, 2014). Las teorías del cambio y la motivación que se nombran en 8 citas: “ establecer la intervención desde la posibilidad de cambio” (p. 10); en segunda posición, con 6 citas, están las orientaciones teóricas que encajan dentro de las perspectivas humanista, de las fortalezas y ética: “un buen trabajador social cree en el ser humano y en sus posibilidades de crecimiento”(p. 10). Con 5 citas se encuentran expresiones que forman parte de campo teórico de la Práctica Crítica: “vemos la sociedad como un escenario de posibles cambios” (p. 8). Con 4 citas, lo relativo a la: “visión holística” (p. 9) y la “visión integral y global de cada situación” (p. 9). En 3 citas se alude al Modelo de Atención Centrado en la Persona.

Con el subcódigo 2.2.15. Intervenciones cuidadas (9.78%) se clasificaron 22 citas donde se habla de cuidarse y ser cuidadas, no se encuentran expresiones sobre cuidar las redes de solidaridad (Puig-Cruells, 2017).

- “Estar en autoconocimiento constante” (p. 12)
- “Estamos desbordadas” (p. 12)
- “Estaría guay hablar en serio del elefante en el salón que es el burnout” (p. 5)
- “En el trabajo tener espacios para compartir ese apartado emocional” (p. 13)
- “Me encanta sentir a las personas” (p. 19)
- “Disponer de servicios de supervisión profesional” (p. 12)

En el código 3. El objeto (3.11% y 7 citas), las expresiones se refieren a la implicación de las estructuras sociales en la generación del malestar psicosocial en 3 citas: “el sistema neocapitalista...genera situaciones de necesidad-exclusión social” (p. 9). Por otro lado, se refieren a vivencias personales en 2 citas que aluden al Individualismo negativo (Castel, 1997) y a las dificultades para generar una identidad social (Bauman, 2005). Sobre problemas sociales, se habla en 2 citas de “la soledad” (p. 5).

Por último, se realiza una exploración del subcódigo especial 16. Reclamaciones y sugerencia de cambio (20.44% y 46 citas). La mayor relevancia está en las reclamaciones y sugerencias del 16.1. Sobre tópicos de la identidad profesional (35 citas), 21 de las citas hacen referencia a la desprofesionalización procedente del ámbito de la organización de los servicios sociales:

- “Exceso de burocracia” (p. 10).
- “La presión asistencial y el desmantelamiento de lo público” (p. 11).
- “Más tiempo de intervención” (p. 12).

Con 8 citas, están las reclamaciones relacionadas con la labor dentro de los servicios sociales, que se focaliza en mayor medida en “la falta de criterio común” (p. 17); con 5 citas, se agrupan las que aluden a la falta de reconocimiento por parte de la institución: “ presencia y reconocimiento social y profesional” (p. 5).

En el subcódigo 16.2 Reclamaciones y sugerencias sobre la proyección disciplinar, se encuentran 9 citas sobre el componente relacional; en las citas las/os participantes hablan de supervisión: “incomoda la falta de supervisión” (p. 16) y sobre la carga emocional que soportan las profesionales: “cada vez me cuesta más apasionarme con las pequeñas cosas” (p. 13) o “somos personas” (13).

No hay citas para el subcódigo 16.3 Sobre el Objeto.

4. Discusión

A continuación, se ponen en diálogo los resultados con otras investigaciones y reflexiones teóricas relevantes del ámbito del trabajo social de atención directa en servicios sociales.

El tema más destacado en los discursos es la influencia del contexto, al igual que en Barbero (2011), los/as participantes se refieren al contexto como condicionante para las intervenciones, mayoritariamente se refieren a la desprofesionalización.

Sobre la desprofesionalización, la mayor preocupación es no poder hacer intervenciones de calidad; se describe un exceso de burocratización y la necesidad de organizar mejor las tareas y funciones asignadas. Atendiendo al estudio de Hernández-Echegaray (2017), se observa que otros factores protectores frente a la desprofesionalización que se usan de menor manera en los discursos, como son: reconocer la naturaleza dual, la formación en herramientas básicas o la creatividad. La creatividad es un pilar para la intervención en trabajo social, tratado desde diferentes ángulos: “el trabajo social como un arte” (Moix Martínez, 2005), “el arte como una herramienta” (González-Abad, 2016) o los “ co-laboratorios de creatividad e innovación” (Navarro Pedreño, 2015). También Martín-Estalayo (2013) aporta alternativas al malestar profesional mediante la sincronización de la teoría y la práctica, lo denomina el “profesional reflexivo... un investigador en el contexto práctico” (p. 270).

Los/as entrevistados/as se apoyan en la identidad profesional y en la proyección disciplinar para trabajar, refiriéndose de forma amplia a aspectos metodológicos y relacionales.

El aspecto más nombrado es la deontología profesional, a la que acuden para enfocarse y tener criterios de intervención y de comprensión de la realidad social. El Consejo General del Trabajo Social (CGTS, 2012) y los Colegios Profesionales, han hecho una gran labor a este respecto; también es un ámbito que se subraya en la formación universitaria.

Sobre modelos institucionales, destaca la breve mención al Modelo de Atención Centrado en la Persona que cuenta con varios manuales de aplicación para Ceas (Salgado, 2021). Se alude mayoritariamente a las teorías del cambio y la motivación y a conceptos que encajan dentro de las perspectivas humanista, de las fortalezas y ética. En estas exposiciones casi no se hablan de autores, de corrientes o de modelos concretos, si no que aparecen en los discursos expresiones generales.

Otra parte de los discursos, ahora desde el ámbito relacional (Morilla-Luchena, 2022; Puig-Cruells, 2017), se refieren a reclamaciones sobre el cuidado profesional en el contexto de los servicios sociales. Las expresiones se centran en pedir apoyos para revertir situaciones de malestar emocional de los/as propias profesionales; se reclaman espacios de supervisión y, en menor medida, mayor reconocimiento de la labor profesional.

También, los/as participantes destacan en su quehacer el gusto por los establecer vínculos y por conocer los contextos relationales de las personas; pero se muestran insatisfechos porque la organización del trabajo no les permite dedicar el tiempo necesario a estas tareas. Son numerosos/as los/as autores/as que otorgan relevancia al trabajo social relacional: a la “praxis colaborativa” (Cardona-Cardona et al., 2017), el “factor que determina el éxito de las intervenciones” (Coday, 2016) y “el arte de la relación” (Navarro Pedreño, 2017) o el “enganche en el proceso” (Escudero, 2012).

El discurso de tipo constructivista tiene una relevancia menor; es más usado el discurso que alude a las vivencias emocionales de las profesionales y de las personas. No predomina el enfoque de las relaciones desde la perspectiva del poder (Foucault, 1994), sino que más bien se habla de compartir la vulnerabilidad y de precisar cuidado de forma universal como se defiende desde la Ética del Cuidado (Gilligan, 2013).

En general, se observa un bajo uso de la observación de la realidad social como forma de descripción del ejercicio profesional. Lo anterior contrasta con la defensa en Ariño Altuna (2009) de una identidad que se transforma en contacto con los otros y con las realidades sociales cambiantes; coincidiendo con la descripción en Maroto-Sáez (2022), el enfoque de los servicios sociales comunitarios se va alejando de lo comunitario.

5. Conclusiones

Este estudio ha tenido por objeto conocer cómo describen la realidad profesional los/as trabajadores/as sociales de atención directa en los Ceas de Castilla y León.

En resumen, los/as participantes se identifican con un trabajo social de base deontológica que se fundamenta en la defensa de la justicia y los derechos sociales, así como en la autonomía de las personas. Su identidad profesional está fuertemente influenciada por el contexto de los servicios sociales donde la calidad de las intervenciones se ve amenazada por las excesivas tareas burocráticas y por unas cargas de trabajo inabarcables, siendo notable el riesgo de desprofesionalización dentro de este contexto. Los/as profesionales apoyándose en las teorías del cambio y la motivación y desde las perspectivas humanista, de las fortalezas y ética, realizan intervenciones respetuosas con las personas donde el cuidado juega un papel fundamental. Los/as profesionales identifica su desgaste emocional, aunque sólo algunos de ellos/as reclaman sesiones de supervisión dentro de la institución.

La frecuente alusión a factores de desprofesionalización plantea un debate necesario sobre esa situación. Se considera oportuno crear iniciativas dentro de los servicios para investigar sobre ¿qué factores de protección podrían desarrollarse de forma más eficaz y con un menor coste? y ¿con qué intensidad tendría que promoverse?

El estudio presenta una exploración sistematizada sobre múltiples aspectos que conforman la realidad profesional. Sin embargo, presenta limitaciones en cuanto a su extrapolación puesto que la muestra tiene un tamaño medio. Sí que se aporta información relevante sobre cómo vivencian los/as entrevistados/as su realidad profesional en el ámbito concreto de la intervención directa en los servicios municipales de Castilla y León.

6. Referencias bibliográficas

- Ariño Altuna, M. (2009). Nuestra identidad profesional como proceso dinámico y relato coral. En *Actas del XI Congreso Estatal de Trabajo Social: Trabajo Social, sentido y sentidos*. Zaragoza.
- Barbero, J. M. (2011). Posiciones sociales y paradojas en trabajo social. *Pedagogia i Treball Social*, 1(2), 4-23. https://doi.org/10.33115/udg_bib/pts.v1i2.1546
- Bauman, Z. (2005). *Identidad*. Losada.
- Berasaluze Correa, A., & Berrio-Otxoa, K. (2006). Revisión de investigaciones en torno al ejercicio profesional del trabajo social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1 Ext), 441-454. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.20061Ext454
- Berasaluze Correa, A., Ariño Altuna, M., Ovejas Lara, R., & Epelde Juaristi, M. (Coords.). (2020). *Supervisión en trabajo social: Una metodología para el cambio*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Cardona-Cardona, J., Cuartero-Castañer, M. E., & Campos-Vidal, J. F. (2017). El diagnóstico relacional colaborativo (I). *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 67-90. <https://doi.org/10.14198/ALTERN2017.24.05>
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social: Una crónica del salariado*. Paidós.

- Coday, N. (2016). Un enfoque generalista-ecléctico para la práctica del trabajo social. En E. Sobremonte de Mendicuti (Coord.), *Epistemología, teoría y modelos de intervención en trabajo social: Reflexión sobre la construcción disciplinar en España* (pp. 99-126). Deusto Publicaciones.
- Consejo General de Trabajo Social. (2012). *Código deontológico de trabajo social*. https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico
- Cordero Ramos, N., & Palacios Esteban, J. E. (2017). Claves éticas para el trabajo social, la dependencia, el cuidado y la autonomía. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 65-75. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.525041>
- 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]. UIB Repositori. <http://hdl.handle.net/11201/149158>
- Duque, A. V. (2013). *Metodologías de la intervención social: Palimpsestos de los modelos en trabajo social*. Epílogos.
- Escudero, V. (2012). *Guía práctica para la intervención familiar*. Junta de Castilla y León.
- Foucault, M. (1994). *La hermenéutica del sujeto*. Ediciones La Piqueta.
- Gilligan, C. (2013). *La ética del cuidado. Cuadernos de la Fundació Víctor Grífols i Lucas*, 30. <https://www.fundaciogrifols.org/es/web/fundacio/-/30-the-ethic-of-care>
- Gómez-García, R., & 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://dx.doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n2.39630
- González Abad, L. (2016). Arte, adolescencia y trabajo social: Anja, la regidora visible. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(1), 63-72. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2016.v29.n1.49483
- Hernández-Echegaray, A. (2017). *El proceso de (des)profesionalización del trabajo social en España (1980-2015)* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. E-Spacio UNED. <https://hdl.handle.net/20.500.14468/17589>
- Hernández-Echegaray, A. (2018). Los riesgos en la profesionalización del trabajo social en España. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(1), 139-151. <https://doi.org/10.5209/CUTS.54344>
- Idareta Goldaracena, F., Úriz Pernán, M. J., & Viscarret Garro, J. J. (2017). 150 años de historia de la ética del trabajo social en España: Periodización de sus valores éticos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 37-50. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.524281>
- 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 (8 de enero de 2011). <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-402>
- Maroto-Sáez, Á. L. (2022). *Hacia un trabajo social contrahegemónico: Autoetnografiando resistencias en Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Madrid* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Docta Complutense. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/3846>
- 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]. Docta Complutense. <https://hdl.handle.net/20.500.14352/37599>
- Moix Martínez, M. (2005). El trabajo social y los servicios sociales: Su concepto. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 131-141. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110131A>
- Morilla-Luchena, A. (2022). *Salud laboral en profesionales del trabajo social* [Tesis doctoral, Universidad de Huelva]. Arias Montano. <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 Bilbao, hacia un modelo más comunitario y relacional”, Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao.
- Navarro Pedreño, S. (2017). Sobre el tacto en el contacto: Por un saber de la caricia en el trabajo social. En C. Guinot & A. Ferran (Eds.), *El arte de generar vínculos* (pp. 37-53). Deusto Digital.
- Payne, M. (2014). *Modern social work theory* (4th ed.). Palgrave Macmillan.
- Penalva Verdú, C., Alaminos, A., Francés García, F. J., & Santacreu, O. (2015). *La investigación cualitativa: Técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti*. PYDLOS Ediciones. <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/52606>
- Puig-Cruells, C. (2017). Más allá de la intervención social, más cerca del cuidado: Construyendo cultura del cuidado. En C. Guinot & A. Ferran (Eds.), *El arte de crear vínculos* (pp. 125-138). Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- Salgado, C. F. (2021). *Guía para activar el proyecto de vida de personas en situación de dependencia y/o discapacidad que viven en su domicilio*. Junta de Castilla y León; Fondo Europeo de Desarrollo Regional. https://www.researchgate.net/publication/354719559_Guia_para_activar_el_proyecto_de_vida_de_personas_en_situacion_de_dependencia_yo_discapacidad_que_viven_en_su_domicilio
- Sandín-Esteban, M. (2022). El papel de la teoría en la investigación cualitativa. En E. Esteban Rivera, R. Quispe Morales, C. López Rengifo, & J. Morón Hernández (Eds.), *Investigación educativa: Epistemología, práctica e instrumentos* (pp. 39-54). High Rate Consulting/RIPE. <https://doi.org/10.38202/investigacioneducativa3>

- Vázquez Aguado, O., et al. (2005). *Libro blanco: Título de grado en trabajo social*. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- Zamanillo, T. (1987). La fisonomía de los trabajadores sociales: Problemas de la identidad profesional. *Cuadernos de Trabajo Social*, 0, 85-104.
- Zamanillo, T. (2018). *Epistemología del trabajo social: De la evidencia empírica a la exigencia teórica*. Ediciones Complutense.