

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA  
SOCIAL

EL TRABAJO SOCIAL: SUS IMÁGENES Y SU PÚBLICO. LA  
CONSTRUCCIÓN DE UNA IDENTIDAD COLECTIVA

JOSÉ VICENTE PÉREZ COSÍN

UNIVERSITAT DE VALENCIA  
Servei de Publicacions  
2005

Aquesta Tesi Doctoral va ser presentada a València el dia 16 de Desembre de 2003 davant un tribunal format per:

- D. Antonio Ariño Villarroya
- D<sup>a</sup>. Rosario Alonso Alonso
- D. Jean-Pierre Deslauriers
- D. Miguel Doménech Argemir
- D<sup>a</sup>. Teresa Zamarrillo Peral

Va ser dirigida per:

D. José Ernesto García García

D. José Ramón Bueno Abad

©Copyright: Servei de Publicacions  
José Vicente Pérez Cosín

---

Depòsit legal:

I.S.B.N.:84-370-6259-4

Edita: Universitat de València  
Servei de Publicacions  
C/ Artes Gráficas, 13 bajo  
46010 València  
Spain  
Telèfon: 963864115



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA Y ANTROPOLOGÍA SOCIAL**

## **TESIS DOCTORAL**

**EL TRABAJO SOCIAL, SUS IMÁGENES Y SU PÚBLICO.**  
**La construcción de una identidad colectiva.**

Presentada por: **José Vicente Pérez Cosín**

Dirigida por: **Dr. J. Ernest García García**

**Dr. José Ramón Bueno Abad**

MAYO, 2003



Dedicada:

*A Pepa M. S.*

*... por consentir mis empeños, creer en mis proyectos y compartir mi particular “espíritu de lucha”: También, por todo lo que la ha llevado a compartir el Trabajo Social y la Sociología.*

*A Joan y a Mar, por su ternura.*

*A mis padres, por su confianza y apoyo.*



## INDICE GENERAL

### EL TRABAJO SOCIAL, SUS IMÁGENES Y SU PÚBLICO

La construcción de una identidad colectiva

	Página
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	11
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	13
<b>PRIMERA PARTE: FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....</b>	15
<b>CAPÍTULO 1. PERSPECTIVA HISTÓRICA Y ORIENTACIONES SOBRE TRABAJO SOCIAL.....</b>	19
1.1. INTRODUCCIÓN.....	21
1.2. CONTEXTO HISTÓRICO DE LOS ORIGENES DEL TRABAJO SOCIAL.....	25
1.2.1. LA FILANTROPÍA.....	30
1.2.2. LA CHARITY ORGANIZATION SOCIETY (C.O.S.).....	32
1.2.3. LAS/ OS FUNDADORAS/ ES DEL TRABAJO SOCIAL.....	35
1.3. EL MÉTODO DEL TRABAJO SOCIAL.....	41
1.4. LOS CONCEPTOS DE TRABAJO SOCIAL.....	46
1.5. LA NATURALEZA DEL TRABAJO SOCIAL.....	50
1.6. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DEL TRABAJO SOCIAL.....	52
1.7. LA EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA.....	55
<b>CAPITULO 2. LA CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.....</b>	63
2.1. INTRODUCCIÓN.....	65
2.2. ORIENTACIONES TEORICAS EN TRABAJO SOCIAL.....	66
2.2.1. ORIENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	70
2.2.2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.....	75
2.2.3. ORIENTACIÓN PSICOSOCIOLÓGICA.....	79
2.2.4. ORIENTACIÓN CONSTRUCCIONISTA.....	82
2.2.5. CONSTRUCCIONISMO EN TRABAJO SOCIAL.....	84
2.3. EL DEBATE SOBRE LA SOCIEDAD POSTMODERNA.....	88
2.3.1. LA POSTMODERNIDAD EN TRABAJO SOCIAL.....	93

	Página
2.4. LA REPRESENTACIÓN SOCIOLOGICA DEL TRABAJO SOCIAL.....	97
2.4.1. POLITICA SOCIAL, BIENESTAR SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL.....	99
2.4.2. LOS ESTUDIOS SOBRE TRABAJADORES SOCIALES.....	104
2.4.2.1. Trabajadores sociales en Europa.....	105
2.4.2.2. Trabajadores sociales en España.....	110
2.4.2.3. Análisis comparativo de las investigaciones anteriores.....	115
2.4.3. LAS NUEVAS PERSPECTIVAS DEL TRABAJO SOCIAL.....	117
2.4.4. LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO SOCIAL.....	123
2.4.4.1. Antecedentes teóricos de las representaciones sociales ....	124
2.4.4.2. Concepto de representaciones sociales .....	129
2.4.4.3. Contenido de las representaciones sociales .....	133
2.4.4.4. Las áreas de estudio de las representaciones sociales .....	135
2.4.4.5. Identidades colectivas y representaciones sociales .....	137
<b>CAPITULO 3. LA INFLUENCIA SOCIAL DE LOS MASS MEDIA.....</b>	<b>141</b>
3.1. INTRODUCCIÓN.....	143
3.2. LOS EFECTOS DE LOS MASS MEDIA.....	146
3.3. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN SOCIAL A TRAVES DE LOS MASS MEDIA.....	154
3.4. LA TELEVISIÓN Y LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	156



	Página
<b>SEGUNDA PARTE. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	165
<b>CAPITULO 4. EL PLANTEAMIENTO DE ESTA INVESTIGACIÓN.....</b>	171
4.1. INTRODUCCIÓN.....	173
4.2. OBJETIVOS.....	175
4.3. HIPÓTESIS.....	176
4.4. METODOLOGÍA.....	177
4.5. DISEÑO.....	182
4.6. FASES Y ETAPAS.....	187
<b>CAPITULO 5. ANÁLISIS CUANTITATIVO: LAS IMÁGENES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE SU IDENTIDAD.....</b>	189
5.1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA .....	192
5.1.1. Características de la muestra.....	192
5.1.2. Descripción de las variables y su clasificación.....	193
5.2. IMÁGENES “INTERNAS” DE LOS TRABAJADORES SOCIALES.....	196
5.3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS.....	206
5.3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES CLÁSICAS.....	206
5.3.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES DE INTERÉS.....	208
5.3.2.1. Sobre los Servicios Sociales.....	212
5.3.2.2. Sobre los Trabajadores Sociales.....	219
5.3.2.3. Sobre los mass media.....	224
5.3.2.4. Relaciones entre Servicios Sociales, Trabajadores Sociales y la serie de “Raquel busca su sitio”.....	231
5.3.2.5. El proceso de construcción de la identidad de los Trabajadores Sociales.....	233
5.4. LAS CORRELACIONES ENTRE VARIABLES DE INTERÉS.....	235
5.4.1. RELACIONES EN TORNO A LOS SERVICIOS SOCIALES.....	236
5.4.2. RELACIONES EN TORNO A LOS TRABAJADORES SOCIALES...	257
5.4.3. RELACIONES EN TORNO A LOS MASS MEDIA.....	266
5.4.4. RELACIONES EN TORNO AL CASO.....	270
5.4.5. RESUMEN DE LAS RELACIONES Y LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	277

	Página
<b>CAPITULO 6. ANÁLISIS CUALITATIVO: EL PÚBLICO DEL TRABAJO SOCIAL.....</b>	<b>283</b>
6.1. EL PROCESO METODOLÓGICO: ANÁLISIS DE CONTENIDO.....	286
6.2. DATOS GENERALES DE LA SERIE.....	292
6.3. LA CATEGORIZACIÓN.....	297
6.4. LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL CASO.....	299
6.4.1. LA IDENTIDAD COLECTIVA.....	300
6.4.2. LAS NUEVAS FUNCIONES.....	304
6.4.3. ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL.....	314
6.4.4. LOS PROBLEMAS SOCIALES.....	320
6.4.5. RESUMEN DE LOS RESULTADOS.....	327

	Página
<b>TERCERA PARTE. CONCLUSIONES FINALES.....</b>	<b>329</b>
<b>CAPITULO 7. SOBRE LA IDENTIDAD DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: SUS IMÁGENES.....</b>	<b>333</b>
7.1. LAS IMÁGENES “OBJETIVAS” .....	336
7.2. LAS IMÁGENES “INTERSUBJETIVAS.....	341
<b>CAPITULO 8. SOBRE EL CONOCIMIENTO COMÚN DEL TRABAJO SOCIAL: SU PÚBLICO.....</b>	<b>347</b>
8.1. EL CONOCIMIENTO POPULARIZADO.....	350
8.2. LA SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTEXTO.....	354
<b>CAPITULO 9. REFLEXIONES EN TORNO AL CASO: ¿RAQUEL ENCUENTRA SU SITIO?.....</b>	<b>357</b>
9.1. LAS REPRESENTACIONES SOCIALES OFRECIDAS.....	360
9.2. LA POSIBLE INFLUENCIA SOBRE EL TRABAJO SOCIAL.....	362
BIBLIOGRAFÍA.....	369
ANEXOS.....	395
INDICE DE TABLAS, GRÁFICOS E IMÁGENES.....	413



Agradecimientos a mis “colegas”<sup>1</sup> de profesión, para expresar un reconocimiento a las/ os trabajadoras/ es sociales que han ejercido una influencia positiva, tanto en mi desarrollo personal como profesional. Algunas/ os colegas ignoran esta influencia, otros merecen mi agradecimiento porque han sido ejemplos de compromiso social<sup>2</sup>, perseverancia en sus ideales, constancia en sus propósitos o dedicación a nuestra profesión. La admiración, la valoración de su aportación científica, la calidad humana; y el compañerismo son también motivos, para mi agradecimiento.

Mis agradecimientos también, a Fernando Baixauli y a Carlos García de la Fundación Servicio Valenciano de Empleo por su colaboración en cuanto a los datos facilitados. A la productora Tesauro y a TVE-1, agradezco su amabilidad al facilitarme algunos capítulos de la serie “Raquel busca su sitio” y los datos sobre las audiencias de la misma.

Mi sincero agradecimiento al profesor doctor Ernest García por aceptar ser mi tutor durante el programa de doctorado y posteriormente ser director de ésta tesis. Asimismo, agradezco a los profesores doctores Amparo Oliver y José Manuel Tomás su amabilidad y paciencia, sobre todo durante el tratamiento estadístico de la encuesta. A los estudiantes de Trabajo Social, Sociología y Educación Social, mi agradecimiento por haber compartido conmigo el duro trabajo de campo, necesario para recoger los datos de la encuesta, porque sin su colaboración posiblemente todavía estaría en ello.

---

<sup>1</sup> Sustantivo que indica pertenencia a un colectivo con objetivos comunes y con un interés o finalidad de logro compartido, que puede incluir a los miembros de una corporación o colegio profesional, o no.

<sup>2</sup> En memoria de Josep Lluís Enguidanos Pons “Engui”, por su capacidad de renuncia en favor de su compromiso social. A pesar de que él me consideraba su orientador, en esto del trabajo social, sus logros fueran superiores, y su muerte tremendamente injusta. El trabajo social tiene en él un celebre anónimo, y su colectivo un líder admirable.

Y por último de manera especial, mi agradecimiento; aunque es más apropiada la palabra gratitud, al profesor doctor José Ramón Bueno Abad director de esta tesis, no sólo por su estímulo permanente hacia la consecución de la tesis que ahora presentamos, sino sobre todo, por su amistad.

## **PRESENTACIÓN**

La tesis que ahora presentamos tiene su justificación en dos procesos de vida; el primero de ellos, responde a la experiencia del autor como trabajador social, quien a través del proceso longitudinal de su práctica profesional, ha podido analizar las diferentes imágenes del Trabajo Social, y resolver algunos de los interrogantes necesarios para plantear las hipótesis de trabajo.

El segundo de los procesos, responde a la inquietud académica, no tanto por la vinculación del autor a la docencia del Trabajo Social, sino por su actividad investigadora, en especial por las investigaciones desarrolladas desde la línea de la psicología comunitaria, en los ámbitos de la intervención social y sus representaciones sociales, que han sido, en sentido simbólico, las “cajas de Petri” de ésta tesis.

En la primera parte de nuestro trabajo, presentamos los fundamentos teóricos desde donde partimos para sentar las bases de nuestro análisis, en este sentido, los grandes paradigmas de las Ciencias Sociales, nos han guiado en la elección de los conceptos y de los procesos metodológicos más idóneos para conseguir nuestros objetivos. El conocimiento de la realidad social, lo obtenemos desde las dimensiones constructivista e interaccionista, teniendo en cuenta el punto de vista del “público”, desde la posición de reconocer una mayor riqueza en el conocimiento que se obtiene desde la “intersubjetividad”.

En la segunda parte de la tesis, nos centramos en el planteamiento del proceso de investigación, partiendo de las bases teóricas iniciales, llegamos a la complementariedad o triangulación metodológica, valiéndonos del enfoque cuantitativo para construir las “imágenes”, objetivas e intersubjetivas, que las técnicas estadísticas nos ofrecen como resultados.

Asimismo, obtenemos mediante el enfoque cualitativo la construcción de las dimensiones del “público”, contando con la perspectiva del estudio de un caso, las audiencias de una serie televisiva que además ejerce como documento audiovisual monográfico sobre el Trabajo Social y los Servicios Sociales Personales. Ambos componentes, las imágenes y el público del Trabajo Social, nos ayudan a explicar nuestro objeto de estudio, la identidad colectiva de los trabajadores sociales.

Y en la tercera parte, nos posicionamos ante los análisis cuantitativos y cualitativos de nuestros resultados, para construir la nueva identidad colectiva de los trabajadores sociales, deteniéndonos además: en la perspectiva del cambio respecto de las identidades colectivas (las imágenes), en la influencia poderosa de los medios de comunicación social como instrumento socializador del Trabajo Social, y en la importancia de la audiencia de la serie (el público) como grupo influyente, aunque sea desde el reconocimiento de su cualidad minoritaria.

En esta intersección entre imágenes y público, es en donde aparecen construidas las representaciones sociales del Trabajo Social y, de los profesionales que ejercen esta profesión. Apreciamos como el conocimiento construido desde la intersubjetividad nos acerca a las identidades colectivas, no como imágenes fijas sino como procesos dinámicos que nos acompañan en la construcción y deconstrucción de la realidad.



# **PRIMERA PARTE: FUNDAMENTOS TEÓRICOS**



## INDICE DE LA PRIMERA PARTE

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

	Páginas
<b>CAPÍTULO 1. PERSPECTIVA HISTÓRICA Y ORIENTACIONES SOBRE TRABAJO SOCIAL.....</b>	19
1.1. INTRODUCCIÓN.....	21
1.2. CONTEXTO HISTÓRICO DE LOS ORIGENES DEL TRABAJO SOCIAL.....	25
1.2.1. LA FILANTROPÍA.....	30
1.2.2. LA CHARITY ORGANIZATION SOCIETY (C.O.S.).....	32
1.2.3. LAS/ OS FUNDADORAS/ ES DEL TRABAJO SOCIAL.....	35
1.3. EL MÉTODO DEL TRABAJO SOCIAL.....	41
1.4. LOS CONCEPTOS DE TRABAJO SOCIAL.....	46
1.5. LA NATURALEZA DEL TRABAJO SOCIAL.....	50
1.6. LOS PRINCIPIOS ÉTICOS DEL TRABAJO SOCIAL.....	52
1.7. LA EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA.....	55
<b>CAPITULO 2. LA CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.....</b>	63
2.1. INTRODUCCIÓN.....	65
2.2. ORIENTACIONES TEÓRICAS EN TRABAJO SOCIAL.....	66
2.2.1. LA ORIENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	70
2.2.2. LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.....	75
2.2.3. LA ORIENTACIÓN PSICOSOCIOLÓGICA.....	79
2.2.4. LA ORIENTACIÓN CONSTRUCCIONISTA.....	82
2.2.5. EL CONSTRUCCIONISMO EN TRABAJO SOCIAL.....	84
2.3. EL DEBATE SOBRE LA SOCIEDAD POSTMODERNA.....	88
2.3.1. LA POSTMODERNIDAD EN TRABAJO SOCIAL.....	93

	Páginas
2.4. LA REPRESENTACIÓN SOCIOLOGICA DEL TRABAJO SOCIAL.....	97
2.4.1. POLÍTICA SOCIAL, BIENESTAR SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL.....	99
2.4.2. LOS ESTUDIOS SOBRE TRABAJADORES SOCIALES.....	104
2.4.2.1. Los trabajadores sociales en Europa.....	105
2.4.2.2. Los trabajadores sociales en España.....	110
2.4.2.3. Un análisis comparativo de estas investigaciones .....	115
2.4.3. LAS NUEVAS PERSPECTIVAS DEL TRABAJO SOCIAL.....	117
2.4.4. LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO SOCIAL.....	123
2.4.4.1. Antecedentes teóricos de las representaciones sociales.....	124
2.4.4.2. Concepto de representaciones sociales.....	129
2.4.4.3. Contenido de las representaciones sociales.....	133
2.4.4.4. Las áreas de estudio de las representaciones sociales.....	135
2.4.4.5. Identidades colectivas y representaciones sociales..	137
<b>CAPITULO 3. LA INFLUENCIA SOCIAL DE LOS MASS MEDIA.....</b>	<b>141</b>
3.1. INTRODUCCIÓN.....	143
3.2. LOS EFECTOS DE LOS MASS MEDIA.....	146
3.3. PROCESO DE CONSTRUCCIÓN SOCIAL A TRAVES DE LOS MEDIA.....	154
3.4. LA TELEVISIÓN Y LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	156

# **CAPÍTULO 1.**

## **PERSPECTIVA HISTÓRICA Y ORIENTACIONES SOBRE TRABAJO SOCIAL**



## **CAPÍTULO 1.**

### **PERSPECTIVA HISTÓRICA Y ORIENTACIONES SOBRE TRABAJO SOCIAL**

#### **1.1. INTRODUCCIÓN**

En este primer punto de nuestro trabajo trataremos de realizar una introducción que nos sitúe en el contexto histórico de cada uno de los cambios sociales acaecidos sobre todo en la historia de la cultura occidental, en donde basamos nuestras referencias. La historia social de la cultura occidental, tiene reconocidos una serie de hechos que constituyen la historia de la acción social, proceso histórico que implica el reconocimiento de los eventos más significativos sobre las tres dimensiones en las que se ha basado su construcción histórica: la ayuda social como concepto que ha evolucionado históricamente, la política social como concepto constitutivo del Estado de Bienestar y el movimiento obrero como proceso histórico que nos indica el reconocimiento de los derechos sociales a los que hoy podemos acceder.

Estas referencias históricas, pretenden situarnos en el marco social, de cada momento histórico, de forma que podamos indicar los hechos más significativos con la finalidad de ir situando los orígenes de la disciplina, así como ofrecer una idea global sobre la perspectiva histórica en las diferentes etapas de construcción del trabajo social.

En trabajo social existe controversia sobre los orígenes de la disciplina, para tratar de describir esta polémica seguiremos a: Moix (1991), de la Red (1993), Sarasa (1993), Castel (1995), Rater-Garcette (1996), Bueno (1997) y Martínez (2000), quienes con precisión, apoyándose de forma erudita en referencias que tienen un valor historiográfico importante, imprescindibles para aquellos que pretendemos acercarnos a la formación del trabajo social, ya que cumplen una función organizadora de la disciplina. Estos autores nos advierten de las serias dificultades que presenta el trabajo social para autodefinirse y para encontrar un epistemología propia dentro de las ciencias sociales, a través del

reconocimiento de su objeto, la acción para la intervención social y el cambio entre los individuos, grupos o comunidades sujetos de la acción social.

En este punto del capítulo inicial de nuestra tesis, tratamos de sentar las bases teóricas que han hecho posible los planteamientos teóricos del trabajo de investigación que presentamos. Asimismo, pretendemos presentar los conceptos más frecuentes en la utilización del trabajo social, además de definirlos desde nuestra perspectiva personal, en un intento de precisar los mismos y posicionarnos ante ellos.

En este sentido, hemos iniciado el desarrollo de este primer capítulo por la perspectiva histórica que mencionamos, en interés de obtener las referencias históricas del contexto social en donde situamos los orígenes y la evolución del trabajo social. Intentaremos ofrecer de forma esquemática los contenidos, en donde encontramos hechos concernientes al trabajo social: su definición, su naturaleza, su finalidad, su método y su objeto.

La existencia humana, siempre ha tenido un referente colectivo, clan, tribu, familia; y en esta situación de grupo primario, en términos de Cooley (1964), siempre ha existido el impulso de ayudar al ser humano que teníamos más cerca. Así en las sociedades primitivas la supervivencia ante la enfermedad o la vejez se garantizaban mediante la ayuda mutua (Gallego y González, 1998). Un ejemplo de esta ayuda mutua, justificada en razones de tipo social o político, lo encontramos en el código de Hammurabi y en los *questores alimentorum* romanos (Moix, 1991).

Otro referente de las situaciones de ayuda ha estado vinculado a las religiones, que han contribuido a regular la vida social, mediatizada por diversas razones, entre ellas considerar virtud ayudar a los necesitados, como podemos comprobar en las doctrinas del budismo, taoísmo, judaísmo, cristianismo, islamismo, etc..(de la Red, 1993). Las ordenes religiosas de los Dominicos y Franciscanos, como movimientos contestatarios a la jerarquía eclesiástica, son



ejemplo de esta ayuda a los pobres, que en el siglo XIII eran considerados como inútiles y peligrosos denominados también “picaros”<sup>3</sup>.

Encontramos a lo largo de la historia de la cultura occidental diferentes formas de desarrollar la ayuda a través de la acción social. Así lo resumimos a partir de: de la Red (1993), Sarasa (1993) y Castel (1995). En los siglos XIV y XV, se practicaba la ayuda de diversas formas: la limosna por parte de señores feudales a los pobres, la ayuda mutua de los antiguos gremios, y la ayuda pública a través de hospicios y hospitales regentados por ordenes religiosas.

En el Renacimiento, podemos encontrar una obra magna firmada por el humanista valenciano Vives (1492-1540), que aporta de forma sistemática por primera vez la ayuda social en su Tratado del Socorro de los Pobres o de la Necesidad de la Humanidad (1526)<sup>4</sup>; produciéndose un gran impacto en la sociedad centroeuropea a causa de su obra, surge el debate por la diferenciación entre la caridad eclesiástica y el socorro público, persistiendo de una forma u otra hasta nuestros días. Como nos indica Castel (1995), la pobreza en el siglo XVI, se transforma en una realidad política, fundamentada en las dos posiciones; una, la ya mencionada de Vives y, la otra, basada en doctrina de Lutero quien con su ética calvinista propone una segregación social de los pobres como carentes del valor supremo del trabajo. En nuestra opinión, encontramos aquí dos perspectivas de análisis de la realidad social: una, desde la desigualdad (Vives) y, otra, desde la desviación (Lutero).

En el siglo XVII, encontramos los antecedentes de San Vicente de Paúl (1570-1660), quien a través de la creación de una orden de religiosas “Damas de la Caridad”, intentó regular de forma coherente la asistencia a los enfermos e incapaces a través de instituciones de tipo asilar. Asimismo, en Inglaterra se promulga las Leyes de pobres, como embrión de lo que posteriormente sería el

---

<sup>3</sup> Ver El lazarillo de Tormes, obra más representativa de la literatura clásica española, inspirada supuestamente en una autobiografía, ya que el autor es anónimo, de un hombre pobre que tiene un azarosa vida en busca de su bienestar, teniendo que buscar todo tipo de argucias para subsistir y mitigar el hambre.

<sup>4</sup> “De subventione pauperum, sive de humana necessitate”, publicada en Brujas. Posteriormente traducida al castellano por Juan de Gonzalo Nieto e Ivarra y publicado en Valencia por la editorial Prometeo.

inicio de la protección social pública, aunque en esos momentos, simplemente establecía un régimen de caridad laica.

En el siglo XIX, con la emergencia del capitalismo, se produce una revolución social que convulsiona la sociedad europea. Existiendo dos hechos históricos relevantes protagonizados por la Alemania del Canciller Bismark, la promulgación del subsidio de enfermedad para los trabajadores en 1884 y el reconocimiento del derecho a la jubilación para todos los trabajadores en 1889. En esta misma época encontramos otro hecho social relevante protagonizado por el Papa León XIII, también denominado “Papa social”, quién a través de su encíclica “Rerum Novarum” (1891) logro situar a la Iglesia Católica en la línea de acción social a favor de los más desfavorecidos, con propuestas de asistencia en lo que se denominó la “caridad parroquial”.

La industrialización hace emerger, desde nuestra perspectiva, la acción voluntaria benéfico - asistencial y la filantropía, como movimientos sociales que intentan organizar la ayuda mutua desde una perspectiva social y universalista, contribuyendo de un lado, a la reforma de las leyes de pobres inglesas, y en otro sentido, a la creación de las organizaciones caritativas privadas, para culminar en la Charity Organization Society, como paradigma de la ayuda a los ciudadanos más necesitados.

Desde aquí, enlazaremos con la etapa de las nuevas propuestas para el desarrollo metodológico de la acción social, y de los posteriores desarrollos de lo que en un futuro se convertirían en políticas sociales, que ya indicamos entre los orígenes del trabajo social, como expresamos a continuación.

## 1.2. CONTEXTO HISTÓRICO DE LOS ORIGENES DEL TRABAJO SOCIAL

Es difícil encontrar, en los manuales de trabajo social, un consenso explícito sobre los orígenes del trabajo social, aunque si es frecuente, la estructuración en períodos históricos, para situarnos en los orígenes, y para poder establecer un proceso de aproximación al nacimiento de lo que en términos durkhemianos, denominamos grupo profesional, o corporación representativa de los trabajadores sociales.

Durkheim (1986), en el prefacio de la segunda edición de su tesis doctoral “De la división del trabajo social”, sitúa el origen de la ayuda mutua en las colectividades profesionales de los artesanos romanos, que después de un largo periodo de ausencia provocado por la edad media, volvió a resurgir durante el desarrollo pre-industrial de las ciudades, con aparición de los pósitos de apoyo familiar en caso de enfermedad o desgracia mayor.

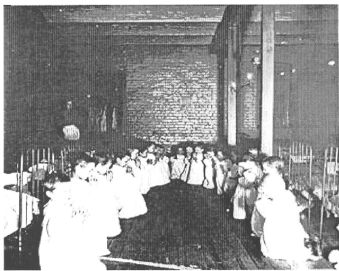
En el periodo preindustrial, encontramos mayor consenso entre los autores. Aquellos que han dedicado sus esfuerzos e investigación sobre las sociedades anglófonas como Moix (1991) y Hill (1992), sitúan los orígenes de trabajo social en la era victoriana, amparándose en la revolución industrial, y sobre todo en la división social en clases, entre ricos y pobres. Aquellos que han investigado los orígenes del trabajo social en Francia como Castel (1995), Rater-Garcette (1996) y Bueno (1997), sitúan asimismo la industrialización como marco histórico social de referencia, pero dan mayor importancia al proceso de construcción social inspirado en los movimientos sociales y la profesionalización de la acción social.

La consideración social de la pobreza, como elemento estructural de la sociedad industrial, y la representación social de la economía industrial, como máximo exponente del capitalismo liberal de Smith (1733-1790) y Ricardo (1772-1823), fue el germen de la ley de pobres inglesa, considerada por otros como lacra social, o representación de lo que en nuestro país, se llamó la “sopa boba”, expresión que viene a reflejar la actitud paternalista de los ricos, en el mantenimiento de una actitud caritativa hacia los pobres, sin pensar en ofrecerles

nuevas oportunidades de mejora, o espacios de inserción en el sistema social, a través de los mecanismos socialmente aceptados como el trabajo asalariado.

Esta construcción social de la ley de pobres se inspiró en la corriente filosófica del utilitarismo inglés de Bentham (1748-1832) y Stuart-Mill (1806-1873), quienes con su influencia lograron completar los factores fundamentales que determinaron la aparición de las organizaciones caritativas más famosas de las sociedades anglófonas, verdaderos viveros de las primeras corporaciones del trabajo social.

Imagen 1. Niños huérfanos (Uff, 2002).



Desde la otra orilla del continente europeo, a tenor de los logros de la revolución francesa en materia de reconocimiento social de los derechos sociales de la ciudadanía y merced a la influencia teórica de algunos autores, de entre ellos destacamos a Tocqueville (1980) con su obra “La democracia en América”, se gesta un sistema de asistencia a pobres, inspirado en la virtud cristiana de la caridad y completado por los valores, ilustrados: igualdad, fraternidad y solidaridad. Toda Europa se llenó de hospitales de pobres, construyendo el incipiente sistema benéfico – asistencial del antiguo régimen.

Para analizar la evolución del trabajo social francés -servicio social para ellos- seguiremos a Pascal (1992), quien nos sitúa el desarrollo del trabajo social en dos grandes fases, la primera, antes de 1950 con la aparición del “case work” y la segunda, con la aparición del concepto de “aproximación global” entre las décadas de 1960-70. Para una mejor comprensión del proceso, lo presenta en cinco etapas:

- 1900-1920, caracterizada por el lento tránsito de una actividad caritativa, voluntaria y de apostolado social a una práctica profesional.
- 1920-1940, caracterizada por la elaboración de una teoría extraída principalmente de fuentes norteamericanas.

- 1940-1955, caracterizada por el olvido de la teoría y la especificidad en términos de tareas.
- 1955-1960, caracterizada por el redescubrimiento del “case work”.
- A partir de 1960, caracterizada por la revitalización de la teoría del trabajo social, “case group”, organización de la comunidad y sobre todo la aparición de un concepto nuevo en la metodología de trabajo social denominado aproximación global.

Rater-Garcette (1996) y Bueno (1997) siguiendo la experiencia francesa, nos apuntan cuatro causas para justificar los antecedentes del servicio social como elemento representativo de la ciudadanía industrial: la primera, está referida al proceso de cambio entre la beneficencia y la justicia social reivindicada por el movimiento obrero; la segunda, la mejora en calidad de vida de la clase inferior; la tercera, el desarrollo de la acción social en el ámbito de la proximidad y de carácter comunitario; y la cuarta, la transición entre el voluntariado social y la profesionalización de la acción social. Esta última causa, la consideramos coincidente con el inicio del trabajo social en Francia (1897), la “Residência Sociale de Levallois-Perret” ejemplo del movimiento de centros sociales francés “Les Maisons Sociales” (1896-1909).

En nuestra opinión, ambas visiones de los orígenes del trabajo social la anglófona y la francófona, representan dos tradiciones culturales: la republicana, en Francia presidida por el concepto de solidaridad; y la liberal, de los Estados Unidos de Norteamérica presidida por el concepto de caridad. Ambas tradiciones, han inspirado dos visiones paralelas de la evolución del trabajo social durante largo tiempo. En nuestra realidad más próxima, estas dos visiones del trabajo social han contribuido a la polémica, todavía vigente, referida a la identidad profesional del trabajo social. Así, el término inglés “social worker” traducido al castellano trabajador social; y el término francés “assistent social” o “assistent de service social” traducido al castellano asistente social, son denominaciones de la identidad de los trabajadores sociales, referenciadas en ambas tradiciones y, las

cuales, durante mucho tiempo han seguido caminos divergentes, hasta alcanzar el consenso internacional actual, merced a los acuerdos de las instituciones corporativas que representan a los trabajadores, a nivel mundial.

En el contexto latinoamericano, Kisnerman (1981) y Ander-Egg (1985), sitúan el origen del trabajo social a finales del Siglo XIX y principios del XX como consecuencia de las condiciones sociopolíticas provocadas por la crisis económica, la aparición del socialismo, las organizaciones obreras (sindicatos) y la consecuente demanda de intervención del Estado por parte de la clase trabajadora. En nuestra opinión, la inspiración de estos autores está fijada en los precursores estadounidenses, en especial desde la aparición de la “diagnos social” de Richmond (1917), pasando posteriormente de la influencia funcionalista norteamericana al movimiento crítico de la reconceptualización, propio de la ideología marxista en el contexto social y cultural de la América Latina.

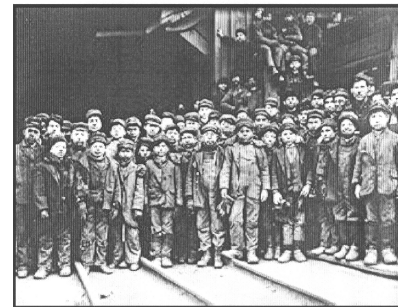
En el contexto español podemos citar los trabajos de Estruch y Güell (1976), Álvarez-Uría (1986), Bueno (1992), Sarasa (1993) y de la Red (1993), quienes establecen tres grandes periodos históricos en torno al trabajo social: el nacimiento del trabajo social como respuesta a las necesidades surgidas de la revolución industrial, la etapa de entre guerras con la presencia de la ideología del movimiento obrero sindical como respuesta a las crisis económicas de las postguerras y el desarrollo del trabajo social como consecuencia del cambio en el pensamiento social que tiende hacia la solidaridad, a través de las políticas sociales y la implantación del Estado de Bienestar.

En nuestra opinión, la construcción social de la situación de la pobreza en las sociedades industriales, tenía dos grandes metas: por un lado, la detección y satisfacción de las necesidades humanas, y de otro lado, el control de la mendicidad abusiva. En este sentido los procesos de asistencia social, tenían dos acciones simultáneas: acciones dirigidas hacia la persona y acciones dirigidas hacia la sociedad de la época. Esta última cuestión, la recogemos de la corriente teórica denominada patología social (Clemente, 1992), quienes hacían culpable al individuo de todas sus desgracias, responsable de su situación y objeto de la

caridad como ayuda graciable de carácter privado en la mayoría de las ocasiones. Este proceso histórico de cambio social, lo entendemos como el pasó de la limosna privada al subsidio público, siendo el origen y la diferenciación, entre la caridad cristiana y la filantropía laica.

En este sentido pensamos que el reconocimiento colectivo de los derechos de los pobres, todavía estaba impregnado de grandes dosis de estigma, usando el término de Goffman (1987), hacia aquellas personas más necesitadas, bien por causa de su enfermedad, su discapacidad o situación de desempleo; considerando el estigma social como una losa que pesaría sobre ellos de por vida. Algunas obras de la literatura universal, fueron un espejo excelente para la visualización de los acontecimientos sociales que sobre esta época hemos comentado, entre ellas: “Oliver Twist” de Charles Dickens y “Los Miserables” de Víctor Hugo, dos ejemplos que escenifican perfectamente las dos versiones que hemos descrito en este punto.

Imagen 2. Niños trabajadores (Uff, 2002)



Para completar las referencias que nos acerquen al contexto histórico y cultural de los orígenes del trabajo social, trataremos de ampliar aquellos aspectos más relevantes, como: los relacionados con los movimientos sociales de mayor compromiso en la época, la filantropía y su posterior desarrollo en las organizaciones de la caridad y las influencias de los personajes considerados como fundadores de la disciplina del trabajo social.

En otro apartado trataremos de describir como el proceso del método en trabajo social, ayuda a representar el itinerario histórico que se ha desarrollado en el trabajo social desde su origen. Y para finalizar este capítulo inicial, nos centraremos en la descripción de la evolución del trabajo social en el contexto español, como una necesidad de acercamiento a la realidad de nuestro contexto social y cultural de referencia.

### 1.2.1. LA FILANTROPIA

En todas las civilizaciones humanas conocidas, ha existido la tendencia de los poderosos, ricos o relevantes socialmente, de socorrer al necesitado, pobre o dependiente incapaz de conseguir la satisfacción de lo básico en un contexto social determinado. Esa finalidad social común a todas las culturas y sociedades humanas, en todas sus etapas históricas, se ha denominado filantropía o acción filantrópica, pudiendo representarse con diferentes contenidos de acción en función del contexto social de referencia (Moix, 1991).

En los primeros esbozos de sociedades caritativas, se reconocía que la caridad además de una responsabilidad colectiva, requería de un método que garantizara la honesta aplicación de los fines socialmente aceptados. De esta forma nacieron numerosas instituciones filantrópicas dedicadas a la acción social en todas las áreas de las necesidades humanas. Así se pueden encontrar en los anales de muchas sociedades caritativas y filantrópicas, la construcción de Escuelas, Hospitales, Cárceles, Manicómos, etc. Ampliando a todo el espectro de la acción filantrópica, no solo el socorro de los pobres, sino toda acción que supliera la dificultad de satisfacción o dependencia que tuviera el ser humano.

Las sociedades filantrópicas más relevantes, tuvieron su origen en la Inglaterra de los siglos XVIII y XIX, pasando de la mera acción privada inicial, a la colaboración y complementariedad con el Estado como ejemplo del proceso de construcción del sistema de caridad pública con la ley de pobres inglesa; en este sentido, la acción filantrópica se limitó a determinadas áreas que el Estado benefactor no atendía.

La convivencia social, tenía una tarea en beneficio de un objetivo común, asistir a los más necesitados entre el Estado (lo público) y las sociedades filantrópicas (lo privado) en materia de acción social, aunque no siempre ha gozado de la misma aceptación entre las partes implicadas. En ocasiones se



producían alianzas y en otras ocasiones competencias, actuando como contrincantes en la tarea de salvar a los miserables de un destino fatal.

Después de la II Guerra Mundial (1945), se produce un avance del Estado de Bienestar, sobre todo de forma notoria a partir de la publicación de los informes de Lord Beveridge<sup>5</sup>, y el retroceso de la filantropía como movimiento social. En ése momento histórico, la filantropía toma otra dirección, o mejor dicho, modifica el método de acción transformándose en la acción voluntaria, de forma que el Estado nunca la pudiera anular.

En nuestra opinión, después de dos siglos de acción filantrópica, aparece el voluntariado tal como actualmente conocemos la acción social civil, que consideramos, ha recuperado notoriedad social ofreciendo determinados servicios sociales personales, de calidad, que el Estado no puede o no debe ofrecer. Al unísono, la acción voluntaria ha ejercido una función social de equilibrio y de reforma en la acción pública, merced a los programas que se han ido innovando en función de las nuevas necesidades que los acontecimientos del cambio social ha hecho patentes en cada momento histórico.

En el ámbito político, la acción voluntaria heredera de la filantropía, ha supuesto una garantía de los derechos sociales conseguidos con las luchas de clases en Gran Bretaña y por los movimientos sociales en la ilustración francesa, base de la democracia política que tenemos en la Europa actual. El voluntariado de hoy, ha evolucionado mucho hasta lograr la pluralidad de acción voluntaria actual, desde la filantropía inglesa presidida por el sentimiento caritativo de rango religioso aunque no confesional, como en numerosas ocasiones quisieron dejar sentado sus dirigentes, que incluso implicaba modelos de gestión compartidos con entidades financieras y mercantiles, alejadas de la caridad, y por supuesto sin ningún vínculo con la religión, ni con credo alguno.

---

<sup>5</sup> Lord Beveridge alto funcionario de la Administración inglesa influido por Keynes, publicó dos informes relevantes: uno sobre el seguro social y los servicios afines (1942), y otro, sobre el pleno empleo en una sociedad libre (1944). Trabajó asimismo como voluntario con los fabianos a favor del reconocimiento de los derechos sociales de los trabajadores.

En la actualidad, pensamos que la complementariedad de los nuevos movimientos sociales, con la acción voluntaria, han perfilado un modelo de filantropía moderna, que incluso supera la acción social sobre el ser humano, en beneficio de la acción social para la protección de todo el planeta tierra, como contexto global de sus fines.

Volviendo a los orígenes del trabajo social, y sobre todo, centrándonos en el desarrollo de las organizaciones filantrópicas, caldo de cultivo para el inicio de una nueva disciplina que abordara de forma científica la acción social sobre los humanos. Nos referiremos a las Charities Organizations Societys (C.O.S.), que en número ingente, surgieron todas ellas con una finalidad común, pero con métodos y procesos de asistencia muy diferentes. Y sobre todo, sin una estructura de coordinación que permitiera garantizar la plena cobertura de las necesidades sociales, en ocasiones criticadas por el uso y abuso de las ayudas caritativas sin control ni estudio previo de las demandas, crítica fundamental de los padres —en sentido genérico, en su mayoría eran mujeres— fundadores del trabajo social profesionalizado como veremos en el apartado siguiente.

### 1.2.2. LA CHARITY ORGANIZATION SOCIETY (C.O.S.)

La C.O.S. (1869) nace como respuesta a la caridad indiscriminada y promotora de los profesionales de la pobreza, que la cinematografía clásica inglesa en blanco y negro, ha sabido retratar de forma magistral, en títulos tan sugerentes como “el pequeño Lord” o “la fierecilla domada”. Pensamos que la C.O.S se constituyó como tercer elemento en liza, junto con la filantropía y el derecho de pobres inglés, con la lucha contra la pobreza en la siglo XIX. En su seno, nace el social, el “social casework” o En este sentido, la C.O.S. representa como entidad promoción científica de sus finalidad de acometer la sociedad anglosajona del primer método de trabajo trabajo social de casos. consideramos que se privada con interés en la acciones, preocupada por la formación de sus voluntarios como elemento, de máxima prioridad, a la



Imagen 3. Cartel de la COS (Uff, 2002)

hora de desarrollar un buen trabajo, llegando a convertirse con los años en el Departamento de Ciencia Social y de la Administración de la London School of Economics, base fundadora del trabajo social anglosajón.

La primera aportación de la C.O.S., la encontramos en el concepto crítico de caridad mal entendida, indiferente a los efectos que sobre los supuestos pobres pudiera provocar, haciéndolos en muchas ocasiones más dependientes, clientes habituales de las organizaciones caritativas de todo tipo. Su influencia en la sociedad inglesa de su tiempo, fue considerable, llegando incluso a establecer un modelo de tratamiento para la asistencia a los pobres, una clasificación que inicialmente produjo un gran alboroto entre los dirigentes de las otras entidades filantrópica al dividir a los clientes pobres entre: merecedores y no merecedores de ayuda o socorro; cuestión que posteriormente fue suavizada a través de los informes elaborados por sus trabajadores sociales aconsejando la no asistencia simplemente.

La metodología básica propuesta por la C.O.S., consistía en la realización de un diagnóstico previo de las necesidades reales, y un análisis detallado de las ayudas posibles llegando a proponer que las ayudas se buscaran para cada caso, sin contar con un fondo económico común sino a través de cartas personalizadas a grandes filántropos o a través de anuncios en las revistas de la organización. La acción social sobre las personas, estaba basada en el respeto a si mismo y en el mantenimiento de las propias necesidades, argumentando que toda persona pobre debía en primer lugar tomar conciencia de que ella misma era el motor de su ayuda y la responsable de su mantenimiento.

El desarrollo de la organización fue tan importante, que además de la extensión por todo el Reino Unido, llegó a instalarse en las ciudades más importantes de los Estados Unidos de América configurando el movimiento para la organización de la caridad, también llamada la caridad científica (Moix, 1991).

El cambio más significativo producido en el proceso de evolución de la C.O.S., fue asumir el reto de la autoayuda “self-help”, como eje vertebrador de su trabajo social, inspirado como ya indicamos al inicio de este capítulo en el utilitarismo inglés y la sublimación del trabajo como fin del destino humano en la tierra, propio de la sociedad puritana de la época, descrita por Weber (1969) en su obra “La ética protestante y el espíritu del capitalismo”.

Imagen 4. Trabajadora social con niños protegidos (Uff, 2002)



La mentalidad puritana de las/ os llamadas /os “visitadoras/ es” de la C.O.S., entró pronto en conflicto al comprobar por si mismos, que gran parte de los clientes pobres, no eran responsables de su situación, como afirmaba la corriente teórica mayoritaria de la patología social. Sino que existían circunstancias estructurales en el sistema social que no se podían acometer individualmente, como: la vejez, la invalidez, la enfermedad, la viudedad, etc.. Estas cuestiones, llevaron a los trabajadores sociales de la C.O.S., a plantearse un proceso de evolución metodológica colaborando en la confección de un modelo organizativo de las comunidades, ejemplo de este proceso es el famoso “Pittsburg Survey” de New York promocionado en la primera Escuela de Trabajo Social de los Estados Unidos de América. (Moix, 1991). En este sentido, la C.O.S. propone los fundamentos del trabajo social individualizado y del trabajo social de comunidad, llegando a sistematizar las técnicas hasta convertir el trabajo social en una disciplina científica con su propio código de ética profesional.

La crítica más directa, que sus contemporáneos pudieron hacerle a la C.O.S., vino de parte de la Sociedad Fabiana (Picó, 1986), compuesta por políticos, científicos e intelectuales ingleses que consideraban la intervención pública del Estado como base fundamental de la resolución de los problemas sociales y de la lucha contra la pobreza.

Ambas entidades, por un lado la Sociedad Fabiana firme defensora de la intervención pública y por tanto de un modelo de trabajo social público; y por otro lado la C.O.S. como máximo exponente del trabajo social privado, única entidad capaz de afrontar la lucha contra la pobreza de forma positiva. Representaron una confrontación entre lo público y lo privado en el incipiente sistema de protección social inglés sin llegar a la coordinación y a la complementariedad tan deseada en los principios fundacionales de la C.O.S. Estos dos posicionamientos han llevado caminos paralelos hasta la sociedad de nuestros días. De lo que no cabe duda, es de la calidad científica demostrada por los trabajadores sociales de la C.O.S., quedó patente en la publicación de numerosos escritos referidos a estudio de casos, protocolos de análisis de necesidades, formularios de cómo solicitar ayudas y otros estudios científicos sobre aspectos metodológicos, hoy consultados y citados en los manuales de trabajo social.

### 1.2.3. LAS/ OS FUNDADORAS / ES DEL TRABAJO SOCIAL

Como indicamos anteriormente, la C.O.S. y por tanto sus personajes dirigentes, fueron los precursores del trabajo social desde el punto de vista científico, con argumentos válidos para conformar una nueva disciplina que implicara un proceso evolutivo de análisis de la realidad social.

En este sentido, el secretario general de la C.O.S., Loch (1845-1913), fue uno de los fundadores de esa nueva disciplina contribuyendo a la acción social contrastada con una metodología de análisis que busca las causas que provocaban la situación de pauperismo padecida por sus clientes en las sociedades filantrópicas de su tiempo. La finalidad inicial de su trabajo, en su afán de luchar contra el abuso de las ayudas caritativas, le llevó a utilizar una clasificación de las personas necesitadas de ayuda, entre merecedores y no merecedores, consecuencia de la filosofía social de la época que obviaba las causas estructurales de la sociedad industrial con un desarrollo económico liberal, donde el individualismo era la manifestación máxima del éxito social.

Loch, fundó una cantidad importante de delegaciones de la C.O.S., no sólo en el Reino Unido, sino también en todos los países de influencia anglosajona como: Estados Unidos de América, Australia, Canadá, India, etc. Su crítica más importante fue rechazar tajantemente el incipiente Estado de Bienestar como forma de intervención Estatal. Este personaje, afirmaba que con el Estado de Bienestar se contribuía a perpetuar la pobreza antes que a aportar soluciones en torno a los problemas sociales existentes. Para él, el concepto de caridad como valor máximo de la acción filantrópica, y por supuesto como principio necesario del naciente trabajo social era la base de su conocimiento popularizado y el fundamento de sus escritos en las revistas de la C.O.S. y en sus artículos al The Times, como intentó predicar de forma incansable entre sus lectores. (Moix, 1991)

Otra de las figuras fundadoras, contemporánea de Loch aunque con base ideológica socialista, intenta dar respuesta con sus conocimientos a los problemas que padecían las clases trabajadoras de uno de los barrios obreros de Londres, fue Hill (1840-1866) quien a pesar de asumir los principios básicos del trabajo social promovidos por Loch, cuestión que le produjo algún que otro problema con las autoridades de la época. Contaba con apoyo de las autoridades del gobierno inglés, dejando constancia de su competencia en el desarrollo de uno de los programas más ambiciosos de lucha contra la vivienda precaria entre las clases trabajadoras de los barrios periféricos de Londres. Esta precursora, hizo aportaciones importantes, no sólo en los programas que dirigió, sino también en el terreno de la teoría estableciendo normas para la aplicación del trabajo social con casos, remarcando la importancia de la relación personal en trabajo social, ella denominaba relación de amistad, concepto novedoso en ese momento, ya que la relación caritativa se limitaba a la prestación económica de carácter graciable. Al profundizar en la relación de ayuda, esbozó un método de apoyo psicosocial, respetando el principio de autodeterminación del ser humano, limitando la intervención del trabajador social a ofrecer sentido a su realidad desde el análisis científico de lo observado con el cliente o usuario.

El Reverendo Barnett (1864-1945) y su esposa en Londres, fueron los autores de la promoción de otro gran cambio metodológico en el proceso de evolución del trabajo social, los “settlement” o establecimientos con finalidad social que se convirtieron en modelo a imitar, consiguiendo gran trascendencia y prestigio social en la sociedad de la época, difundido por toda la cultura anglosajona y hacia todos los países del mundo, aunque muy limitado en su planteamiento inicial, que fue mejorado por el siguiente personaje, de mayor calado e influencia en la fundación de las bases del trabajo social.

Addams (1860-1935) socióloga, reformista y sufragista, considerada por muchos trabajadores sociales de tradición anglosajona como un referente incluso hoy día. Nacida en los Estados Unidos de América en el seno de una familia acomodada, recorrió Europa por motivos de salud, y conoció la obra de los Barnett sobre el “Settlement Movement”. Addams fue la persona que más contribuyó a difundir las bondades del modelo de establecimiento cuyas características eran: la ubicación en un barrio y estar ocupado fundamentalmente por jóvenes y no tan jóvenes con estudios universitarios con buena cualificación dispuestos a dedicar sus esfuerzos en pro de los ciudadanos más desfavorecidos del barrio, convirtiéndolo en un esfuerzo de mejora del barrio<sup>6</sup>, con el firme propósito de producir el cambio en las actitudes personales de sus habitantes, haciéndoles capaces en múltiples ocasiones de reivindicar sus necesidades de forma colectiva frente a la Administración sobre todo dirigidas a los Ayuntamientos.

Imagen 5. Addams joven (Uff, 2002)



Jane Addams

Addams además de promover y difundir la utilidad de los establecimientos, mostró el camino hacia un nuevo modelo de trabajo social, el trabajo social con grupos o “social work group”, comprometiéndose con la acción social e incluso

<sup>6</sup> En nuestro contexto más cercano, hoy día, tenemos la oportunidad de estudiar un ejemplo vivo heredero del Settlement Movement, en una población del Área Metropolitana de Valencia, denominado Colegio Mayor Universitario del Barrio de La Coma (Paterna). Allí podemos encontrar jóvenes universitarios de diferentes países del mundo (Europa, África y América), que participan activamente en el proceso de desarrollo local de un barrio de aluvión, convertido en getho por los problemas que la gestión de la vivienda social ocasionó a la Administración Pública Valenciana. Es un organismo público dependiente de la Generalitat Valenciana, que está gestionado de forma mixta con la participación de la economía social.

con la intervención política. Entre sus planteamientos por mejorar la situación de muchos barrios, se incluía presentar alternativas políticas a las elecciones, introduciendo a los trabajadores sociales en la función de asesoramiento a los órganos de decisión de las administraciones locales, de esa forma influyó en el desarrollo del tercer modelo de trabajo social, la organización comunitaria o trabajo social de comunidad. De esta forma los trabajadores sociales norteamericanos, apoyaron y ayudaron al desarrollo de uno de los partidos políticos que tuvo un auge importante en esa época, el partido progresista.

Addams, complementó su papel de firme defensora del trabajo social a nivel metodológico, con las obligaciones públicas que le exigía su condición de personaje importante con trascendencia internacional en el ámbito de la infancia y de los derechos de las mujeres, llegando a merecer una notable recompensa por sus esfuerzos, compartiendo el Premio Nobel de la Paz en 1931. (Moix, 1991)

Imagen 6. Addams adulta (Uff, 2002).



Jane Addams en 1915

Por último y con notable relevancia presentamos las influencias de Richmond (1861-1922) autora reconocida mundialmente como fundadora de la disciplina del trabajo social, persona que padeció en su vida desenlaces desafortunados (orfandad absoluta en su infancia y rechazo de su familia extensa) hasta conseguir un trabajo en la C.O.S. de Baltimore. La incorporación al ejercicio de la práctica del trabajo social supuso un cambio radical en la orientación de su futuro y, un equilibrio personal que le hizo aprovechar sus reflexiones prácticas en beneficio del resto de trabajadoras sociales.

Imagen 7. La fundadora (Uff, 2002).



Maria Richmond

A Richmond, podemos calificarla de autodidacta con una formación intelectual sólida, a pesar de carecer de estudios y de formación académica, era una mujer con grandes dotes de observación y capacidad de análisis de la realidad, además de un espíritu emprendedor en el trabajo



que le ayudó a obtener cargos de responsabilidad en la organización convirtiéndose en Secretaria General de la C.O.S. en Baltimore y en otras entidades filantrópicas importantes de ciudades de los Estados Unidos de América.

En cuanto a la orientación teórica Richmond fue influida por las experiencias prácticas de Hill en los suburbios ingleses, profundizando en el desarrollo del trabajo social de casos proponiendo cuatro principios básicos: la unicidad de ser humano, la autodeterminación del cliente frente a las decisiones sobre sus futuro y sus problemas; la necesidad del tratamiento individualizado; y la formación como proposición básica para afrontar el trabajo social; fueron algunas de sus aportaciones que como principios del trabajo social, se incorporaron a los métodos de las agencia de trabajo social familiar de América y del Reino Unido, quizá su reconocimiento más elogiado fue la capacidad de definir un método del trabajo social basado en el caso.

En el ámbito académico e intelectual, Richmond fue un personaje relevante no sólo por su papel como asesora y profesora de la Escuela de Filantropía de New York y del Instituto de Organización de la Caridad, sino también como organizadora de multitud de simposiums para trabajadoras sociales, elemento imprescindible para la formación y desarrollo de la disciplina del trabajo social. Tuvo relación con muchos médicos, sociólogos y psicólogos de su época, asimismo con intelectuales norteamericanos relevantes, llevó entre sus aportaciones la distinción entre acción social y trabajo social de casos, subrayando la complementariedad entre ambos. Conocedora de las teorías sociales más importantes, contemporáneas y clásicas, llegó a conseguir una densa formación sociológica y contó con la aportación teórica del psicólogo G. H. Mead con el que mantuvo una dilatada y muy positiva relación. (De Rivas, 2000)

La obra más importante de Richmond aunque no la más conocida es “social diagnosis” (Gaviria, 1995) obra empírica que recoge gran cantidad de entrevistas, observaciones participantes y análisis de casos de una parte

importante de su experiencia profesional como trabajadora social y, como docente de trabajo social. Todavía hoy, el “diagnóstico social” es una obra de mucho interés convertida en un clásico de lectura obligatoria para todos aquellos que se inician en el conocimiento del trabajo social. La obra más conocida de Richmond, es “social casework” o trabajo social de casos, traducida por algunos autores como trabajo social individualizado, para diferenciarlo del trabajo social de grupos y el trabajo social de comunidad.

En nuestra opinión, la aportación más significativa de Richmond al trabajo social, es su capacidad de incidencia en los aspectos de interrelación entre los sujetos del trabajo social (profesional y usuario o cliente), la importancia de la praxis en el ejercicio del trabajo social, elevándola al concepto de arte, en el sentido de capacidad excepcional de los trabajadores sociales en el uso de las habilidades sociales de comunicación, observación y empatía, complementadas con grandes dosis de vocación de servicio a los demás, que le confiere a la expresividad de su acción, unas dotes artísticas que responden a los planteamientos de las personas demandantes de ayuda de forma satisfactoria implicándoles en el proceso de cambio. Estas capacidades y habilidades que Richmond consideraba artísticas, en el ámbito de la intervención social, son parte fundamental del proceso conocido genéricamente como “empowerment”, de crecimiento personal o autoayuda. La capacidad intuitiva de las primeras trabajadoras social o visitadoras, se transforma en un análisis empírico de la realidad del sujeto, durante el cual se produce una intervención mediada o interacción simbólica, representada por el lenguaje y popularizada por la relación de ayuda, respaldada por la diagnosis social fruto de los conceptos interpretados en el proceso interactivo.

En nuestra opinión, concluimos que la construcción del trabajo social desde la perspectiva de Richmond, es un proceso de interpretación de la realidad en la que el sujeto participa con su interacción subjetiva, y se responsabiliza del resultado de la acción social como sujeto de la transformación y del cambio social demandado. En fin, las respuestas a las necesidades sociales, son

interpretaciones del trabajador social como sujeto orientador en un proceso de interacción intersubjetiva. Los procesos de influencia social referidos a las estructuras e instituciones de la realidad social en el contexto de los Estados Unidos, no fueron afrontados más que desde la perspectiva funcionalista y del conductismo social.

### 1.3. EL MÉTODO DEL TRABAJO SOCIAL

El inicio del proceso de construcción metodológica de la disciplina del trabajo social se debe a la aportación de Richmond con la conceptualización de un método de atención individual y familiar que estaba basado en el diagnóstico social de los casos que atendía en la C.O.S., impregnado del pragmatismo norteamericano y la influencia teórica del conductismo social, teniendo como referencia práctica las relaciones formales e informales de la estructura social, y de su entorno.

Después de la segunda contienda mundial, la situación social en el contexto occidental de la cultura capitalista ha cambiado, seguiremos en este recorrido a: García (1986), Giner (1986) y Bueno (1992). En este contexto, los trabajadores sociales tuvieron una amplia influencia social al desarrollar programas con grupos y participar en la organización de las comunidades que en numerosas ocasiones pasaban por situaciones de depresión y pobreza, además de la falta de dinamismo económico propio de la posguerra, estos factores: políticos, económicos y sociales son los elementos constituyentes del Estado de Bienestar en la Europa Occidental de la época. La construcción de un modelo político que garantice los derechos de la ciudadanía nos aleja del Estado Liberal de la época anterior.

En este segundo momento histórico, el método de trabajo social cambia por que las exigencias de la estructura social así lo requieren. Hay que reconstruir barrios, alojar a desplazados, educar a muchos huérfanos y asistir a muchos excombatientes. El trabajo social con grupos iniciado en Inglaterra con el Settlement Movement como ya hemos indicado de la mano del Reverendo

Barnett, ampliado y difundido gracias a la influencia que adquirió de la mano de Jane Addams a través de su "Hull House" de Chicago. Asimismo, en Francia "Les Maisons Sociales" cumplieron la misma función y sentaron las bases conceptuales de la intervención en trabajo social con grupos.

En este sentido, la sistematización del método de trabajo social de grupo la encontramos en la aportación de Konopka (1968) quien utilizando el esquema propuesto por Richmond popularizó la metodología de grupos entre los profesionales de ámbitos institucionales como: Escuelas, Hospitales Psiquiátricos, Sindicatos, etc. Definimos el fundamento del proceso metodológico del trabajo social de grupo, como el ajuste recíproco entre el individuo con el grupo y el grupo con la sociedad.

El método de intervención en trabajo social, se enriqueció también en esta época, a través del proceso de intervención necesario para cumplir los objetivos que precisaba la sociedad occidental, en proceso de reconstrucción, Europea y Norte Americana, estaban necesitadas de una metodología para la organización de la comunidad, el desarrollo comunitario o la intervención comunitaria como también se le denomina, es decir, con el trabajo social de comunidad como respuesta del método de intervención en trabajo social a los desastres bélicos y el afrontamiento de la posterior depresión de la posguerra, en las comunidades locales y los barrios de las grandes urbes. Desde esta perspectiva se hizo posible el desarrollo de una planificación socioeconómica que permitió por un lado la cobertura de las necesidades básicas de los ciudadanos y el crecimiento económico de las empresas, por otro, todo esto en un medio hostil.

Los procesos sistemáticos más conocidos en el trabajo social de comunidad se deben a Ross (1967) aunque inicialmente fueron los colectivos voluntarios de base, asociaciones privadas y servicios públicos constituidos en plataformas conjuntas los verdaderos pioneros en este método de trabajo comunitario.

En nuestra opinión, estos tres métodos de trabajo social perduran hasta hoy en la formación de los trabajadores sociales, aunque son tres dimensiones de un mismo método, que nosotros calificamos de aproximación global a la realidad, y ha sido el motor de la institucionalización del trabajo social a nivel mundial gracias a la eficaz respuesta de la disciplina en determinados eventos históricos de gran relevancia. La diferenciación de las tres dimensiones del método de intervención en trabajo social son meramente académicas, ya que los sujetos conviven en grupos familiares o vecinales, no de forma aislada en una burbuja, cuando requiere la intervención de un trabajador social. Por este motivo debemos incluir en nuestra diagnosis social a la familia y al grupo de iguales. Asimismo, la intervención en la comunidad, se realiza a través de los grupos sociales más representativos, que están formados por individuos con una condiciones específicas marcadas por los procesos de socialización en el contexto social y cultural de la comunidad de referencia. Con este pequeño resumen hemos intentado hacer ver que el método en trabajo social está presidido por un procedimiento de análisis científico de la realidad, basado en el conocimiento (diagnóstico), la planificación de la intervención (programación) y la constatación de la transformación o cambio social (evaluación), ya sea dirigido a un solo individuo, a un grupo familiar o a una colectividad de una comunidad rural.

En nuestra opinión, el método propio del trabajo social, consolida la profesión de trabajador social, y es en el periodo entre guerras (1917-1945) donde obtuvo una imagen profesional de prestigio, en los países capitalistas del mundo occidental, preferentemente. Este reconocimiento se expresa con la creación de entidades o asociaciones de carácter organizativo que representan al trabajo social en las grandes corporaciones internacionales de tipo gubernamental, siguiendo a De la Red son cinco (1993):

- El servicios social internacional (SIS), creado en 1921, con sede en Ginebra, con la finalidad de atender a las personas desplazadas y emigrantes después de la primera guerra mundial.

- Unión Católica Internacional de Servicio Social (UCISS), establecida en Bruselas con motivo del primer congreso internacional de Escuelas de Servicio Social en 1925, obteniendo el estatuto de organismo consultivo por El Consejo Económico y Social de la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Consejo de Europa (CE), y en la UNESCO (Organismo de las Naciones Unidas (ONU), para la defensa de la Educación y la Ciencia, en la Organización Internacional de Trabajadores (O.I.T), en la UNICEF (Organismo de la ONU para la defensa de la infancia y la familia, y en la F.A.O. (Organismo de la ONU para la organización de un fondo alimentario mundial).
- I Conferencia Internacional de Servicios Social (CISS), con sede en New York, celebró en París (1928) su primera edición, continuando cada dos años, hasta la actualidad. Es miembro consultivo del Comité Económico y Social de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW), creada en 1929, celebra asambleas bianuales, y tiene reconocido estatuto consultivo por la ONU en las comisiones de: comité económico y social, UNICEF y UNESCO.
- Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS), creada en Múnich (1956), publica conjuntamente con la CISS, la Revista Internacional de Trabajo Social, y goza del estatuto consultivo de la ONU en sus comisiones de: comité económico y social, y UNICEF, la OIT y el CE.

Asimismo, los principios éticos y metodológicos expresados por los precursores del trabajo social (sobre todo Addams y Richmond), también quedaron recogidos en el ámbito conceptual de los referentes normativos más universales, creados al amparo de las relaciones intergubernamentales a causa de los litigios bélicos del siglo XX, marco del reconocimiento de la necesidad humana como fundamento de la acción social global. En los siguientes

documentos normativos de importancia universal para la historia de la humanidad, consideramos que la aportación del trabajo social ha sido importante:

- La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, al aparecer en dos de sus artículos incluye un conjunto de derechos sociales, que a su vez se precisan en numerosos tratados y declaraciones internacionales posteriores.
- El Programa Europeo de Desarrollo Social de 1950, que persigue la potenciación de los servicios sociales y la formación de personal en Trabajo Social.
- La Carta Social Europea de 1961, que reconoce el derecho a todos los ciudadanos europeos a la asistencial social, médica y servicios sociales.
- El Informe de Expertos de las Naciones Unidas de 1962, que propugna la tecnificación de los profesionales del Trabajo Social a favor de los ideales de Bienestar Social.
- La Carta Comunitaria de los Derechos Sociales Fundamentales de 1989, en donde se definen el concepto de política social comunitaria, otorgando el mismo valor a los aspectos sociales, respecto de los económicos, e impulsa la creación de un ingreso mínimo garantizado para todos los ciudadanos europeos.

En resumen, en el itinerario que hemos seguido, creemos que han quedado reflejados los avances producidos en la parte metodológica que ha desarrollado la teoría del trabajo social hasta la construcción definitiva de la disciplina en el ámbito académico. Hemos podido reconocer la existencia de unos conceptos propios internacionalmente validados por los organismos internacionales indicados, e institucionalizados por los documentos normativos desarrollados a nivel europeo y mundial.

Continuaremos con el desarrollo de los elementos que nos permitan completar el marco teórico, para acercarnos al concepto de trabajo social y adentrarnos en las dimensiones que lo construyen, como su naturaleza y sus principios éticos, en el contexto histórico y cultural del capitalismo.

#### 1.4. LOS CONCEPTOS DEL TRABAJO SOCIAL

En los puntos anteriores hemos tratado de presentar los aspectos históricos y conceptuales, trataremos a continuación de profundizar en el conocimiento de las definiciones. Las dificultades que entraña el concepto de trabajo social son de tres tipologías: en primer lugar son de orden histórico, en segundo lugar son por los contenidos que implica el propio concepto y en tercer lugar, porque las definiciones clásicas que se alejan del contexto actual. En este sentido, haremos un recorrido por algunas de ellas.

Como hemos visto, en su origen el trabajo social se limitaba a organizar actividades con la finalidad de, adaptar a los individuos a su medio social, por lo tanto nace con una voluntad profesional de Servicio Social, que es el término inicial más popularizado entre los precursores y fundadores de la disciplina. La evolución consiguiente del trabajo social, y en especial a partir de la Segunda Guerra Mundial, le confieren otras finalidades ampliando la mera asistencia social que tenía el término anterior, hacia la integración de saberes teóricos y prácticos que tienen por objeto la intervención social, en el más amplio sentido del concepto, dirigir sus objetivos hacia la calidad de vida y el bienestar de los seres humanos, implica un crecimiento importante en el concepto de trabajo social. Comprobemos a través de algunas definiciones, como han ido modificándose los conceptos de trabajo social.

La Organización de las Naciones Unidas (1950) consideraba el servicio social como actividad profesional organizada con el objeto de contribuir a la adaptación mutua entre los individuos y su medio social.

La Comunidad Económica Europea (1967) definía el servicio social de forma parecida a la anterior institución como actividad profesional que tiende a



favorecer una mejor adaptación de las personas, familias y grupos en el medio social en el que viven.

El Consejo de Universidades de España (1988) define el trabajo social como: *“Disciplina que en el conjunto de todos los saberes, se ocupa de la teoría y de la acción social que interviene en el desarrollo e incremento del bienestar social y calidad de vida implicando en ello al individuo, grupo y comunidad así como a las instituciones y servicios relacionados con diversas áreas de Bienestar Social y Servicios Sociales. Constituye su objetivo las condiciones sociales que dificultan el desarrollo global de la persona y de la comunidad”*.

Ander-Egg (1989) nos ofrece una aclaración al concepto al diferenciar la asistencia social, cuya función es reparadora y está dirigida a sujetos concretos que precisan ayuda y servicio social que ofrece servicios y cuya función es básicamente preventiva.

Rubí (1989) hace el esfuerzo de intentar un enfoque globalizador y propone una definición que recoge actividad de la intervención social desde la óptica de la política social para dar respuesta a los servicios sociales, sus necesidades y problemas sociales.

Olza (1996) nos indica que el concepto de trabajo social se construye en función de cinco dimensiones:

- Como un arte, según las aportaciones de Thakeray (1994), Le Poultier (1985) y De Robertis (1992).
- Como tecnología, según las aportaciones de los autores Mayor (1993), García y Melian (1993), Aylwin y Rodríguez (1971).
- Como profesión, según las aportaciones de Friedlander (1969), Garvin y Tropman (1992).
- Como ciencia en Kisnerman (1995).

- Como función básica de sus objetivos como señalan Pincus y Minahan (1993).

Por último la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) en la reunión de Montreal (2000) aprobó una nueva definición de Trabajo Social:

*“La profesión de trabajador social promueve la resolución de problemas en las relaciones humanas, el cambio social, el poder de las personas mediante el ejercicio de sus derechos, su liberación y la mejora de la sociedad. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. El trabajo social interviene en los puntos en que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son esenciales para el trabajo social”.*

Para llegar a esta nueva definición, se acordó en 1994 en Sri Lanka, la propuesta de sustituir la definición de 1982. Con esta finalidad se nombró un equipo de trabajo para realizar esta tarea hasta la próxima reunión en Hong-Kong en el 1996, y definitivamente en el 2000 tras varios debates en Berna (Suiza) se llegó a la versión final, que incorpora: un sistema de valores, una teoría y una práctica interrelacionadas entre sí.

En España, las Escuelas de Trabajo Social han hecho un gran esfuerzo por aunar una noción del trabajo social, que reconozca las implicaciones del objeto: ayudar a individuos, grupos y comunidades a encontrar la respuesta adecuada a sus necesidades, junto con el reconocimiento de unos valores éticos necesarios para respetar la dignidad del ser humano, y la responsabilidad profesional para adecuar las relaciones interpersonales en un contexto determinante para la acción.

Un ejemplo de lo que acabamos de mencionar en el párrafo anterior lo encontramos en la cita siguiente de García-Longoria (2000).

*“El trabajo social es una ciencia que estudia la intervención en las transacciones humanas, con la finalidad de favorecer los cambios necesarios que*

*tiendan a resolver los problemas sociales planteados entre los sistemas. Para ello utiliza el método científico, aplicado a la resolución de problemas, e integra, de una forma creativa, los conocimientos, valores y habilidades, que han ido configurándose en el desarrollo teórico de la disciplina, en continua interrelación con la práctica profesional” (2000:98).*

Desde el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, se ha recogido este esfuerzo que las Escuelas de Trabajo Social han desarrollado en las décadas de 80 y 90, promocionando la publicación de manuales de trabajo social y un código deontológico que guiara a los profesionales del trabajo social desde una perspectiva unitaria, con la intención de contribuir a la construcción de un concepto general y con posibilidades de promoción en el futuro como lo demuestran las acciones en favor de la licenciatura en trabajo social.

En nuestra opinión, los conceptos que sobre el trabajo social se han podido aportar, todos ellos ha supuesto un gran esfuerzo por abandonar la definición unidimensional en base al objeto del mismo, condicionante a la vez de la denominación metodológica (individuo, grupo y colectividad); en favor de la unificación de las diferentes dimensiones del método. Es decir, defendemos un concepto de trabajo social pluridimensional denominado aproximación global, metodología genérica o integrada, dependiendo del contexto social al que nos refiramos: Europa, Estados Unidos o América Latina. Todos los contextos del trabajo social han contribuido de forma decisiva a la construcción de ese concepto de trabajo social actual que ya definitivamente se incardina en un tronco común y que crece de forma concéntrica conforme a la naturaleza de si mismo.

## 1.5. LA NATURALEZA DEL TRABAJO SOCIAL

Una vez más, la cuestión de la naturaleza del trabajo social, es controvertida entre los autores, así nos lo demuestran Moix (1991), García-Longoria (1997), Martínez (2000), Merino (2000) y Montes (2000) al explicar que desde la consideración de ciencia, pasando por la de los que consideran un arte, algunos una mera técnica, hasta los que la consideran una ciencia aplicada o método de investigación científica aplicada, que tiene como naturaleza específica la intervención social.

Así Ross (1967) y Ander-Egg (1989), no consideran al trabajo social como ciencia, sino como técnica social que se limita al ámbito de la acción, pero nunca a la investigación científica, aunque sus reflexiones nos dejan un tanto perplejos al afirmar que técnica y praxis son equivalentes, punto de vista del todo alejado del concepto de praxis como práctica consciente y reflexiva que es muy distinta de la practica simple o costumbre propia de la técnica.

Maclver (1931) contribuyó de forma decisiva a defender la naturaleza artística del trabajo social, comparando la sociología y el trabajo social, indicando la labor orientadora del pensamiento social de los trabajadores sociales que correspondía a la sociología, y la acción desarrollada sobre los problemas sociales que correspondía al trabajo social. Esta visión que fue defendida durante muchos años en Estados Unidos, realmente causó mucha confusión en ambas disciplinas, llevando a autores como Berger (1963) a criticar la excesiva diferenciación entre ambas disciplinas que tienen por objeto la ciencia social, y que ni la sociología se puede desprender de los valores para el logro de sus fines, ni el trabajo social puede ignorar las teorías sociales en sus planteamientos de acción para la resolución de problemas sociales.

En un punto intermedio situamos a Friedlander (1985), quien sostiene la naturaleza del trabajo social como una ciencia y un arte a la vez, que se desarrolla de seis formas distintas, partiendo de un tronco común, que nombra como trabajo social genérico, y que dimensiona en los ámbitos propios de la

intervención social (infancia, ancianidad, enfermedad mental, desempleo, inmigración y violencia doméstica).

En un intento de ofrecer una definición sobre la naturaleza del trabajo social Escartín (1994) concluye que se trata de una relación de ayuda para resolver problemas.

*“Proceso de ayuda por el cual el profesional –trabajador social-, a través de técnicas y procedimientos propios, promueve los recursos de la comunidad y del individuo para ayudar a éste a superar conflictos derivados de su interrelación con el medio y con otros individuos” (1994: 9).*

En este sentido, Escartín (1994) abunda en el naturaleza profesional del trabajo social, profundizando en los prerequisites de Greenwood (1969) sobre las profesiones, cumpliendo cada uno de ellos: cuerpo de conocimientos, autoridad reconocida, reconocimiento de la comunidad, código de valores y cultura propia.

En nuestra opinión, la naturaleza del trabajo social implica una triple dimensión. Por un lado, se requieran grandes destrezas para comprender los problemas de las gentes y ayudar a ayudarse de forma que se requiere grandes dotes artísticas, en el sentido de disposición personal hacia la observación de la realidad no de una manera común, sino con una especial habilidad que se apodera de aquellas personas que manifiestan una vocación particular hacia la ayuda social. Al mismo tiempo, el trabajo social es una disciplina de las ciencias sociales, nueva desde el punto de vista de su finalidad que es la intervención social, que aporta soluciones a los problemas de la sociedad, mediante el análisis de hechos y las estrategias operativas para la resolución de los mismos. En resumen, es una profesión con todos sus atributos: de método propio, código de valores, reconocimiento de la comunidad y cultura propia, que inspiran su ejercicio. Compartimos con Fombuena (2000) que “lo cotidiano” es el espacio propio del trabajo social para la intervención, el lugar de encuentro entre las personas y los profesionales.

## 1.6. LOS PRINCIPIOS ETICOS DEL TRABAJO SOCIAL

Como ya hemos mencionado en otros puntos anteriores, el trabajo social es un producto de la interacción entre el ser humano y la sociedad determinada por el contexto de referencia, en este ámbito la cuestión de los valores es principal, tanto en la concepción teórica, como en la justificación de las acciones y en la propia práctica del trabajo social, es decir, lo importante no son los resultados, sino la manera en que se han logrado.

En un principio, para los profesionales del trabajo social la cuestión de los valores llegaba más allá de la práctica profesional, para algunos se convirtió en un modo de vida distinto y satisfactorio, un ejemplo de este esquema es la ya nombrada C.O.S., casi una religión. El proceso de evolución del trabajo social, ha ido acompañado de cambios en sus principios éticos, desde los propuestos inicialmente por Richmond hasta los actuales códigos de ética, ha habido muchas aportaciones, contaremos con especialistas como: Salcedo (1998, 1999, 2000, 2002) y Bermejo (1996, 2002) para ayudarnos a describirlos.

También como ha ocurrido en otras ocasiones cuando nos acercamos a la teoría del trabajo social, los valores no están universalizados, aunque en estos momentos existen códigos deontológicos en las grandes instituciones del trabajo social, sobre todo a nivel continental: Europa, América del Norte, América Latina. Existen unos valores generales o principios inspiradores de la filosofía del trabajo social que se refieren a la dignidad de todos los individuos y a la autodeterminación de la persona como sujeto y objeto del trabajo social.

Los valores generales junto con otros valores de orden democrático constituyen un compromiso mínimo para el trabajo social e implican la libertad del ser humano entorno a los condicionantes del sistema social en donde se ubica, de forma resumida ofrecemos una descripción de estos valores generales:

- El individuo es la preocupación primordial de la sociedad.
- En la sociedad existe una interdependencia entre los individuos.

- Los individuos tienen una responsabilidad social mutua.
- Hay necesidades humanas comunes de cada persona y cada persona es esencialmente diferente de las otras.
- El atributo esencial de una sociedad democrática es que todo individuo realice su completo potencial y asuma su responsabilidad social mediante una activa participación en la sociedad.
- La sociedad tiene la responsabilidad de facilitar medios para vencer o prevenir los obstáculos que impidan la auto-realización de sus miembros.

En nuestra opinión, los valores que dan sentido a los principios éticos del trabajo social, son valores de la democracia, evidentemente, no son exclusivos del trabajo social, sino valores presentes en todas las constituciones de los países considerados avanzados, aunque esto no implica que haya que prescindir de su promoción en el ámbito de la intervención social, pues ahí es donde comúnmente se manifiestan las mayores trasgresiones de estos principios éticos, valores supremos que crecen en defensa de la dignidad humana, y que precisan de una estrategia para su inserción en la profesión del trabajo social.

De ahí que, en trabajo social, también hablamos de filosofía en términos de principios generales o básicos en que se funda la doctrina, es decir criterios o modos de actuación. En nuestra opinión, la contribución del trabajo social a la promoción de la dignidad del hombre, es decir, al logro de su emancipación social, se fundamenta en poner a su disposición los medios que ofrece la sociedad para ese logro, concepto conocido como “desalienación”, y los medios técnicos que ofrecen las ciencias sociales para despertar la manera de sentir la propia dignidad en los otros.

También se suele afirmar que el trabajo social es la encarnación de la conciencia social, haciendo alusión a dos tipos de actuaciones que le son

propias. De un lado los trabajadores sociales están empleados en todas partes, pero en especial en lugares en donde se sitúa lo que en términos coloquiales se denomina “fracasados”, aunque cambiando el orden de la proposición podemos considerarlos lugares en donde la sociedad ha fracasado, en su compromiso de ayudar a la persona, de esta manera tan natural o más o menos común, se suele excluir a los “diferentes” por múltiples causas (minusválidos, distinto color de piel, enfermos mentales) o simplemente porque se comportan de otro modo, que rompen los cánones predeterminados por la sociedad dominante.

En nuestra opinión, el trabajo social está implicado en los límites de la sociedad, los excluidos, los marginados, o las minorías, son aquellas personas que la comunidad ha aislado. El trabajo social actúa escuchando a los excluidos, lo que tienen que decir, que no siempre es fácil de integrar en una sociedad occidental de cultura capitalista con una valoración social marcada por el éxito, el consumo y la acumulación del dinero.

El trabajo social ha tratado, desde sus inicios, de tender puentes entre las personas que se sitúan en los límites y el resto de la comunidad; puentes de doble dirección, en el sentido de que son personas antes que delincuentes, parados, negros o enfermos mentales. La finalidad del trabajo social, ha sido siempre mantener viva la posibilidad de reintegrarles socialmente, ahí está la esencia de la interacción entre el hombre y su entorno social para el trabajo social.

Si consideramos la perspectiva del control social, que sostiene la orientación funcionalista; los trabajadores sociales que persiguen la emancipación social entre sus estrategias de acción, constituyen un peligro para la organización que les emplea, al perseguir otros fines distintos a los estrictamente dirigidos a la adaptación de los usuarios al sistema como criterio de finalidad. En este sentido, los objetivos planteados por los trabajadores sociales no son coincidentes con los del orden social dominante, por lo que deberán encontrar una solución al dilema entre los valores éticos de la disciplina y las directrices del sistema que les emplea.



En nuestra opinión, los trabajadores sociales han de tener un fuerte sentido de respeto por las personas, no sólo como clientes del trabajador social sino como seres humanos. En definitiva, el reconocimiento de la dignidad y del valor del hombre es el fundamento de la ética profesional del trabajo social. La satisfacción de la necesidad humana es un derecho inalienable y es función de la sociedad procurar su satisfacción. El trabajo social es el instrumento mediador para su logro; podemos considerar este punto de vista como expresión ética o religiosa, aunque la finalidad es común a ambas. El hombre no es algo acabado, ni sus logros o fracasos son nunca definitivos, lo importante es hacer consciente que su participación y cooperación son necesarias para afirmar su dignidad.

### 1.7. LA EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA

Del mismo modo que en el resto de países, el trabajo social en España se desarrolló en función de los avances del proceso de industrialización que, en nuestro caso, se produce con algunos años de retraso.

Como antecedentes a la intervención del Estado en España tenemos tres referentes normativos: la Ley General de Beneficencia (1849), la Ley Orgánica de Sanidad (1855) y la Ley de Reformas Sociales (1883), que podemos considerar precursora del trabajo social, aunque todavía tendrían que pasar muchos años hasta que se considerara legalmente la profesión.

En la medida que las necesidades laborales se atienden y se van reconociendo las garantías de los derechos fundamentales de los ciudadanos en el marco de un Estado Social y de Derecho, después de la transición democrática y el desarrollo legislativo que propició la Constitución Española (1978), se construye el trabajo social en España.

Para esta labor seguiremos a Doménech (1989), Sarasa (1993), de la Red (1993) y Bueno (1998), fundamentalmente. Las descripciones que presentamos a continuación tienen también parte de experiencia vivida, en los momentos evolutivos más recientes del trabajo social en España, en los que hemos iniciado

nuestro quehacer profesional y académico. De forma descriptiva situamos el desarrollo del trabajo social en España en cuatro etapas:

– *Etapa benéfico–asistencial (1930-1950)*

El trabajo social de esta etapa se caracteriza por la acción paternalista y benéfico-asistencial que imponen sus promotores la Iglesia Católica y la Sección Femenina, aunque el Estado no reconoce la función profesional en este tipo de trabajo. El objeto de desarrollo es la gestión de la beneficencia pública y privada, y es a partir del I Congreso Católico de Beneficencia Nacional en 1929, en donde se explicita la creación de una escuela de formación. Tres años después en Barcelona<sup>7</sup> se inaugura la primera Escuela de Asistencia Social para la Mujer, como filial de la Escuela Católica de Bélgica<sup>8</sup>, con un plan de estudios muy similar al de otros países europeos<sup>9</sup>. En 1937, el mismo promotor de la Escuela de Barcelona publica la primera obra de trabajo social en España, en donde se incluye un programa de formación semejante al de la Escuela Superior Fascista de Asistentes Sociales de Roma. En 1939 se funda en Madrid<sup>10</sup> la Escuela de Formación Familiar y Social, con motivo la crisis económica de la posguerra civil, que requería una política de reforma social.

En este sentido, Bueno (1997)<sup>11</sup> considera la profesionalización del trabajo social como una vía emancipadora de la mujer en España, merced al acceso a la formación en las Escuelas de Trabajo Social, caracterizando cuatro perfiles de mujer, en base a criterios ideológicos que después nos servirán para la construcción de modelos de intervención en trabajo social. El primer perfil de trabajadora social, es una mujer joven burguesa con unos valores cercanos a la filantropía y al altruismo; el segundo perfil, es el de una mujer que busca la realización personal o la liberación del poder del patriarca; el tercer perfil, es el de

<sup>7</sup> Promovida por Raúl Roviralta y Antonia Ferreras. En Llovet, J.J. y Usieto, R. (1990: 51).

<sup>8</sup> Escuela auspiciada por la Democracia Cristiana Belga en 1920 y posteriormente desarrollada por el Partido Socialista Obrero Belga en 1922.

<sup>9</sup> Como en las Escuelas de Holanda (1899) e Inglaterra (1904).

<sup>10</sup> Gracias al impulso de Rosario Rodríguez Babé y de María Sabater entre otras. En Llovet, J.J. y Usieto, R. (1990: 51).

<sup>11</sup> Para ampliar sobre la vía emancipadora de la mujer, a través de la profesión de trabajadora social, consultar la memoria del trabajo de investigación de este autor en la E.H.E.S.S, en donde también se aporta la descripción de la evolución en Francia.

una mujer religiosa vinculada a la acción católica; y el cuarto perfil, es el de una mujer vinculada al movimiento sindical y a la reivindicación feminista.

– *Etapa de expansión o desarrollista (1950-1970)*

Se produce el éxodo migratorio del campo a la ciudad en especial hacia las zonas en donde comienza la industrialización, y con ella se manifiesta un cambio en la estructura social española, disminuyendo la población agrícola e incrementando de forma creciente los trabajadores de la industria, dando comienzo de este modo a la aparición de un nuevo estrato social, las nuevas clases medias. Las nuevas situaciones reclaman mayor profesionalización del trabajo social e incremento de profesionales. El incremento de Escuelas es notable llegando a 32 en 1964<sup>12</sup>, unidas en un órgano coordinador a nivel nacional, la mayoría de ellas representadas por la Federación de Escuelas de la Iglesia de Servicio Social (FEEISS), junto con cargos del Ministerio de Educación y Trabajo, en una junta consultiva para la unificación de los planes de estudios y el reconocimiento de la profesión<sup>13</sup>.

Se produce en esta etapa un incremento notable de puestos de trabajo para asistentes sociales, incluso se produce la primera convocatoria por parte del Patronato Nacional de Asistencia Social. En 1964 se reconoce los estudios de servicio social por el Ministerio de Educación y Ciencia como técnicos de grado medio.

En 1967 se crea la primera Escuela Oficial en Madrid y 1968 se celebra el primer Congreso Nacional en Barcelona, en donde se acepta el término de trabajo social y se elabora un código deontológico, se solicita la integración de los estudios en la universidad.

---

<sup>12</sup> Incluso una de ellas masculina que se creó en Barcelona y que desapareció antes de la década de los 80 (Beneta Llopís, 1984: 30).

<sup>13</sup> Incorporándose más tarde la Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales (Beneta Llopís, 1984: 29).

– *Etapa de estabilización técnica y perspectiva científica (1970-1980)*

El incremento de escuelas continúa por toda la geografía española llegando a 42 en 1970, siendo hasta ese momento mayoritariamente de la Iglesia Católica. El eje vertebrador de este crecimiento se produce como en el resto del mundo en las zonas industriales, e influenciadas por los convenios diplomáticos con otros países y la firma de Tratados con las Organizaciones de Naciones Unidas (ONU, UNESCO, etc..).

La necesidad de cambio metodológico en la profesión queda de manifiesto en el II Congreso Nacional de Asistentes Sociales celebrado en Madrid en 1972, promocionando la formación permanente en dos líneas, la psicológica que intenta dar respuestas a los problemas individuales y familiares; y la sociológica menos definida en sus objetivos como las acciones sobre los movimientos sociales, pero que construiría los elementos de desarrollo para el trabajo social comunitario. La situación crítica que atraviesan los estudios de trabajo social se manifiesta con la labor de sistematización que se realizó desde la FEISS en un Seminario de metodología<sup>14</sup> (1971) dirigido a profesores de las Escuelas Católicas, del que resultó una obra titulada el método básico de trabajo social.

A partir de ahí, se sucedieron diferentes eventos formativos que contribuyeron al desarrollo de la formación técnica e ideológica de los trabajadores sociales, centrando sus compromisos en el abandono de la intervención social paliativa y búsqueda de la acción sobre las causas y no sólo sobre los efectos, en especial el III Congreso Nacional de Asistentes Sociales celebrado en Sevilla<sup>15</sup> (1976), II Jornadas de Trabajo Social en Valencia (1975) y las III Jornadas de Trabajo Social en Pamplona (1977), en donde se manifestaron las realidades diversas que debía afrontar el trabajo social y que ninguna ideología era condición necesaria para el ejercicio de esta profesión.

---

<sup>14</sup> Este fue uno más de los acontecimientos que en esta etapa se sucedieron en torno a la crítica de las metodologías tradicionales, junto con las noticias que llegaban de la reconceptualización del trabajo social y el concepto de desarrollo comunitario que aportó Marchioni (Colomer, 1990: 10-11).

<sup>15</sup> Contribución importante a este congreso fue la ponencia del eminente sociólogo Luis González Seara, impulsor del pensamiento social crítico próximo a la teoría marxista.

En esta etapa tuvieron gran importancia los cursos de formación desarrollados en Barcelona<sup>16</sup> entre 1973-1979, cuyo objetivo era la formación y la puesta al día de los asistentes sociales del Estado Español (Doménech, 1989).

– *Etapa de los avances en trabajo social (1980-1992)*

La característica más importante de este periodo es el establecimiento de un marco normativo nuevo que se ofrece a la ciudadanía como garantía de los derechos sociales, acorde a las necesidades del momento, se estructura el sistema público de servicios sociales y se rompen las prácticas benéfico-asistenciales.

Durante el primer lustro, se producen gran cantidad de ponencias sobre el compromiso de sensibilizar a la opinión pública sobre la nueva política social y el sistema de servicios sociales en los congresos estatales de trabajadores sociales, en concreto durante el IV, V y VI celebrados en Valladolid (1980), Vitoria (1984) y Oviedo (1988) respectivamente. Destacan las aportaciones hacia la consolidación del sistema de protección social y hacia la incorporación de la formación de los trabajadores sociales como estudios universitarios de primer ciclo<sup>17</sup>.

A partir del segundo lustro y siguiendo con en análisis de las aportaciones a los congresos estatales de trabajadores sociales como referencia general de los avances que protagonizaba el trabajo social, dentro de un sistema normativo descentralizado con leyes autonómicas específicas, que en otro orden de cosas generó diferencias territoriales. Pero sobre todo con el reconocimiento del trabajo social como disciplina especializada en la planificación y organización de las políticas sociales. En el VII congreso estatal de trabajadores sociales celebrado en Barcelona (1992), se abundó en la producción de los análisis necesarios para la mejora de la intervención social desde el trabajo social.

---

<sup>16</sup> A través del grupo de investigación y trabajo social dentro del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma de Barcelona, cuya dirección colegiada estaba integrada por: Rosa Doménech, Glòria Rubiol, Teresa Font, Rosa Romeu, Francisca Masgoret, Isabel Montraveta y Ana Morató.

<sup>17</sup> Conseguida la adscripción o integración a las Universidades Públicas o Privadas a partir de 1983.

– *Etapa de progreso en el trabajo social (1993-2002)*<sup>18</sup>

Se corresponde con la etapa actual, la cotidianidad del trabajo social hoy en España, es decir, a partir del VII Congreso Estatal de Trabajadores Sociales de Barcelona (1992), que coincidió además con dos hitos históricos como la Exposición Universal de Sevilla y la Olimpiada celebrada también en Barcelona, se suceden diversas actuaciones de los trabajadores sociales en las políticas sociales sobre todo en programas transnacionales que comportan un progreso en el reconocimiento social de la disciplina abriendo nuevos ámbitos de intervención y debiendo afrontar nuevas demandas con las consiguientes respuestas por parte del trabajo social. Así en el VIII Congreso Estatal de Trabajadores Sociales celebrado en Sevilla (1996), se centró la necesidad de incorporar los avances tecnológicos y las técnicas avanzadas de investigación para mejorar la calidad de las aportaciones al análisis de la realidad. Evidenciamos la necesidad de completar el primer ciclo universitario con una propuesta de segundo ciclo o una nueva titulación de licenciatura en trabajo social, aunando esfuerzos desde dos frentes fundamentales: el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Las Escuelas de Trabajo Social de las Universidades Españolas, que tras dos intentos fallidos 1998 y 2000, en la actualidad se está pendiente de un informe de la subcomisión de títulos del Consejo de Universidades para dar luz verde a la licenciatura de trabajo social, solicitada por tercera vez como titulación de ciclo largo.

Este progreso que manifestamos en el trabajo social se debe en gran medida a los esfuerzos colectivos de los profesionales y de los docentes, trabajando de forma unívoca hacia la consecución de una finalidad común.

En este sentido, las Escuelas de Trabajo Social también celebraron sus congresos con una cadencia de dos años, más académicos y más interesados en aspecto teóricos y metodológicos que en los profesionales, pero con el espíritu de apoyo a la institución colegial. Se iniciaron en Valencia en 1996, posteriormente se celebró en Madrid en 1998, el siguiente en Barcelona en 2000, y el cuarto congreso se celebró los días 24, 25 y 26 de abril de 2002 en la Universidad de

---

<sup>18</sup> Esta última etapa es una aportación propia no incluida en las obras de los autores citados, pero plenamente en la línea de su análisis, sin los cuales no hubiera podido incluirla.

Alicante con el lema *“Los desafíos de la violencia. Compromiso del Trabajo Social a favor de una sociedad más justa”*. Estos congresos de Escuelas de Trabajo Social los caracterizamos por su interdisciplinariedad; en ellos incluimos discusiones por parte de todos los profesores que imparten docencia en Trabajo Social, desde cualquier área de conocimiento.

La participación de grupos importantes de profesionales y docentes, de todas las CC. AA. dejó patente en el IX Congreso Estatal de Trabajadores Sociales celebrado en Santiago de Compostela (2000) el posicionamiento colectivo hacia el logro de los objetivos que nos hemos planteado como retos, y la necesidad de buscar respuestas para ofrecerlas como aportaciones nuestras hacia la comunidad internacional, son elementos centrales para la ampliación del marco teórico del trabajo social y, para el análisis de las nuevas situaciones sociales desde la interrelación entre teoría y práctica.





# **CAPÍTULO 2.**

## **LA CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL**



## CAPITULO 2. LA CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL<sup>19</sup>

### 2.1. INTRODUCCIÓN

Todos los autores coinciden en la dificultad que entraña el concepto de trabajo social, básicamente por su diversidad. En unos casos viene justificada por las diferencias culturales, incluidas las orientaciones de los grandes credos religiosos como Cristianismo, Islam o Budismo (Payne, 1995). En otros casos, la dificultad vienen dada por los orígenes metodológicos, inversos a los tradicionales, que suelen partir de un tronco común y a lo largo del tiempo van apareciendo las especializaciones de la disciplina común. Por su parte, en el trabajo social ha ocurrido al contrario (Moix, 1991), el símil es el de un árbol invertido con sus ramas en el suelo que se juntan al crecer en un tronco común metodológico que todos hoy reconocemos.

Otras autoras como de la Red (1993) y De Rivas (2000) argumentan que el concepto de trabajo social se construyen en base a las definiciones que se han realizado a través de la evolución histórica de la disciplina, desde la conceptualización de ayuda técnica en los albores de la profesión, pasando por la actividad precientífica en la que se pone el acento en la persona dejando de lado el contexto, hasta llegar a la consideración de profesión científica que es avalada por las grandes instituciones contemporáneas, las instituciones políticas, las organizaciones profesionales y las Universidades de todo el mundo.

Las dificultades referidas en el párrafo anterior, han sido expuestas por autores como: Las Heras y Cortajarena (1979), Alayón (1981), Rossell (1990), Bueno (1992, 1997, 1998), Howe (1999), de la Red (2000), Martínez (2000), Raya (2000) y Moreno (2001) e incluso el propio Consejo de Universidades al incorporar el área de conocimiento del Trabajo Social entre las áreas propias, como describiremos a continuación.

---

<sup>19</sup> M. Teresa Montagut, afirma que, en sus inicios el trabajo social estuvo vinculado a la profesión de asistente social, llegando a definirse el trabajo social como actividad profesional de los mismos. La complejidad de las sociedades modernas, el proceso de exclusión y las dificultades que ha comportado el desarrollo del capitalismo a importantes grupos de población, ha ido diversificando la actividad profesional del trabajo social. *Diccionario de sociología*, pp. 794.

## 2.2. ORIENTACIONES TEORICAS EN TRABAJO SOCIAL

Las orientaciones teóricas en el trabajo social, son objeto de discusión en el contexto de la disciplina cuestión que enriquece el debate científico, al realizarse preguntas como esta: ¿qué influencia es atribuible a cada una de las ciencias sociales?. Para poder responder a la pregunta hemos tomado las aportaciones de los manuales más significativos y de los autores más reputados, De Robertis (1986), Zamanillo (1987), Moix (1991), Bueno (1992), De la Red (1993) y Richmond (1995), Howe (1999) y Martínez (2000); con la finalidad de aclarar los puntos de vista existentes en cuanto a las influencias teóricas de las ciencias sociales en el ámbito del trabajo social.

Con frecuencia, se nos plantea a los trabajadores sociales la necesidad de [...]“*ampliar el nivel teórico y metodológico que nos permita la construcción de un método o mecanismo que nos posibilite la producción de proposiciones teóricas, hipótesis y conceptos con los que poder incrementar el acervo de la disciplina del trabajo social*”. (Pérez, J. V., 1999: 25).

A pesar de acudir a cualquier orientación teórica, para poder utilizar sus premisas en las reflexiones propias del trabajo social, existen algunas disciplinas afines que por utilizar los enfoques práxicos<sup>20</sup> han dejado huella en las construcciones teóricas del trabajo social. En palabras de Taylor y Bogdan (1986) nos referimos a las orientaciones cualitativas, es decir, aquellas que hacen énfasis en el sujeto observado en su entorno natural.

La importancia de conocer los paradigmas teóricos más relevantes en ciencias sociales consiste en la posibilidad de construir tipologías, elaborar modelos de intervención propios para cada situación o contexto, de forma que faciliten la comprensión de situaciones cotidianas que se presentan en el ejercicio profesional del trabajo social.

---

<sup>20</sup> El concepto de enfoque práxico viene a reflejar los conceptos utilizados por las ciencias sociales, en el desarrollo de procesos de intervención social, que se caracterizan por una metodología de integración – reflexión sobre la práctica y su sistematización teórica. Tomado del manual de metodología cualitativa de Miguel Vallés (1997: 43).

*“Para comprender la situación de su asistido (individuo o grupo), el trabajador social puede recurrir a conceptos explicativos pertenecientes a diferentes teorías, con la condición de situar correctamente el nivel de la realidad, o el aspecto de la realidad, en los que son aplicables estos conceptos”.*(Pascal, 1986: 59)

En las siguientes páginas intentaremos realizar una aproximación al proceso de construcción de las teorías sociales más importantes, y de que forma han influido en el proceso de construcción de la teoría de trabajo social, cómo ésta se ha nutrido de influencias propias de la sociología, de la psicología, de la filosofía social, de la psiquiatría, de la antropología, etc.

La perspectiva histórica, es utilizada por de la Red (1993) al describir el marco referencial y conceptual de la teoría del trabajo social se construye a partir de dos grandes grupos de ciencias. Por un lado, las disciplinas que apoyan el análisis del objeto, como la historia, la antropología y la ciencia política, a través del desarrollo de las políticas sociales y los servicios sociales. Y por otro lado, la sociología, la psicología y la psiquiatría, como ciencias científico – conceptuales, que han servido de cimentación a los conceptos propios del trabajo social.

En esta línea, la antropología como ciencia del hombre en su perspectiva social y cultural ha contribuido a la construcción del trabajo social de grupo fundamentalmente con las aportaciones sobre la naturaleza y origen de las relaciones sociales y de los fenómenos sociales en diversas culturas y en diferentes etapas de la evolución del ser humano. Lévi-Strauss (1973) con su concepto de “inconsciente colectivo” y Maus (1971) con el concepto de “reciprocidad” basado en el hecho social del “don” han contribuido a la comprensión de la estructura grupal y las relaciones de ayuda mutua que surgen en los grupos primarios y en las sociedades de la solidaridad mecánica de Durkheim (1991).

De otra parte, la historia siempre ha estado presente en la construcción del marco teórico del trabajo social, de hecho como hemos podido comprobar en la elaboración del primer capítulo, los procesos metodológicos de construcción de la disciplina del trabajo social son procesos influidos por los acontecimientos

históricos. De esta forma se permite interpretar los valores desde una perspectiva histórica, evaluando las necesidades y demandas de intervención en trabajo social en realidades determinadas por los acontecimientos históricos. De hecho el uso de la historia nos permite hoy día afirmar que las teorías universales y abstractas en trabajo social no son válidas para su aplicación en la intervención social, sino que debemos profundizar en la construcción de teorías de alcance medio en términos de Merton (1979), basadas en los valores de la realidad social de referencia.

También podemos reconocer que la medicina tiene una influencia crucial en los orígenes del trabajo social, así lo demuestran, como ya hemos visto, los escritos de Loch quien comparaba la intervención del trabajador social con aquel que merced a su visita y orientación, restauraba la salud de los más desfavorecidos al aplicar su caridad científica (Moix, 1991). La aplicación de conceptos como diagnóstico y pronóstico que se hacen propios en la metodología del trabajo social, métodos de análisis e instrumentos de registro de la información (historia social) son influencias claras de la Medicina. De hecho, la misma Richmond estuvo muy influenciada por el modelo de la medicina en sus primeros escritos, afirmaba que el proceso de intervención del trabajo social de casos se componía de cuatro fases: anamnesis, diagnóstico, pronóstico y tratamiento (Gaviria, 1995).

Desde el ámbito de la aportación de la política social en la construcción del marco teórico del trabajo social, podemos reconocer que la principal influencia se establece en la elaboración de los modelos para abordar las prácticas profesionales de los trabajadores sociales. La influencia parte inicialmente de la base ideológica que las políticas sociales han representado en cada momento histórico y llega hasta los aspectos más concretos de los programas de protección social amparados por las directrices de las políticas sociales como formas de respuesta a las necesidades sociales.

Las influencias teóricas de las disciplinas básicas, en palabras de Natividad de la Red (1993), como la sociología y la psicología las abordamos en otros

epígrafes por considerarlas de mayor interés conceptual. Asimismo, trataremos de ver los influjos diversos de las disciplinas sociología y psicología, en palabras de Moix (1991), junto con la psiquiatría fundamentalmente de base psicoanalítica freudiana a través de autores anglosajones.

La importancia de estas influencias la podemos observar en Pascal (1986) , quien nos introduce en el proceso de construcción de la teoría del trabajo social apoyando sus afirmaciones en la obra de Richmond, quien utilizó todo el conocimiento adquirido en su época aplicado a la relación entre trabajador social y asistido. En la siguiente cita se resume el punto de vista al que intentamos aproximarnos.

*“La metodología se fue constituyendo poco a poco a partir de los conocimientos psicológicos y sociológicos disponibles, y en respuesta a una determinada coyuntura socioeconómica.”* (Pascal, 1986: 36).

Acercarnos a las teorías más relevantes de las Ciencias Sociales, desde la perspectiva del trabajo social, tiene el interés de comprender y analizar como se han utilizado las orientaciones teóricas, las proposiciones y los conceptos de los paradigmas sociales con mayor influencia en la construcción teórica del trabajo social.

### 2.2.1. LA ORIENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Las referencias sobre la proximidad inicial entre la sociología y el trabajo social sobre todo en los Estados Unidos de América (de la Red, 1993) nos sitúan en el final siglo XIX, la influencia del Darwinismo social<sup>21</sup> sobre las C.O.S. inglesas y por extensión sobre las norteamericanas encontraron el respaldo teórico de Sumner (1840-1910) y de esta manera en esta primera etapa de convivencia, la sociología y el trabajo social estaban inmersas en el paradigma del éxito material, sin dirigir sus miradas hacia los llamados no aptos, postulando una visión dicotómica de la sociedad de su tiempo (ricos y pobres).

A partir de esta primera influencia del darwinismo social en la COS, el trabajo social y la sociología han caminado juntos, a veces en la misma dirección y otras en direcciones paralelas de una misma realidad. En este punto, presentaremos las influencias que desde el ámbito conceptual de la sociología se han dirigido hacia el trabajo social. Así, presentaremos las influencias del: funcionalismo, culturalismo, estructuralismo y las orientaciones sistémicas.

Ya en el siglo XX el funcionalismo como orientación sociológica dominante en la sociedad norteamericana nos ofrece, partiendo de la tesis de Durkheim (1991) sobre la división del trabajo en la sociedad, la base teórica del análisis comparativo entre organismo biológico y organismo social. Se llega a configurar conceptos más complejos como equilibrio normativo, disfunción y sistema social por parte de su autor más celebre Parsons (1982).

También desde la antropología de Malinowski (1970) contribuye a la teoría funcionalista a través del concepto de cultura como instrumento del hombre para conseguir su integración en el sistema social, concepto clave, que junto al

---

<sup>21</sup> Se entiende como la aplicación directa de las ideas más dramáticas de la teoría de la evolución de Herbert Spencer, como la lucha por la vida en la sociedad. El éxito social constituirá el resultado de la supervivencia de los más fuertes al margen de los medios utilizados como resultado de un proceso natural. Su exponente teórico actual es el neoevolucionismo, tesis utilizada para justificar el racismo. *Diccionario de Sociología*, pp.175-176.



de institución, nos permiten analizar los cambios sociales en el seno del sistema.

Por último, debemos a otro funcionalista americano Merton (1979) el análisis de los mecanismos de inadaptación que nos permiten responder a las necesidades con medios de adaptación institucional, a partir del análisis de estos procesos de inadaptación se recupera el concepto de anomia en Durkheim. Merton tipifica la inadaptación en función de que los sujetos sean desfavorecidos y favorecidos, apunta que el origen de la anomia se sitúa en el egoísmo social. A diferencia del origen biológico en el concepto original de la anomia en Durkheim.

Otra gran aportación a los conceptos sociológicos, que después han sido utilizados por el trabajo social, es el método estructural. Desde esta perspectiva se parte de la búsqueda de formas invariables en el interior de contenidos diferentes como los hábitos familiares e institucionales. Levi-Strauss, Lacan y Foucault son los tres autores más representativos del estructuralismo aunque con aportaciones y enfoques muy diferentes.

Levi-Strauss (1973) nos aporta los conceptos de la estructura familiar, afirmando la universalidad del mito del incesto, la existencia de unos códigos invariables en la estructura simbólica del lenguaje, siempre tratando de explicar como trabaja la mente humana, en diversos ámbitos de las relaciones sociales (parentesco, cognición y procesos mentales, el totemismo y el mito). Lacan (1987) describe la estructura de los símbolos del lenguaje a través del análisis de la mente humana influido por el psicoanálisis freudiano; y Foucault (1990) se preocupó de los efectos que las estructuras normativas e institucionales como los manicomios, de especial referencia al análisis del poder y la subjetividad en los seres humanos, concebía la filosofía como diagnosis, como una acción para desvelar, la presencia de lo otro, en la normalidad del conocimiento occidental (mismidad).

La siguiente aportación teórica viene de la corriente denominada culturalismo, o también, de cultura y personalidad que tanto se detuvo en el análisis de los procesos de socialización entre los individuos jóvenes de las comunidades urbanas (gethos) de la llamada Escuela de Chicago, que antes tuvieron su origen en la observación de las tribus primitivas de Nueva Guinea de la mano de las antropólogas Benedit y Mead, herederas ambas de los conceptos del relativismo cultural de Boas. En definitiva la Escuela de Chicago y el culturalismo sirvieron a los sociólogos y a los trabajadores sociales para que los conceptos de cultura, subculturas y personalidad base, les permitan el análisis de los grupos juveniles partiendo de unos rasgos comunes que determinan la matriz sobre la que desarrollan su carácter.

A partir de este proceso de análisis de la cultura de los grupos sociales, se introducen los conceptos propios de los individuos, en los contextos donde se producen sus interrelaciones, los trabajadores sociales precisaban de estos conceptos que les acercaran al análisis de las interacciones sociales entre los individuos y sus grupos de referencia, y entre los grupos sociales y la sociedad que los integra.

En este sentido, el interaccionismo simbólico es la orientación sociológica que permite situar la interacción entre el individuo y la sociedad en base a unos conceptos construidos simbólicamente, que nos determinan los roles que ejercen los individuos, la construcción de su identidad social y la representación en la vida cotidiana; el término interaccionismo simbólico acuñado por Blumer (1994), ha sido ampliado y modificado por otros autores que incluso han llegado a otras denominaciones como la etnometodología de Garfinkel (1984) o la representación teatral de Goffman (1987).

Todos ellos nos han dejado conceptos como el de “estigma” de Goffman que tantas veces nos ayudan a explicar la construcción social de determinadas identidades y su representación social, el estigma viene determinado por lo que los otros visualizan del individuo sin ser un atributo del mismo individuo.

A continuación introducimos las orientaciones cibernéticas y posteriormente la teoría de sistemas con la intención de resolver algunos problemas más aplicados a las formas de organización social, y a los estilos de dirección de los equipos funcionales que realizan su intervención en el ámbito del trabajo social. Aprendemos que desde la sociología de las organizaciones, las estrategias empresariales heredadas del lenguaje cibernético se pueden aplicar a las organizaciones sociales para mejorar los procesos de producción y dirección, y por simplificación esquemática a los grupos o agregados humanos. Así del encuentro del funcionalismo Parsoniano y la teoría de sistemas de Bertalanffy (1992) se comienza a elaborar una teoría sistémica como estrategia política de la sociología urbana norteamericana, a partir de ahí es muy utilizada no sólo por sociólogos, sino también por psicólogos y por trabajadores sociales.

No hay que insistir mucho para convencernos de que la teoría sistémica es un marco teórico del trabajo social y que su aplicación al trabajo social con familias es de larga tradición entre los terapeutas de familia, quienes han encontrado en los conceptos propios de esta teoría sistémica elementos que les permiten determinar los procesos de intervención en función de las variables analizadas, estado de equilibrio del sistema, la retroalimentación o flujo de información del sistema, la estructura de los subsistemas y otros tantos conceptos que han ayudado a los trabajadores sociales, especialistas en terapia sistémica a evaluar el funcionamiento de las familias a las que ofrecen sus servicios profesionales y, de los que se espera una intervención social eficaz.

Otra de las grandes influencias sociológicas sobre el trabajo social, viene a reforzar la posición crítica sobre la existencia de las desigualdades sociales, que siempre ha estado presente en los procesos de intervención desde el trabajo social, en este sentido, el gran paradigma sociológico que ha dejado su impronta en todas las ciencias sociales es el materialismo histórico también llamado marxismo. Para el trabajo social algunos de sus conceptos elementales han sido objeto de integración en la comprensión de los cambios

acontecidos en el proceso histórico de la movilización social de la clase trabajadora, en especial de las modificaciones sociales producidas por la estratificación social tras la división social del trabajo y la aparición de las clases sociales en la sociedad industrializada, donde por un lado, se abandonaba los estamentos clásicos, la determinación de la persona según su origen y, por otro lado, se producía una explotación de aquellos denominados proletarios y lumpenproletarios, bajo el yugo de la nueva clase dominante, los capitalistas.

Este proceso de cambio social pasando de un conflicto entre estamentos del antiguo régimen, a un nuevo conflicto provocado por la propiedad de los excedentes de capital o plusvalía, es nombrada “lucha de clases” por Marx, según su teoría, origen y motor de la historia del hombre, y de la vida social. Esa capacidad de interpretación de la práctica transformadora vista desde la realidad es el objeto que incorpora la teoría del trabajo social emancipador también nombrado por los autores latinoamericanos como reconceptualización.

En síntesis, desde nuestra opinión, la sociología aporta un abanico de conceptos y proposiciones que hacen comprensible algunos fenómenos sociales clave para la construcción social del trabajo social, quizá lo más significativo es la toma de conciencia de que la relatividad de los conocimientos siempre debe estar presente en el análisis de la realidad y que todo trabajo social se construye tomando como base los equilibrios normativos de los tres ámbitos básicos de la intervención. La institución, como organización social o estructura social que determina los procesos de evolución del ser humano en una sociedad determinada. El sujeto, del trabajo social como corporación de profesionales agrupados bajo un código deontológico. Y el objeto, la persona como expresión del colectivo humano que puede ser considerado de forma abierta como individuo o como agregado, incluso como colectividad o comunidad de seres humanos integrados en un territorio con una cultura común.

Los ejemplos de esta convivencia entre sociología y trabajo social son innumerables, quizá la Escuela de Chicago como orientación paradigmática del ecologismo urbano y su construcción teórica el interaccionismo simbólico como expresión de la relación entre la conducta del ser humano y su entorno microsocial, junto con el análisis dramático de Goffman sobre los procesos de estigmatización, son una guía de cómo el trabajo social puede actuar como agente de contención social o como agente de cambio y transformación social, utilizando los conceptos y las teorías sociológicas que han calado con mayor fuerza entre sus profesionales.

### 2.2.2. LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

Las grandes orientaciones psicológicas con influencia en la teoría del trabajo social son menos numerosas que las sociológicas, compartimos con De Robertis (1986), de la Red (1993), Moix (1991) y Pascal (1994) que las podríamos reducir a modo de esquema: al psicoanálisis, al conductismo social, al cognitivismo y al aprendizaje social, añadiendo otras orientaciones menos influyentes como el análisis transaccional, que aporta conceptos más aplicados.

El psicoanálisis persigue la modificación psíquica del individuo como acto terapéutico, es decir, lo importantes de esta teoría es su aplicación práctica a través de unos postulados básicos y unos conceptos que nos sirven para identificar el estado de conciencia de la psique del individuo. La importancia dada a la sexualidad y la existencia de los instintos nos permite la construcción de elementos diagnósticos útiles para el trabajo social individualizado y su posterior abordaje en la intervención del caso.

No tratamos de profundizar en la explicación de la teoría psicoanalítica, sus escuelas y conceptos, nos basta con mencionar que términos como “ego” de uso generalizado en todas las ciencias sociales se deben a Freud y conceptos como: regresión, sublimación, proyección, ambivalencia o transferencia, son construcciones teóricas que nacieron también de la teoría psicoanalítica, en

este sentido, los trabajadores sociales aprendieron a utilizarlos familiarizándose con ellos como así se demuestra desde los escritos iniciales de Richmond (1982) e incluso anteriores, como los de Robinson (1939).

La referencia a la visión terapéutica y clínica del psicoanálisis con el trabajo social de casos, la visión del apoyo y el acompañamiento, y la influencia de la tradición norteamericana del casework, llegó a despertar un verdadero clima de compañerismo entre psiquiatras y psicólogos psicoanalistas, con los trabajadores sociales, incluso asociándose en equipos que elevaron el status de la profesión e introdujo importantes logros en la intervención terapéutica, tomados como uno de los ejemplos clásicos del ejercicio libre de los trabajadores sociales.

Alguna de las influencias que mencionamos antes, de corto alcance, es la desarrollada por Berne (1966), quien a partir de la teoría psicoanalítica, presenta un esquema teórico que pretende mejorar las relaciones interpersonales basándose en el análisis de los comportamientos humanos determinados por los estados del yo, que el denomina sistema padre, sistema adulto y sistema niño. En función del tipo de relaciones, que Berne denomina transacciones, determina las herramientas útiles para modificar el comportamiento del individuo, y a través de este cambio modificar el comportamiento del otro (Pascal, 1994). Estos conceptos propios de la terapéutica orientada al sujeto, tuvo su influencia sobre los trabajadores sociales, sobre todo norteamericanos, como mediadores de conflictos familiares, quienes encontraron en estos conceptos teóricos las herramientas necesarias para establecer su papel de mediadores en las terapias de familia.

Para los trabajadores sociales estos conceptos propios del psicoanálisis y del análisis transaccional, hacen especial hincapié en la primera etapa de la vida, hasta los seis años, y son aplicados por aquellos profesionales que abogan en el inconsciente como fuente de conocimientos para la intervención social, y creen posible la modificación del comportamientos al margen del conductismo clásico. La aportación de la teoría psicológica en la intervención

del trabajo social, individuos y grupos con problemáticas de reconstrucción de sus procesos de socialización primaria, ha estado presidida por la utilización de conceptos propios del análisis transaccional como: los guiones de la vida o las posiciones ante la vida.

La influencia del conductismo clásico de Pavlov, Watson y Skinner es escasa, no así la orientación del aprendizaje social que tuvo su influencia en la intervención social institucional de los reformatorios, psiquiátricos y prisiones (de la Red, 1993). La base teórica de interés para los trabajadores sociales en oposición al psicoanálisis, es que postula la negación del inconsciente y la tesis de que todo comportamiento humano está determinado por las respuestas, a las que no podemos dejar de lado, así es como se desarrollaron los métodos de control en las llamadas instituciones totales, hasta la década de los 80.

La argumentación de que los actos libres de la persona desligados de las ataduras burocráticas y de los estímulos de su entorno, aprendidas en la etapa de socialización primaria, sirven para establecer estrategias que se articulan en procedimientos de intervención basados en los estímulos condicionados, con la aplicación de esta teoría, los trabajadores sociales buscaban respuestas aplicando teorías como: la imitación en el aprendizaje y la efectividad del refuerzo. Demostraron su eficacia, en los procesos de intervención aplicados como mecanismos de control en entornos institucionalizados, en donde el trabajo social está marcado por una ideología funcionalista y una metodología positivista de análisis de la realidad cotidiana.

Desde la psicología vinculada al sujeto (humanista), Lewin y Rogers son dos autores de particular interés para el trabajo social con grupos, especialmente, para intentar predecir, controlar y reorientar los comportamientos de los individuos, centrando su atención en toda la persona, y no en una parte, como hace el psicoanálisis. Conceptos como: nivel de aspiración, liderazgo de grupo y decisión grupal, son aportaciones de Lewin (1947). La influencia de los estudios realizados por Lewin comienzan en Berlín y Estados Unidos sobre los procesos cognitivos en los problemas sociales y en

las dinámicas de grupos, configurando la teoría del campo, aportación alternativa al conductismo, que para el trabajo social implicaba una orientación distinta, para el análisis de las causas sistémicas, lo más importante es que a partir de esta teoría la conducta del sujeto es examinada como una respuesta a: motivos, intenciones y necesidades (Bueno, 1997). Para completar, el concepto de espacio vital y la teoría de la investigación-acción, ofrecen al proceso de intervención en trabajo social un escenario de interdependencia y de interrelación, para darse cuenta de los hechos sociales y de las acciones individuales, como elementos estratégicos previos a determinar los aspectos de la acción que son objeto de la intervención mediante un estudio experimental, nace así el trabajo social experimental (Alonso, 1998). Asimismo, la teoría de investigación-acción de Lewin también pueden responder a un proceso de desarrollo social compartido, que implique un cambio o modificación en la estructura social y en la organización de la comunidad (Bueno, 1998).

El concepto de ayuda centrada en el cliente y la empatía, son influencias de la teoría psicológica (Rogers, 1986), que más profusamente se han difundido entre los trabajadores sociales como ejes del respeto a la libertad y a la dignidad de la persona, la acción profesional como mediadora de la verdadera capacidad de la persona para cambiar su destino. Para completar las influencias de Rogers (1989), que se limitan al ámbito personal, debemos incluir el contenido informativo para ayudar a ayudarse a si mismo o "empowerment" utilizando todos los recursos sociales, completando de esta manera la dimensión social e institucional de la relación de ayuda (de la Red, 1993).

La influencia de las teorías psicológicas, han permitido a los trabajadores sociales comprender el punto de vista del individuo con el que mantenemos una relación profesional, a partir de ese conocimiento podemos dar respuestas más adecuadas a las exigencias que se nos plantean y que están condicionadas por la capacidad de interpretación, que de los hechos diagnosticados podemos realizar.



Por último las teorías psicológicas, han influido en el modo de comprendernos a nosotros mismos en relación con el otro, relaciones de alteridad tan importantes, en las relaciones de poder que suelen estar implícitas en las intervenciones desde el trabajo social (Pascal, 1988). La capacidad de análisis del contexto social e institucional, debe estar presente en la intervención desde el trabajo social, la psicología de las organizaciones y de los recursos humanos, han sido también influencias claras en los modelos de gestión que utilizan algunas de las instituciones del trabajo social.

### 2.2.3. LA ORIENTACIÓN PSICOSOCIOLOGÍA

Las orientaciones psicosociológicas o sociopsicológicas son un conjunto de determinantes conceptuales que se denominan así, por no tener definida su ubicación en el ámbito de las ciencias sociales. Así, tanto desde la psicología social como de la sociología de la interacción social, nos llega la influencia de un corpus teórico importante en torno a las teorías de la acción, que generan un estilo propio de acercamiento teórico al conocimiento de la realidad, a través del punto de vista del actor y por tanto como forma de conocimiento cotidiano, en ocasiones considerado común, y con no pocas críticas desde algunos teóricos ortodoxos del conocimiento científico. Sobre esta cuestión profundizaremos en otro apartado destinado a la teoría de las representaciones sociales.

Precisamente en esta frontera entre la psicología y la sociología es donde más cómodamente situamos la teoría del trabajo social (de la Red, 1993), las muestras de estas idas y venidas hacia uno u otro lado de la frontera, son innumerables desde la influencia de Mead en la obra de Richmond (1995), hasta la influencia de la perspectiva sociométrica de Moreno en el estudio de los grupos pequeños que encontramos en la obra de Konopka (1968).

La teoría crítica de Horkheimer y la Escuela de Francfort influyeron ideológicamente en el trabajo social reconceptualizador de Aylwin de Barros (1982), Ander-Egg (1985), Alayon (1986), etc. De ahí parte un nuevo concepto de ser humano solidario y comunitario, que despierta su conciencia crítica sobre la

realidad social en la que vive e intenta transformarla. A estas aportaciones hay que añadir la teoría de la acción racional de Habermas, cuyo germen repercute en el tipo ideal para lograr las metas propuestas respecto de la acción transformadora que apuntamos desde el trabajo social. Un ejemplo reciente de la aplicación práctica de esta teoría, lo encontramos en frases como la siguiente: “un mundo mejor es posible”, y que han sido utilizadas como eslogan en el Foro Social Mundial celebrado en Portoalegre (Brasil).

Los cambios sociales acaecidos en el mundo desde la década de los 60, sobre todo desde mayo del 68, producen una gran convulsión entre los intelectuales, considerados como parte de un enfoque crítico general, en el que se ponen en cuestión los modos de interpretación de las relaciones sociales, la posición entre individuo y sociedad cambia a partir de esta época, se pone en duda el ideal de vida de los ciudadanos de los Estados Unidos de América del Norte. Entre este movimiento crítico, destaca Habermas (1987) y su teoría de la acción comunicativa<sup>22</sup>, como interacción de los discursos de todos los participantes en la acción racional, en la consecución de una base normativa para que el actor adopte una forma de vida capaz de conjugar los intereses propios y de los demás en un dialogo permanente y sin reservas. El discurso operativo por parte de los teóricos del trabajos social pretende en la línea de pensamiento de Habermas, contribuir a la reconstrucción de la acción implicando en ella los valores de justicia y ética, integrándolos en la teoría y en la práctica.

Las influencias de estas teorías psicosociológicas aportan un análisis de los fenómenos psicosociales en términos colectivos, y sobre todo, ofrece alternativas y posibilidades de intervención, que en definitiva es la búsqueda permanente del trabajo social. Todas ellas han hecho posible la construcción de herramientas de intervención que han modificado la práctica, que han influido en las relaciones de los trabajadores sociales con los clientes, entre trabajadores sociales y, entre los profesionales y las instituciones que los contratan, con la finalidad de que se pudiera implementar formas de intervención más eficaces.

---

<sup>22</sup> Un buen ejemplo de la aplicación de la teoría de la acción comunicativa de Habermas al análisis de la intervención social, es la tesis doctoral del Prof. Dr. D. Jesús Hernández Aristu, publicada en Popular, 1991.

En resumen, la práctica del trabajador social incorpora un amplio espectro de conceptos que provienen de las orientaciones que hemos descrito en las páginas precedentes, y este hecho, en ocasiones provoca un sentimiento de incertidumbre ante ese eclecticismo, sobre todo si tratamos de centrar nuestra práctica desde la perspectiva de modelos puros, cuestión difícil de alcanzar, ya que existen tantos como teorías hemos descrito. Apuntábamos en párrafos anteriores que una misma situación de intervención, permite de forma simultánea, el análisis desde diferentes teorías, incluso opuestas en sus proposiciones.

El eclecticismo teórico, en contra de lo que podría pensarse o etiquetarse de falta de rigor científico, debe ser entendido como una respuesta ajustada a la panorámica de la realidad social, que evidentemente no es ni homogénea ni indiferenciada, sino una amalgama heterogénea de elementos interconectados y organizados, que nos muestran una serie de niveles o estructuras sociales con sus normas y sus valores.

En nuestra opinión, las diferentes teorías de las ciencias sociales nos ofrecen análisis de determinados niveles o estructuras de la realidad, o incluso aspectos concretos de uno de estos niveles, proporcionando conceptos operativos para comprender un determinado aspecto de la realidad, pero lejos de ser una visión global de la misma. Teorías opuestas pueden ofrecer explicaciones complementarias de un mismo nivel de la realidad, esta es la riqueza del eclecticismo teórico. En numerosas ocasiones, el trabajo social para comprender la situación de un cliente<sup>23</sup> recurre a modelos híbridos inspirados en diferentes teorías con la finalidad de explicar situaciones, la única condición es ubicar correctamente a que nivel o aspecto de la realidad son aplicables estos presupuestos teóricos, gracias a este eclecticismo teórico el cliente puede ser comprendido en su totalidad.

---

<sup>23</sup> En general, se refiere a persona asistida que puede ser un individuo o una colectividad.

#### 2.2.4. LA ORIENTACIÓN CONSTRUCTIVISTA

Para introducirnos en la orientación constructivista en ciencias sociales, debemos poner en duda algunos de los mitos de la investigación científica positiva, como elementos exclusivos de la producción de conocimientos científicos. Así de la mano de Ibáñez (1992) trataremos de enmarcar los conceptos del construccionismo social que posteriormente analizaremos desde el trabajo social.

Esta orientación teórica surge en la década de los 80, y se concibe como transdisciplinar fruto del postmodernismo y de la crisis de los paradigmas dominantes en la ciencia. Autores como el ya mencionado Ibáñez desde la Psicología Social. Schultz, Garfinkel, Berger y Luckman, desde la sociología. Maturana y Varela, desde la biología. Heinz Von Foerster, desde la física. Von Glasersfeld, desde la matemática. Watzlawick, desde la teoría sistémica. Habermas, Lumman, Morin, Horkheimer, Adorno y Marcuse, desde la filosofía sociológica. Derrida, desde la filosofía pragmática y deconstructivista. Gadamer, desde la hermenéutica. Todos ellos son ejemplos de los conocimientos contruidos hacia la definición de este nuevo paradigma.

Vico (1668-1744), es considerado como precursor, merced a una frase a él atribuida, "Verum, ipsum factum", lo verdadero es lo mismo que lo hecho, llegando a la conclusión de que demostrar algo por medio de su causa es lo mismo que causarlo. Por ejemplo: Los dioses son verdaderos para los pueblos que los han creado. Asimismo en Durkheim (1993) encontramos un ejemplo similar, en sus "reglas elementales de la vida religiosa", refiriéndose a la representación colectiva del conocimiento.

El primer mito es la objetividad, la separación entre sujeto y objeto, es la primera premisa que dificulta el proceso de construcción social del conocimiento, ya dificulta la concepción del mundo como historicidad de nuestras prácticas y de nuestra propia existencia. El construccionismo disuelve la dicotomía sujeto y objeto afirmando que ninguna de estas dos entidades existe propiamente con

independencia de la otra, y que no ha lugar pensarlas como entidades separadas, cuestionando así el propio concepto de objetividad.

La independencia de la realidad, es otro de los mitos que construimos socialmente. La realidad es realidad para nosotros, realidad desde nuestra perspectiva, cualquier otra concepción de la realidad es integrante de otro universo simbólico, definida como no pensable por Ibáñez (1989).

La realidad existe como resultante de nuestra construcción, de nuestra práctica, colectivamente, a través de un largo proceso histórico interrelacionado con nuestras características humanas. Este concepto no implica manipulación, ya que nuestras características humanas, condiciones biológicas y sociales limitan la forma de construir la realidad, desde luego no viene dada independientemente.

El tercer argumento construccionista, es el mito de la verdad científica. La verdad absoluta y trascendente, desde hace tiempo se está limitando en el razonamiento científico como relativa a contextos o perspectivas determinadas, es decir no es del todo verdadera la verdad. Para conseguir este objetivo habría que conseguir abstraer la verdad fuera de la historia, de la costumbre, de la cultura, fuera de la sociedad, fuera del ser humano, en este sentido es incompatible con el construccionismo social.

Así pues, para desarrollar una perspectiva plenamente construccionista, es indispensable romper radicalmente con la creencia en la verdad (Ibáñez, 1992). Los criterios de la verdad son obra humana, en este sentido relativos a nuestra práctica, no hay nada que sea verdad sin la interacción humana.

La crítica de que el paradigma construccionista no es verdadero por lo tanto, no significa que carezca de importancia. Los criterios de juicio, son sobre su coherencia, su utilidad, su inteligibilidad, sus efectos y su rigor argumental, lo que le otorga valor, no de verdad sino de uso y de adecuación a las finalidades que asignamos al desarrollo de un tipo de conocimiento.

La concepción de verdad absoluta, no exime del uso conceptual y eminentemente práctico de la verdad que informa sobre nuestra vida cotidiana, así la sabiduría popular nos refuerza este concepto con un refrán ampliamente difundido a través del conocimiento común: “Nada es verdad, nada es mentira, todo depende del cristal con que se mira”.

El fundamento de la verdad no es otro que ilustrar nuestras propias prácticas, simplemente humanas. Estos argumentos son los que inspiraran la orientación del construccionismo social propio del pensamiento posmoderno, que orientado desde “el retorno del sujeto” en Ibáñez (1994), se enriquece con el construccionismo de Gergen (1997), incorporando conceptos de la teoría de la acción de Touraine, llegando a configurar un paradigma social emergente, que es el sustrato del análisis teórico de nuestra tesis.

Una vez introducidos los presupuestos teóricos construccionistas desde los que partimos, debemos detenernos un momento para establecer una aproximación teórica del construccionismo desde el trabajo social, para esta tarea contaremos con Payne (1996) y Kisnerman (1998), que exponemos en el punto siguiente.

#### 2.2.5. EL CONSTRUCCIONISMO EN TRABAJO SOCIAL

Las aportaciones de las diferentes orientaciones teóricas de las ciencias sociales, que nos ayudan a comprender como el conocimiento es un proceso que se construye socialmente, que va construyendo, deconstruyendo, reconstruyendo; es un proceso dinámico y en ese sentido, provisional nunca definitivo.

Ya vimos que el conocimiento representado como algo externo a nosotros, es falso, no existe sujeto sin objeto. No existen objetos independientes de nosotros, ni nosotros somos independientes de ellos. Los hechos sociales no anteceden a la investigación sino que resultan de ella. Lo que hace el científico es construir algo que se transformará en hecho científico y después de un proceso complicado se convertirá en realidad, que siempre es una realidad nuestra y aprehendida desde nuestra perspectiva.

El trabajo social como disciplina se adhiere al construccionismo social, con el interés de contribuir a la refutación de los mitos de la ciencia tradicional o positiva, por entender que para responder a las necesidades sociales y conseguir los objetivos de la realidad en un contexto determinado, debemos incorporar el punto de vista del sujeto, como parte de la construcción teórica de nuestro conocimiento.

El análisis del dualismo científico sujeto-objeto, nos interesa matizarlo desde el trabajo social como construccionismo social propio de la intervención social, es decir a partir de la acción social, que implica intercambios entre personas situadas histórica y culturalmente en una sociedad dada. Las emociones, las intenciones, la memoria, el pensamiento, la acción y el conocimiento de los hechos sociales son construcciones sociales nunca individuales, lo social precede a lo individual.

Las significaciones se construyen entre los clientes y el trabajador social en un contexto social. La preocupación por la verdad es sustituida por la utilización social y el valor humano. El reto es, construir una realidad de cualidad relacional, inteligibilidad lingüística y prácticas asociadas que ofrezca una nueva potencialidad de la vida cultural. La creación continua de significado y realidad es un fenómeno intersubjetivo que se da en el mundo de la vida cotidiana, en este sentido el construccionismo es prevalente para nosotros. Al mismo tiempo encontramos vínculos con las orientaciones de otras disciplinas que también se construyen socialmente como el interaccionismo simbólico de Blumer, la fenomenología de Schultz, de Berger y de Luckmann, el análisis del lenguaje de Vygotsky y la etnometodología de Garfinkel (Kisnerman, 1998).

La verdadera importancia del construccionismo en trabajo social, es la nueva epistemología que ofrece, que tiene como principales argumentos tres líneas de acción. La primera de ellas, está relacionada con la desmitificación de la objetividad, la verdad, la neutralidad ideológica, la apoliticidad, los valores, advirtiendo de las consecuencias sociales del ejercicio del poder. En este sentido la investigación construccionista en trabajo social sirve como instrumento para la intervención, para la implicación y para el compromiso social.

La segunda línea de acción, se centra en la construcción de los sujetos y del mundo, como se construye la vida cotidiana, de modo que sus acciones sean inteligibles y justificadas. En este ámbito propio de las relaciones de cotidianidad, las percepciones, las representaciones y los valores, se van explorando y llegan a definirse en un proceso histórico e intersubjetivo. En este punto, definimos la finalidad construccionista de nuestra investigación, y es donde situamos las representaciones sociales del trabajo social, posición todavía incipiente en la construcción social de la realidad del trabajo social.

La tercera línea de acción, se centra en los procesos sociales en la sociedad en cambio, en la sociedad de la información. El influjo de las nuevas situaciones sociales, que impone la sociedad red, suponen un cambio en la aprensión de la cultura y por tanto de la socialización de los sujetos, con la siguiente modificación de valores, creencias y actitudes sociales. El trabajo social intenta interpretar porqué se produce una falta de comprensión entre los grupos intergeneracionales. Los problemas de identidad, el individualismo y la falta de participación social, la carencia de reivindicaciones y el desinterés por la política entre los más jóvenes, nos hacen pensar el modo en que es factible vencer las resistencias y lograr el cambio de actitudes.

Todo proceso epistemológico, requiere de una complementariedad metodológica, máxime cuando los enfoques de análisis de la realidad, requieren de un proceso de investigación-acción, es decir, están orientados a la intervención social como es nuestro caso desde el trabajo social. La metodología construccionista, podemos entenderla como proceso de triangulación o complementariedad metodológica. Las técnicas utilizadas por este enfoque son muy variadas, fundamentalmente cualitativas, en las que el científico que las aplica está incluido en la situación observada, con la finalidad de construir la vida social. No se rechazan las técnicas cuantitativas, sino que se utilizan como complementarias, en casos puntuales.

La metodología de investigación tiene tres momentos: el primero la deconstrucción, que trata de precisar cómo el problema ha llegado a definirse.



Explorando y comprendiendo, con la finalidad de crear nuevos significados, y se fundamenta en el proceso dialogal. El segundo momento de la investigación construccionista, la construcción, el momento de la práctica, es un proceso de articulación de todo lo que surgió en el diálogo de los sujetos e interpretarlo para distinguir aquello que es necesario transformar, aquí podemos formular resultados probabilísticos, no causales, ya que es imposible determinar con absoluta precisión la causalidad de los procesos sociales. El tercer momento de la investigación, la reconstrucción, trata de conocer nuevas prácticas y nuevas realidades modeladas para la transformación de las existentes. Práctica relacional que desplaza la acción desde lo individual a lo colectivo, espacio donde se ha construido el problema.

El análisis de la realidad, desde la orientación construccionista permite dar razones sobre su existencia, más allá de lo emocional, precisar los efectos que producen y cómo son vividos, establecer prioridades en el abordaje de la intervención, ya que debe ser analizada disociando sus partes. La importancia, reside en: comprender, escuchar las historias y las representaciones sociales, de forma tal y como la definen sus participantes.

### 2.3. EL DEBATE SOBRE LA SOCIEDAD POSTMODERNA

En las tres últimas décadas asistimos a un proceso de cambio en la civilización occidental que modifica la percepción y la creencia en una única historia, dirigida hacia un único fin, la búsqueda de la verdad trascendente. Nos referimos al llamado pensamiento crítico de la modernidad, posmodernidad para unos (Picó, 1986, 2001), García y Ariño (2001); y modernidad tardía para otros (Giner, 2002) y Mogardini (2002), en definitiva proposiciones teóricas que forman parte de un nuevo paradigma, que ponen en duda la legitimidad racional como solución a esa necesidad latente de emancipación del sujeto.

Para afrontar esta tarea reflexiva que nos permita situarnos en la realidad social de hoy con sus características, sus nuevas condiciones y sus valores, contaremos con las aportaciones de Inglehart (1977, 1990, 1997), Lyotard (1979), García y Ariño (2001), Picó (1986, 2001), Giner (2001) y Mongardini (2001).

La creencia en una única historia, ha sido sustituida por la perturbadora experiencia de la multiplicación indefinida de los sistemas de valores. Podemos percibir que se ha roto el consenso, se ha terminado la vigencia de la sociedad contractual, y la crisis de valores ha dado lugar a múltiples razones y legitimaciones.

La interacción social (Lyotard, 1979) ha sufrido una evolución y han aparecido nuevos lenguajes con múltiples reglas caracterizadas por su heterogeneidad fruto de la cual surge el pensamiento posmoderno como reflejo de esa pérdida de la verdad y de la autenticidad, como estereotipo de una sociedad ahistórica, hiperrealista, donde es difícil distinguir entre lo real y lo imaginario (Picó, 2001).

La modernidad supuso la búsqueda de significados ocultos, búsqueda de sentido, la posmodernidad supone el éxito de la representación, la fuerza y plenitud de las cosas del presente; aparentemente para el individuo esta representación social supone una renuncia a las ideas de progreso y

transformación social, cuestión que en nuestra opinión no aceptamos de forma tajante, sino que profundizaremos en ello más adelante.

La tesis que sustenta este proceso de mutación desde una sociedad que pone el énfasis en el bienestar material y en la seguridad, hacia una sociedad que pone el énfasis en la calidad de vida entendida como cultura posmaterialista o como cultura que va más allá del materialismo simple, o estrictamente económico; es la tesis del cambio intergeneracional que Inglehart (1977) denominó “la revolución silenciosa”. El argumento básico de esta tesis posmaterialista, es que una vez cubiertas las necesidades básicas del ser humano, se buscan otras como la participación en las decisiones que afectan a la sociedad en general, al trabajo, a la colectividad vecinal, al medio ambiente. Todo esto, amparándonos en los derechos y las libertades cívicas ya conseguidas por las generaciones precedentes. Y la hipótesis central de esta argumentación, es que el logro de seguridad en los grupos sociales supone un mayor grado de valores posmaterialistas.

Este cambio de valores, en las sociedades industriales avanzadas se caracteriza por el declive de las instituciones jerárquicas y de las normas sociales rígidas; y por la expansión del ámbito de elección individual y por la participación en el ámbito de lo social. También Inglehart (1997), nos aporta que el desplazamiento de los valores hacia la posmodernidad se apoya en un “síndrome de cambios congruentes” que afecta a numerosas dimensiones de la vida, y a una amplia variedad de normas sociales, como: el cambio en los roles de género, y las actitudes hacia los gays y lesbianas; sin duda apoyados por un sentimiento de seguridad existencial. La seguridad genera la tolerancia y el pluralismo en los estilos de vida. En resumen, García y Ariño (2001) nos aportan que las circunstancias de prosperidad y seguridad generan pluralismo en general y democracia en particular.

En este sentido, la propuesta teórica de la posmodernidad se utiliza para representar un avance de la racionalidad instrumental hacia la racionalidad de

los valores. Amplía el horizonte interpretativo impuesto por la teoría de la modernidad e inserta la tesis del posmaterialismo en un marco social complejo.

Las características de esta posmodernidad, tiene varias precisiones; la primera nos viene de Picó (2001), quien nos aporta cuatro características:

- La permanencia irreversible de la crisis de valores.
- La pluralidad de lenguajes, según discursos valorativos.
- La secularización del progresos, con la pérdida del sentido del destino y de la finalidad del devenir, el futuro ha muerto.
- El cambio de las coordenadas espacio-temporales, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y la reproducción del presente.

En la base de ese desplazamiento de valores nombrado por Inglehart (1997), se desprenden dos características y dos principios de la posmodernidad, matizados por García y Ariño (2001), que señalamos a continuación:

- El alejamiento de todo tipo de autoridad: religiosa, familiar, científica, económica o política. Como manifestación de un giro desde la autoridad racional-burocrática hacia la participación cívica y hacia la diversidad.
- La demanda de transferencia de la autoridad desde los Estados Nacionales hacia unidades más pequeñas e inmediatas con mayor coherencia cultural. Es una demostración de la preocupación por la autonomía local, y una evidencia de los sentimientos comunitarios reflejo de la identidad local.

Los principios del posmodernismo que mencionábamos, se resumen en el “principio de utilidad marginal decreciente” del determinismo económico, principio que intenta explicar como al acercarnos a una distribución igualitaria de ingresos en la sociedad se produce un debilitamiento del apoyo

al Estado de Bienestar como sostén de la redistribución, apelando más al sentido de la justicia y la solidaridad social. Y el segundo principio, es el del “rendimiento decreciente de la burocracia”, como expresión de los límites de aceptabilidad y legitimidad que los ciudadanos acotan en el ejercicio de sus derechos a las Administraciones Públicas, volviéndose más exigentes y motivados hacia la participación en los asuntos de su comunidad.

Partiendo de la mencionada crisis de valores que desde hace tres décadas azota nuestra sociedad, la aportación de los sociólogos ha dejado huella en ámbitos tan importantes como la economía y los medios de comunicación, afirmamos junto con Giner (2002), que el espíritu sociológico ha triunfado. Y entre esas aportaciones encontramos el paradigma de la modernidad tardía o posmodernidad que hemos caracterizado ya.

En nuestra tesis, hay un tercer elemento, además del trabajo social y las representaciones sociales; que es el proceso de comunicación global, para acercarnos a este proceso contaremos con Mogardini (2002) en el sentido de cómo nos ubicamos como individuos en una sociedad de la comunicación global, en donde la carencia de satisfacción por imposibilidad de dirigir esfuerzos hacia un cambio social, se fundamenta en una pérdida de valores.

La comunicación representa hoy la sociedad del presente, terreno de negación y reconstrucción del sujeto. Esta nueva relación social de la comunicación global, obliga al individuo a olvidarse de sí mismo frente a las relaciones en la red. Al mismo tiempo que busca la afirmación de sí mismo a través de emociones fuertes, profanación de la norma, búsqueda de la estabilidad o retorno a la tradición.

En este contexto comunicativo, se hipertrofia lo visual y se desencadena el fenómeno de la desacralización de la comunicación, la imagen se apropia de la imaginación y la modifica. En el sentido, de la imaginación individual, pero también del imaginario colectivo, haciendo posible la constitución de un orden visual y por lo tanto, la participación en la construcción social de la realidad.

La comunicación forma parte del paradigma de la modernidad tardía, representa a la cultura del presente, en donde el individuo pasa de una intersubjetividad fundada en la moral, en una visión del mundo y en la construcción del futuro, a un nivel más objetivo y abstracto, en donde la cultura se asienta y mantiene sobre la densidad de la comunicación. La comunicación no supone crítica, sino un subsistema ideológico, que es heredero de una dimensión temporal novedosa de las ideologías políticas. En este sentido, asistimos a una competición entre los centros de poder por el control de las fuentes de comunicación.

Esta sociedad global que impone los estilos de vida de occidente, con su mentalidad economicista, y los principios de utilidad, de productividad y de cálculo, resumiendo es el comportamiento del homo economicus. Weber (1986), ya nos advertía del peligro de regresión de la vida colectiva, al surgir el bienestar económico y la burocracia. Lo que hoy llamamos globalización y mundialización es una visión unilateral de la vida, ideológica por tanto, manifestación de un modelo rígido que está limitado al orden económico o político del presente cuyo instrumento predilecto es la exclusión: del bienestar, de las gratificaciones, de la identidad social y de la visibilidad.

En esta sociedad, el sujeto moderno, cede el vínculo primario, necesario para la solidaridad y la creatividad de la vida social, al cálculo económico y a su comportamiento determinado por el exterior, carente de sentido. Al mismo tiempo, el sujeto se recupera a si mismo, como individuo primitivo, transgresor y desacralizador, que vive en el presente la efervescencia de una sociabilidad que rechaza toda norma. Aparecen dos expresiones enfrentadas de la personalidad individual. Estamos ante dos sociedades, enfrentadas que hablan diferentes lenguajes; el de la globalización y el del localismo.

La visión del futuro, tiene que analizarse en clave de transición y de innovación, esta nueva situación requiere diseñar una sinergia entre arcaísmo y desarrollo tecnológico. Este objetivo sólo lo puede lograr el individuo, buscándose a si mismo, recuperando el carisma, la personalización, el poder mágico, etc..

Hace falta una nueva cultura de la libertad y de la emancipación, es necesaria la recuperación del sujeto como proyecto.

### 2.3.1. LA POSMODERNIDAD EN TRABAJO SOCIAL

Desde este contexto social global presidido por la sociedad de la información y bajo el análisis del paradigma de la posmodernidad que hemos descrito en el punto anterior, el trabajo social hace su propio análisis para establecer los parámetros que faciliten la construcción de sus reflexiones teóricas y de sus representaciones sociales de la realidad. En esta tarea contaremos con las aportaciones de Bueno (1997), Howe (1999), de la Red (2000), García-Longoira (2000) y Moreno (2001).

En este contexto posmoderno, que ya hemos caracterizado como: plural, culturalmente no agresivo y en donde no existen estándares universales. La importancia relevante de los derechos sociales, se manifiesta; del lado de los usuarios como el reconocimiento de consumidores o contratantes, es decir, sujetos de derechos, no meros sujetos de la acción graciable; y del lado de los trabajadores sociales, con el reconocimiento de expertos en la interpretación y comprensión del presente, respuestas que intentan, a través de la comunicación de sus conclusiones, el mejor entendimiento entre culturas.

En este sentido, la finalidad del trabajo social desde la perspectiva posmodernista, no es la intervención sobre el individuo, ni sobre el sistema social, sino sobre la cultura, que está presente en cada faceta de la intervención, es decir, debemos dirigir nuestra intervención hacia la construcción lingüística de la realidad (García-Longoira, 2000).

En la búsqueda de los significados en los asuntos de las personas, el trabajo social utiliza la perspectiva construccionista, interpreta las proyecciones de las personas e identifica los mitos y los preconceptos de cada cultura que los ha marginado. La construcción de este sistema de significados, nos sirve para la reconstrucción narrativa de las percepciones y de las experiencias, adaptadas al contexto cultural de convivencia.

A pesar de la aparente debilidad, el trabajo social constituye una ventaja a la hora de operar en un mundo posmoderno, un mundo que no niega la ambigüedad, multidiversidad, contingencia permanente; en definitiva un mundo que no niega su debilidad.

La construcción de nuevos significados fruto de las nuevas categorías de públicos, implica para el trabajo social ampliar fronteras, en sentido figurado, a través de la concepción contractual construir un proyecto personal de identidad, construir un futuro para el sujeto, ejerciendo un rol de acompañamiento hacia los colectivos marginales (Bueno, 1997).

La aplicación del paradigma posmoderno en trabajo social, la situamos a partir de la década de los 70 siguiendo a Howe (1999), y la caracterizamos con las siguientes proposiciones:

- No existe la verdad única, sólo puede ser interpretada en un contexto social y cultural determinado.
- El cambio y la reformulación social de forma continua es distinta a la visión de la universalidad y de la trascendencia.
- El pluralismo cultural implica un reconocimiento de los significados de los sujetos diversos y por lo tanto de las lenguas diferentes.
- Los valores son productos de las personas, de los lugares donde se asientan y de las épocas a las que nos referimos, cuestión plenamente distinta a la concepción de los valores universales.
- El rol del trabajador social, es interpretar y comprender el mundo, para hacer partícipes a los otros mundos, con la finalidad de establecer una comunicación pluralista, que garantice la comunicación y el mutuo entendimiento entre las culturas.



La actitud posmoderna del trabajo social pone en cuestión el discurso original del trabajo social, y su influencia la situamos en cuatro dimensiones (Howe, 1999).

- El pluralismo metodológico; trata de identificar la diferencia, la variedad y el conflicto que implica la defensa de principios universales que legitiman la concepción alternativa del mundo. El pluralismo nos conduce a la promoción del relativismo cultural.
- La promoción de la participación; en un intento de definir la verdad con la participación de todos los implicados, apoyándonos en la intervención constructorista.
- El reconocimiento del poder; los trabajadores sociales definimos el problema y además definimos la forma de resolverlo, en este sentido, nos encontramos en situación de poder. Este simple hecho de evidenciar lo evidente, le configura una posición frente al otro, que garantice sus derechos, aunque el cambio en este nivel no es fácil, ni inmediato. La cita siguiente muestra las resistencias que tiene el poder en los sistemas sociales (Howe, 1999).

*“Como todos los sistemas de creencias totalitarios, los que tienen el poder para hacer que todas las prácticas se adecuen a su propia concepción insisten cada vez más en que se realice tal concepción” (1999: 154).*

- El cambio en la intervención; lo más importante hoy en día es que los actores modifiquen sus actos, subrayando el compromiso que implica el cumplimiento del contrato, el proyecto o la consecución de una habilidad, que es muy diferente al tratamiento o la reforma sin más. Los derechos políticos han modificado la perspectiva teórica reduciendo la incertidumbre, y diferenciándose del tratamiento psicosocial. La nueva certeza está en el procedimiento no en la pericia terapéutica. Las respuestas son actuaciones evaluables en base a resultados, diferentes de las explicaciones profundas. Y por último, la consideración de la identidad implica el respeto a la lengua del

cliente, distinto de la perspectiva de mero consumidor de un producto del sistema social, sino como sujeto diferenciado.

Resumiendo, la posmodernidad es bien aceptada por el trabajo social (de la Red, 2000), ya que el proceso de construcción del trabajo social está marcado por la heterogeneidad de dos dimensiones; de la investigación como interpretación de los factores sociales en un contexto social y cultural; y de la acción, como alternativas a realizar y, facilitar recursos y estrategias de intervención. En este proceso de construcción, Moreno (2001) destaca la importancia de la epistemología “saber lo que hacemos” en unos momentos en que el trabajo social se debate en un conflicto entre lo deseable y lo posible. La demanda de una respuesta “ético-política” que junto con Raya (1999) denominan “trabajo en lo social” supone la reivindicación de una filosofía del trabajo social como indicador de nuestras coordenadas en el ámbito de las ciencias sociales, cuestión que como indica en la cita siguiente no es tarea fácil.

*“...No siempre es fácil saber lo que se hace en la práctica cotidiana del trabajo social. Profesión de ayuda, prendida, por tanto, a las urgencias prácticas, obliga a sus ejercitantes a realizar elecciones en circunstancias poco propicias al estudio y al retiro reflexivo. Si a ello le unimos procesos de formación escasos, en los cuales los saberes tienen un endeble nivel de formalización, poco puede extrañar que la nuestra sea una profesión casi fatalmente volcada a estar comandada por patrones normativos socialmente inculcados...” (2001: 47).*

En nuestra opinión, la intervención desde el trabajo social, fruto de la interacción social, debe construir un universo simbólico propio; en el que los criterios universales no existan, sino que debemos hacer conscientes las diversas elecciones éticas, los valores como producción social de la vida en común y promover el ejercicio de una práctica teórica como elemento de calidad para comprender lo que está sucediendo con el trabajo social.

## 2.4. LA REPRESENTACIÓN SOCIOLOGICA<sup>24</sup> DEL TRABAJO SOCIAL

La capacidad constructiva de hombre viene determinada por su capacidad de reflexionar la acción, así nos lo muestra la historia de los seres humanos desde sus orígenes, y así se produce la transmisión de los conocimientos contruidos a partir de la acción, se han acumulado y trasmitido de generación en generación. Es el mecanismo de trasmisión de las capacidades prácticas, el saber hacer. En la siguiente cita De Robertis nos ilustra el proceso de construcción del trabajo social.

*“La capacidad de representación permite al hombre pensar la acción a partir de una primera experiencia, podrá imaginar, ver en pensamiento, prever, ver proyectándose en el futuro”.* (De Robertis, 1999: 13)

En trabajo social la construcción de conocimientos se consigue a través del concepto de alternancia, como proceso que acompaña las transformaciones intelectuales en el momento entre el trabajo y la formación, aprovechando la necesidad de transformar sus conocimientos en acción y a su vez reflexionar la acción para transformar su saber hacer en conocimiento sobre la realidad.

A pesar de su debilidad constructiva, el trabajo social ha ayudado teórica e institucionalmente a la construcción del Sistema de Protección Social y al diseño de las políticas sociales necesarias para la puesta en marcha de muchos servicios personales, lo que ha supuesto en otros sentidos, un lastre, al confundir o identificar el trabajo social con los servicios sociales y con el Sistema de Bienestar Social. Se ha llegado hasta la identificación profesional con las políticas de acción social, siendo uno de los motores de la crisis de identidad de los trabajadores sociales, en el sentido de llegar a sentirse como meros gestores de los recursos del Sistema de Protección Social<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> José María González García partiendo de la concepción de la doble naturaleza del hombre en Durkheim considera las representaciones colectivas según un grado de complejidad creciente que implica conceptos y categorías distintas a las representaciones individuales. En Giner, S, Lamo de Espinosa, E. y Torres, C (eds.) (2001). Diccionario de Sociología. Alianza. Madrid.

<sup>25</sup> Para profundizar en este análisis podemos consultar el famoso “libro de las casitas” de María Patrocinio Las Heras y Elvira Cortajarena, “Introducción al Bienestar Social”, publicado por Siglo XXI.

Payne (1995) y Banks (1997) han tomado nota sobre estos acontecimientos, las confusiones y aportaciones en torno a la construcción del trabajo social y las cuestiones derivadas de los cambios sociales, en particular de los problemas que afectan a los hombres en sus nuevas formas de vida, a las nuevas necesidades, e incluso a su dignidad y libertad, de forma que se han planteado una reformulación de la profesión a causa de los dilemas éticos que su acción implica.

En algunas ocasiones se precisa la redefinición de algunas políticas sociales, que no dan respuesta a los problemas sociales según la construcción social del trabajo social actual y la nueva concepción del Estado de Bienestar (Escartin, 1997).

En el ejercicio del trabajo social es donde, en ocasiones, encontramos los valores contradictorios, por ser una profesión al servicio de lo público y por formar parte del Estado del Bienestar. La existencia de estos valores contradictorios nos hace ser cuestionados por los medios de comunicación de masas como responsables de los resultados del sistema, cuando somos un instrumento más de la crisis que el sistema genera. Los trabajadores sociales, en algunas ocasiones hemos llegado a sentirnos culpables por las contradicciones de la acción, y por los valores que se nos exige preservar.

Podemos mostrar como un factor de gran trascendencia, que los trabajadores sociales encontremos nuestro lugar, en medio de las contradicciones del Bienestar Social y, que debamos superar los sentimientos que nos producen esas contradicciones, en muchas ocasiones como resultado de nuestra acción profesional. Este proceso ambivalente o contradictorio es consecuencia de nuestro compromiso con las personas, a los que atendemos, con las que intervenimos profesionalmente, y sobre todo, de nuestra adscripción a las instituciones que nos emplean.

### 2.4.1. POLÍTICA SOCIAL, BIENESTAR SOCIAL Y TRABAJO SOCIAL

El trabajo social se inserta en el itinerario que se construye desde el sistema de protección denominado Bienestar Social y que se aplica a través de las políticas sociales en las Administraciones Públicas. Para acercarnos al entresijo de relaciones entre el Estado de Bienestar como modelo de políticas sociales y el trabajo social como disciplina de la intervención social, que ha mediado entre las políticas sociales y la ciudadanía, depositaria de los derechos sociales, que propone el modelo del bienestar; contaremos con las aportaciones de: García (1986), Kahn y Kamerman (1987), Zamanillo (1990), Bueno (1992 y 1998), de la Red (1993) y Sarasa (1993).

La influencia que tiene el trabajo social sobre este proceso, gira en torno a la visión del hombre en una sociedad en permanente cambio acelerado, que le lleva a condicionar los criterios de planificación y a facilitar la traducción de políticas en servicios eficaces, recogiendo de un lado, las necesidades y demandas, y de otro lado, desarrollando los programas que ofertan los servicios, desde una perspectiva circular o sistémica (de la Red, 1993).

El modelo del Bienestar Social se construye sobre cuatro elementos: una política económica redistributiva, unas relaciones participativas en la sociedad civil, el respaldo de la legitimidad política y las garantías sociales reconocidas por el Estado (Bueno, 1992). Este modelo se transforma en sistema básico, como el sexto sistema, después de: educación, salud, vivienda, ingresos mínimos y formación para el empleo (Khan y Kamerman, 1987); en casi todos los países europeos después de la crisis económica de los 70, en España con unos años más de retraso, con la crisis del modelo ya anunciada en otros países de la UE (Unión Europea).

En España, el modelo de Bienestar Social se materializa a través del denominado Sistema Público de Servicios Sociales, que se desarrolla en base a tres ejes: los derechos sociales reconocidos en la Constitución del 1978, la reordenación de competencias entre las Administraciones Públicas y las Leyes

autonómicas de Servicios Sociales de las CC. AA (Pascual y de la Red, 1987). La aparición de este Sistema Público de Servicios Sociales, requiere de un cambio en el resto de sistemas como apoyo al nuevo, lo que podríamos denominar enfoque social. La incorporación del trabajo social a los nuevos ámbitos de la intervención que genera el sistema, hace que el sistema de servicios sociales se coordine y colabore con el resto; la influencia del trabajo social, se hace notar con la introducción del concepto de unidad en el diagnóstico social, incorporando asimismo el concepto de participación y las características del ambiente social, en el resto de sistemas de bienestar. Esta continua interacción, fruto del reconocimiento de la ciudadanía en la moderna sociedad democrática, está sustentada en el concepto de solidaridad orgánica de Durkheim e instrumentalizada en el concepto de globalidad en la intervención social o aproximación global del trabajo social (De Robertis, 1986).

Para poder ilustrar el proceso evolutivo que han seguido los servicios sociales en España, como elementos de protección social, y de que forma ha influido en su construcción el trabajo social, seguiremos a Bueno (2001).

- *Periodo de autoafirmación*, arranca desde la Constitución de 1978, y en el se genera un proceso de visualización de las necesidades que el sistema de protección debe atender, incluyendo un cambio de metodología en el ejercicio del trabajo social dejando de lado la dimensión asistencial para incorporar la dimensión preventiva y rehabilitadora.
- *Periodo del desarrollo*, el sistema de descentralización del Estado y la creación de la CC. AA. supuso una etapa de transferencia de competencias y de transformación de estructuras profesionales y políticas, debiendo tomar posiciones en el ámbito profesional para incorporar el trabajo social a los niveles de planificación y organización.
- *Periodo de vertebración*, implica el desarrollo de la capacidad legislativa para aquellos aspectos de la intervención social que han sido asumidos por las transferencias llegando a plasmarlas en Leyes Autonómicas del

Sistema de Servicios Sociales, en donde se definen los modelos de intervención y los profesionales que intervendrán en los mismos, la presencia de los trabajadores sociales está garantizada en todos los servicios sociales de atención primaria por imperativo legal, eje a la vez de coordinación con el resto de sistemas del Bienestar Social.

- *Periodo de liberalización*, proceso caracterizado por la manifestación de voluntades liberalizadoras en el que se busca más la eficacia en la gestión que el interés público de servir a los ciudadanos, es un proceso abierto, en el que estamos viviendo actualmente, supone grandes retos para los profesionales del trabajo social, ya que debemos compaginar la optimización de los recursos dirigidos a los administrados y la defensa de los derechos individuales.

Este último periodo, sirve de ejemplo para describir aquellos momentos en que los trabajadores sociales conviven con los sentimientos contradictorios o de equilibrio inestable (Bueno, 1992) que mencionamos antes, producto de la tensión económica que sufre la sociedad, en la que conviven nuevas necesidades que requieren nuevos enfoques complementarios, y que nos lleven a estilos operativos diferentes: verticales en cuanto al rendimiento institucional y participativos en el ámbito local.

Las políticas sociales en los sistemas de bienestar actuales nos presentan los problemas sociales en términos de elección y preferencias, asignando al trabajo social el análisis de los efectos no deseados. En la reflexión sobre contextos micro-sociales, no debemos olvidar el ámbito más amplio de la intervención comunitaria, tenemos que considerar la intersubjetividad de los grupos o colectivos como parte de las respuestas posibles a incorporar en las políticas sociales futuras.

Un ejemplo de lo que mencionamos en el párrafo anterior lo podemos encontrar en Aliena (1999)<sup>26</sup> quien nos presenta lo que nosotros consideramos

---

<sup>26</sup> "Adelaida Martínez y el Honor de la pobreza" publicada por la Fundación La Caixa en Barcelona.

imágenes cotidianas de los sistemas de protección social y de las políticas sociales, en términos de subsistencia. Utiliza dos paradigmas, el de los “recursos” y el de los “problemas vitales” (así los nombramos nosotros), el autor habla de “males”<sup>27</sup>. El discurso está inspirado en un análisis hermenéutico de la pobreza, en nuestra opinión, la tesis de Aliena es la manifestación de una pérdida de representación general que tienen algunos individuos por problemas de identificación con su entorno y expresión de la búsqueda de la felicidad a través del desarrollo de un sentimiento místico-religioso, que da sentido a sus vidas y que les diferencia de sus vecinos, que les hace resignarse ante los hechos y no tomar posición de reivindicación ante el sistema que les oprime<sup>28</sup>.

Desde nuestra perspectiva, el trabajo social, las imágenes que obtenemos con el estudio de un caso, nos ayudan a construir el diagnóstico social de una necesidad sentida, y a comprender como se producen cotidianamente las interacciones humanas en los sistemas de protección social: servicios sociales, salud, educación, desempleo, justicia, etc. Todas las disciplinas de las ciencias sociales son necesarias para el análisis de la intervención social, pero debemos considerar el papel central que en este ámbito tiene el trabajo social.

Otra de las influencias del trabajo social en la construcción del Sistema de Bienestar Social, es el paradigma de la convivencia como proceso que supone asumir la complejidad de la intervención social y la incertidumbre de los resultados como riesgo de la práctica del trabajo social, presente en la cotidianidad de la intervención. Aunque debemos esforzarnos por aplicar todos los recursos a nuestro alcance para resolver los problemas sociales asumiendo la trascendencia económica de nuestra intervención, también debemos considerar nuestra actividad como imprescindible para el progreso de los individuos, y de sus colectividades; debemos hacer compatible la convivencia entre trascendencia económica y la resolución de los problemas sociales, como un puente construido entre los servicios sociales y el trabajo social (García y Ramírez, 1996).

---

<sup>27</sup> Males como oposición a bienes, como anverso o contrario. Representando el paradigma comprensivo del significado de la vida humana en su contexto social.

<sup>28</sup> Con mayor profundidad Fombuena (1999) señala los puntos críticos que tiene la tesis de Aliena: la metodología empleada, la percepción del otro y la posible acusación conservadora.



Además de las influencias sobre el Sistema de Bienestar Social; éste impone retos al trabajo social. El primero de ellos es la burocratización, proceso de rutinas que convierte a las organizaciones de trabajo social en repetidores de procedimientos alejados de los objetivos para los que fueron creados. En este sentido, el trabajo social, ha de lograr cambios de actitudes, habilidades y comportamientos que incrementen la autonomía y las capacidades para la convivencia.

Si el trabajo social, se limita a la burocracia y no interviene de forma creativa en el diseño de proyectos, los procedimientos se convierten en el motivo de su existencia, procesos inhábiles para la innovación y para dar respuestas personalizadas. La mejor forma para luchar contra la burocratización, es la utilización conjunta de la metodología y de los principios éticos del trabajo social.

La influencia metodológica posible del trabajo social sobre los servicios sociales, debe tratar de generar objetivos estratégicos que unifiquen la práctica con la visión transformadora de la sociedad, considerando los procesos de intervención como “espacios de libertad”, no debemos limitar nuestra intervención sobre los problemas sociales, a las ayudas económicas, sino desarrollar procesos de “transferencia social” y de enriquecimiento colectivo del “bagaje cultural” de las personas como objetivo educativo de la intervención en trabajo social.

La intervención en trabajo social debe perseguir la modificación de las políticas sociales integrando el desarrollo social, como por ejemplo generando “espacios alternativos” en la satisfacción de las necesidades sociales, evitando la marginalidad de los colectivos desfavorecidos y organizando procesos de concertación entre los participantes de la intervención en trabajo social.

Este proceso de influencia metodológica del trabajo social también ha tenido sus efectos negativos sobre el Sistema de Bienestar Social, como la identificación del profesional-político; debemos desprendernos de la matriz ideológica en favor del establecimiento de un mayor rigor científico. Otra de las influencias negativas, que ha caracterizado el trabajo social español durante años, es la formación

religiosa, impulsada por la institución que en aquellos años los promocionaba (Iglesia Católica) coexistiendo de esta forma, sistema de protección e identidad colectiva.

La forma de eliminar la estigmatización de aquellos años, entre aquellos que hoy participan del sistema de servicios sociales, es orientar las estrategias que proporcionen mayor dignidad a las personas, sin discriminación ni intolerancia en razón de: sexo, credo, raza o ideología. Debemos buscar la corresponsabilidad entre el sector público y la iniciativa social, situando las relaciones de intercambio como eje de la participación responsable, seguir caminando hacia el modelo mixto en las políticas sociales, minimizar el modelo residual, es decir, apuntar hacia un horizonte optimista donde la mejora de la calidad de vida se dirija hacia el postwelfarismo<sup>29</sup> (Zamanillo, 1990).

#### 2.4.2. INVESTIGACIONES ANTERIORES SOBRE TRABAJO SOCIAL

Las investigaciones sociales sobre trabajadores sociales son escasas en nuestro ámbito, sobre todo si revisamos las tesis existentes en la base de datos más importante de nuestro ámbito (TESEO)<sup>30</sup>, algunos estudios sobre el ámbito de intervención del trabajo social, análisis sobre la evolución de la formación de los trabajadores sociales, análisis comparativos entre trabajadores sociales de diferentes países europeos y latinoamericanos. En definitiva, las investigaciones académicas vinculadas con el trabajo social y sobre todo tomando como sujeto y objeto al trabajo social son escasas y muy recientes.

En el ámbito de la investigación social general se han realizado algunos estudios muy recientes a nivel europeo que teniendo como objeto, las correlaciones globales entre los titulados universitarios, incluyen un apartado específico para acercarse a los diplomados en trabajo social, como sucede con el estudio comparativo de 23 países realizado por García-Montalvo (2001) sobre la

---

<sup>29</sup> Término acuñado por Moix, que considera el Bienestar Social como Estado de transición hacia una nueva era social.

<sup>30</sup> En los anexos presentamos un análisis de las tesis doctorales defendidas en las Universidades Españolas, referidas a los ámbitos de intervención en Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social, a modo de resumen descriptivo.

formación y el empleo de los graduados medios y superiores, que tendremos ocasión de analizar, a continuación, en un apartado específico.

Las investigaciones realizadas en España sobre trabajadores sociales, han sido encargadas por los Colegios Oficiales y han tratado de acercarnos a las percepciones de la auto-imagen y a la satisfacción sobre el perfil y, la situación de la profesión en el mercado de las ciencias sociales. El proceso longitudinal de las mismas nos aporta un análisis desde las diferentes etapas que ha tenido que atravesar la disciplina, desde finales de los 60 hasta finales de los 90 del siglo XX. También tendremos ocasión de ahondar en las conclusiones de estos estudios en otro apartado específico.

Por último tendremos la oportunidad de comparar las dos experiencias de la situación de los trabajadores sociales en Europa y en el caso de España, sobre las características de los trabajadores sociales respecto de sus demandas y capacidades para la intervención, trataremos de ofrecer un análisis de la situación actual de los trabajadores sociales en nuestro contexto social y cultural.

#### 2.4.2.1. Los trabajadores sociales en Europa: formación y empleo

Los estudios europeos sobre formación y empleo realizados en los años, 60, 70, 80 y 90 del siglo XX, se han revelado como una fuente longitudinal del comportamiento que el crecimiento económico ha podido influir sobre las titulaciones universitarias, y sobre las profesiones que estas titulaciones representan, en este sentido nos ha servido el análisis del estudio realizado por García-Montalvo (2001), centrado en un principio sobre las bases teóricas de algunos autores anglosajones, Becker, Spence y Ripley (1975) desde la teoría del capital humano, como efecto de la educación sobre la mejora de las profesiones. Cho y Kreps (1987), desde la teoría de las señales o “signaling”, que aboga por las alternativas posibles de que la educación superior influya sobre la cualificación de los profesionales y la posibilidad de emplearse en un mercado cada vez más competitivo.

La realidad actual demanda una combinación donde se da el “signaling” junto con la aparición de otro problema relacionado con la actitud de los titulados sobre la educación necesaria para integrarse en el mercado de trabajo, de forma que se evidencia una falta de correlación entre profesiones y niveles educativos, denominado “Matching”.

Otras líneas de investigación han insistido en otro problema, el de la sobrecualificación, que consiste en las relaciones entre los niveles educativos, los ocupacionales y los niveles salariales percibidos, cuestión que durante los años 90 fue estudiada por Sicherman. Precisamente la línea de investigación de mayor interés para los trabajadores sociales.

A partir de aquí los estudios de investigación en torno a los titulados universitarios, se ha centrado en la función distribuidora del status que otorga la educación universitaria y la comparación con la función cualificadora o “condenatoria” de la educación superior. Los diversos enfoques que hemos visto, confluyen en torno al estudio de la inserción que podría sugerir diferentes estrategias.

Los trabajadores sociales no se escapan de los ajustes necesarios entre formación y empleo, existiendo en España una consideración sobre el nivel de competencia general, como elevado, consideración con la exigencia que posteriormente se debe demostrar profesionalmente en el trabajo, al menos la percepción de los propios trabajadores sociales es menor que en la media de los países de Europa. Entre las características de la competencia de los trabajadores sociales se destacan la capacidad para desarrollar y organizar eventos, capacidad de creatividad y de trabajo en equipo.

Esta percepción de sobrecualificación es evidente en general en toda Europa como fenómeno emergente que está analizado desde la teoría del credencialismo, relacionando años de formación con mayor competencia o con salarios más altos. En este sentido, los mayores desajustes entre todos los titulados, en España se concentran entre los trabajadores sociales (45%) y los

sociólogos (36%), quienes plantean de forma concluyente que no sería necesarios todos los estudios universitarios realizados para desarrollar el trabajo que se les asigna.

Si continuamos profundizando en nuestro análisis sobre las variables de formación y empleo entre los trabajadores sociales, e introducimos un concepto subjetivo como la satisfacción, respecto de la valoración de sus estudios, y está plenamente justificada por la alta correlación con el número de suicidios, abandono de puestos de trabajo, absentismo laboral y rotación entre puestos, todo ello con un elevado coste social, y con una gran importancia en la construcción del bienestar social general y en especial de los profesionales del trabajo social.

Así podemos entender que la satisfacción viene determinada por las exigencias del puesto de trabajo y las dimensiones que determinan el buen ambiente en el puesto de trabajo elementos primordiales para sentirse satisfecho. La orientación laboral, como hacer algo útil para la sociedad, las funciones bien definidas, estabilidad en el empleo y unas buenas perspectivas profesionales, tener tiempo para el ocio y oportunidad de combinar empleo y vida familiar, son los aspectos más destacados para contribuir a la plena satisfacción laboral de los trabajadores sociales.

Los resultados de la encuesta realizada por García-Montalvo (2000), revelaron que la menor satisfacción de todos los diplomados universitarios estaba entre los de ciencias sociales (relaciones laborales, trabajo social, educación social) y también entre los licenciados (sociología y psicología). Desde nuestra perspectiva, y basándonos en la descripción anterior, este resultado es consecuencia de la indefinición de objetivos que se plantean en los puestos de trabajo ofertados a estos profesionales, como también, de la baja estabilidad laboral y de los elementos de insatisfacción que implica no tener un horario laboral concreto.

Respecto de la utilidad de los estudios debemos relacionarla con dos aspectos: la utilidad de los estudios para el desempeño de la profesión y la utilidad para otras esferas de la vida. En general las diplomaturas ofrecen una mayor utilidad para prepararse para la vida en especial por parte de las mujeres. Siendo las licenciaturas las que mayor utilidad ofrecen a las personas que están desarrollando una profesión, a pesar de que son las mujeres las que menos posibilidades de inserción laboral tienen estas perciben una mayor utilidad de sus estudios. Esta cuestión, además, se complementa con la posibilidad de la retrospección, es decir, si volvieran a estudiar elegirían o no, los mismos estudios universitarios, los que con mayor proporción presentan en este criterio son los titulados en ciencias sociales, a pesar de que, en la utilidad específica para el desempeño del puesto de trabajo, son otra vez estos profesionales de las ciencias sociales los que ocupan el último lugar en la clasificación, por su dificultad a la hora de obtener un buen trabajo estable y que esté bien remunerado.

Si correlacionamos las variables de satisfacción y utilidad, vuelven a destacar con la menor satisfacción laboral los trabajadores sociales, los sociólogos entre otros titulados de la ciencias sociales, llevando al 0,43 el índice de correlación ante la posibilidad de elección de la misma carrera y la misma universidad. Cuestión que debería ser estudiada más profundamente, ya que denota un síntoma de pérdida de identidad profesionales y de identificación con la institución que imparte la formación, que posteriormente representa un problema para su inserción en el mercado de trabajo.

A partir de este análisis podemos ampliar algunos datos de la situación concreta en España, la primera de ellas indica que ante la dificultad de encontrar trabajo los titulados universitarios se plantean en mayor medida que en el resto de Europa continuar estudiando.

El acceso al mercado de trabajo continua produciéndose a través de las relaciones familiares y amistosas, posteriormente a través de la prensa. Y

únicamente un 8% de los empleos se obtienen a través de la oficinas del sistema público de empleo.

Las cifras de desempleo nos deja a los españoles como los últimos de la fila respecto del resto de Europa. Por titulaciones las mayores tasas de desempleo están en los biólogos 25%, después los titulados en humanidades (geografía e historia) con 24% y los maestros con 17%. A continuación, se sitúan los titulados en ciencias sociales como los trabajadores sociales y los psicólogos con un 16% de desempleados, y los licenciados en bellas artes con 15%. Todas las demás titulaciones de 1º y 2º ciclo de otras áreas de conocimiento tienen cifras de desempleo inferiores, destacando los ingenieros de caminos y de telecomunicaciones con cifras inferiores al 2%.

La temporalidad entre los titulados superiores españoles también es un problema importante, con un 45% de temporalidad es el porcentaje más alto de todos los países Europeos. En esta cuestión, los titulados en ciencias sociales son los que excepcionalmente tienen mayor cuota de contratos indefinidos, siendo los titulados en ciencias de la salud los que presentan un índice mayor de temporalidad.

Si tenemos en consideración las situaciones presentadas en los párrafos anteriores, los titulados en biología, geografía e historia y trabajo social son los que se encuentran en peor situación, seguidos de psicólogos, sociólogos, pedagogos y maestros. Mayor desempleo, menor actividad, mayor proporción de contratos temporales y a tiempo parcial, menores salarios y ocupaciones menos cualificadas. Si además añadimos, que las titulaciones que presentan mayor desajuste entre el nivel de estudios y las tareas que se les asignan en sus puestos de trabajo son las de diplomados en trabajo social (45%) y en relaciones laborales (38%), refuerza la teoría de la sobrecualificación que se ha podido observar entre los estudiantes de ciencias sociales, de ciclo corto.

#### 2.4.2.2. Los trabajadores sociales en España: Algunos resultados

A lo largo de la historia del trabajo social en España se han realizado tres estudios monográficos sobre la profesión de asistente social o trabajador social. El primer estudio, realizado en Barcelona en 1976 por dos sociólogos catalanes Estruch y Güell. El segundo, se hizo en la Comunidad de Madrid auspiciado por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social en 1990, realizado por dos sociólogos Llovet y Usieto. Y el tercero, se desarrolló también en Cataluña como el primero pero en 1997, financiado por la Generalitat de Catalunya y promocionado asimismo por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Cataluña realizado por una consultora denominada Prograss, S. L., contando con un equipo de expertos en sociología y en trabajo social, además de contar con el asesoramiento de una comisión “ad hoc” nombrada por el Colegio Oficial.

Las perspectivas de los tres estudios, parten de la necesidad de profundizar en el conocimiento de la profesión: trabajador social o asistente social, aunque el enfoque del primer estudio se diferencia bastante de los otros dos. Mantienen los tres un hilo conductor, que se refiere a la escasa claridad de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, cuestión que también hoy nos sigue preocupando y es el motivo de nuestro trabajo.

Antes de continuar con el análisis de las aportaciones de los tres estudios anteriores, nos detendremos sobre la teoría de la identidad que nos interesa resaltar, y para esta tarea hemos acudido a Berger y Luckman (1968) en su ensayo, ya un clásico de las ciencias sociales, “la construcción social de la realidad”.

Los autores nos refieren la identidad como el resultado de los procesos sociales, que son dinámicos, es decir, la identidad se puede mantener, modificar o reformar por las relaciones sociales, que a su vez se determinan por la estructura social. Es un fenómeno social que surge de la dialéctica entre el individuo y la sociedad, se crean tipos de identidades como productos sociales de la realidad en la que se insertan, con un universo simbólico que las legitima.



La identidad individual y colectiva o social, es pues, un producto de la relación dialéctica entre la realidad psicológica y la estructura social. En la identidad, asumiremos la atribución de roles, previamente socializados en función de las circunstancias histórico-sociales del momento. La identidad social, es un hecho social total como diría Mauss (1971), es la conjunción de la condición sociológica y de la condición humana.

En este marco teórico, hemos analizado la identidad colectiva de los trabajadores sociales, que como veíamos en el párrafo anterior, la construimos a través de las relaciones dialécticas entre los propios trabajadores sociales y los cambios sucesivos de la estructura social, condicionados por las circunstancias del momento histórico que nos toca vivir. Por tanto, tendremos que asumir las representaciones sociales atribuidas y socializadas, a la identidad colectiva actual en nuestro universo simbólico concreto.

Estruch y Güell (1976), ya manifestaron la inquietud de los asistentes sociales sobre los problemas de la identidad, un 70% pensaban que la profesión no tenía una imagen clara respecto de la función que desarrollaba, eran momentos históricos difíciles y la profesión no tenía un marco normativo donde aferrarse.

Llovet y Usieto (1991), hablan de una imagen difusa sobre todo sostenida por los nuevos titulados, ya que la experiencia permite construir una imagen definida como una identidad individual.

La ignorancia generalizada por parte de los ciudadanos era manifiesta, ya que Estruch y Güell (1976) hablan de una aguda ignorancia social, con un dato aterrador, el 96% de la población, no conocía la identidad de los asistentes sociales. En el 1990, las cosas no eran tan graves, pero un 84% de los encuestados no sabía que era un trabajador social. Esta cuestión del desconocimiento social, ha generado siempre un sentimiento de angustia, al tener que explicar a todas horas que hacemos, a que nos dedicamos.

Como efecto colateral al desconocimiento, surgen síntomas de intrusismo entonces, hoy hablamos de colisión o solapamiento de funciones por parte de otros profesionales de la intervención social, que son de tres tipos: los titulados superiores y medios que trabajan en los sistemas del bienestar social, los voluntarios sociales y las nuevas profesiones de carácter auxiliar y de niveles intermedios (trabajadores familiares, educadores de calle, animadores y monitores socioculturales).

A las cuestiones planteadas, se suman los problemas del prestigio, manifestados por los asistentes sociales, y que se resumen en el estereotipo siguiente: mujeres dedicadas a atender a los pobres. Antes de 1967 únicamente el 0,3% de los trabajadores sociales eran varones. En el estudio de 1997, este porcentaje ya se sitúa en el 5% los trabajadores sociales. La cuestión del género es casi testimonial, aunque en algunos lugares se ha utilizado para respaldar hipótesis ciertamente ambiguas.

Las opiniones de las trabajadoras sociales sobre su propio prestigio son bajas, la profesión de trabajador social, la sitúan en último lugar, frente a médicos, psicólogos, sociólogos, aparejadores y ayudantes técnicos sanitarios. Sobre esta cuestión, los resultados en los estudios de Estruch y Güell (1976), y Llovet y Usieto (1991) son coincidentes, al considerar que están condicionados por las actitudes machistas de la sociedad, incluidas las propias trabajadoras sociales. En este sentido, podemos observar que en el estudio de 1997 en Cataluña, un 53% de las trabajadoras sociales encuestadas pensaban que la abundancia de mujeres afectaba mucho a su prestigio (página 156).

Un punto fuerte señalado por Llovet y Usieto (1991) en la construcción de la identidad es la profesionalidad alcanzada con el desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales, poniendo como símil la identificación del centro de servicios sociales con la trabajadora social, así como el hospital lo es para el médico.

En el último estudio realizado en Cataluña (1997) las cosas se presentan de distinta forma, se obtienen cifras de actividad del 95% de los encuestados, dato

que no es equivalente a una tasa de integración laboral de los trabajadores sociales, como profesionales del trabajo social, sino que son personas trabajadoras independientemente del puesto de trabajo al que accedan, los puestos de trabajo colaterales al sistema de bienestar mayoritariamente de tipo auxiliar han sido ocupados por diplomados universitarios en trabajo social, persistiendo las cuestiones básicas sobre la identidad, que siguen sin resolverse, aunque algo se avanzaba. Es precisamente a través del Sistema Público de Servicios Sociales donde encontramos el avance, se han integrado muchos trabajadores sociales aunque de forma precaria, como lo demuestra la gran preocupación por la temporalidad en el empleo. La modificación de la identidad colectiva en este estudio, respecto de los dos anteriores se expresa en la siguiente cita:

*“No existeix una identitat permanent dels continguts professionals, sinó articulacions històriques de les funcions professionals”, (Col. Catalunya, 1997: 85).*

Traducción: “No existe una identidad permanente de los contenidos profesionales, sino articulaciones históricas de las funciones profesionales”.

Las opiniones de los trabajadores sociales sobre el desconocimiento de la profesión, giran en torno a que no es necesario incrementar la información al ciudadano sobre la identidad colectiva, a pesar de que sólo un 6% manifestaban tener o haber tenido relación con una trabajadora social y un 17% tenían alguna información sobre alguna persona que si la había tenido, con lo que el conocimiento popularizado o común sobre el trabajo social se situaba en un 23%.

Estos datos se complementan con los resultados obtenidos en cuanto al conocimiento sobre las funciones que desarrollan los trabajadores sociales, un 27% lo desconoce totalmente, un 28% piensa que sólo están para atender a los pobres y un 30% manifiesta que su función es atender a enfermos y discapacitados, en clara confusión con los auxiliares o trabajadores familiares.

Si a lo anterior, le añadimos los resultados sobre el conocimiento de los estudios necesarios para ejercer el trabajo social, la cuestión se volvía más grave, un 42% manifestaba no saber que estudios son necesarios y otro 42% decía que los estudios no deben ser universitarios, la identidad desconocida todavía lo era más. Los autores de este estudio hacían unas recomendaciones en todos los aspectos analizados, pero de especial hincapié era la necesidad de promocionar campañas informativas sobre la identidad colectiva y sobre las instituciones que representan a los trabajadores sociales.

Ejemplo de esto último, lo podemos encontrar en la campaña de imagen promocionada por el Colegio Oficial de Valencia en 1994, con su “Floti”, flotador verde realizado por el dibujante “Ortifus” que simbolizaba la capacidad de mantenerse a flote con ayuda de los trabajadores sociales, del que se hicieron dípticos, carteles, pines y anuncios en prensa.

La cuestión del intrusismo o solapamiento como queramos decir, disminuye pero es un sentimiento que preocupa a los trabajadores sociales en un 46%. Las manifestaciones de insatisfacción profesional tienen su presencia en este estudio, se desarrollan los efectos de la precariedad, de la falta de reflexión e investigación con unos datos muy realistas, el 62% manifiesta que dedica todo su tiempo a la asistencia, el 36% indican la necesidad de que deberían dedicar tiempo a la investigación y a la formación.

En el último estudio (1997), comienzan a emerger las manifestaciones lógicas en torno a las funciones, así el 77% de los trabajadores sociales manifiestan que sus funciones no están delimitadas. Y su preocupación por la formación también, al constatar que un 32% se encontraban estudiando una licenciatura complementaria al trabajo social.

Por último, la cuestión de la formación, y en concreto la lucha por la licenciatura de trabajo social es una expresión unánime sobre la patente necesidad, de abogar por el incremento del prestigio y por la clarificación de la identidad de los trabajadores sociales, así lo expresan un 89% de las trabajadoras sociales encuestadas.

Quedó pendiente, como así lo afirman los autores, estudiar a fondo los cambios producidos por la influencia de los medios de comunicación social (prensa, radio, televisión), en especial de la televisión. Si se mencionan, en el último estudio, las denuncias realizadas por los Colegios Oficiales de Cataluña y Valencia, respecto de la imagen proyectada por algún capítulo de la famosa serie “médico de familia” en donde la imagen que se representaba era la del estereotipo de los trabajadores sociales (represión y control) de las películas inglesas.

#### 2.4.2.3. Un análisis comparativo de las investigaciones anteriores

Los trabajos de investigación que hemos analizado en los apartados anteriores tienen cuestiones específicas según su objeto de estudio, pero sobre todo destacan unos aspectos comunes que nos interesa destacar por su implicación e interés en nuestra investigación.

Hemos tenido ocasión de describir de que forma se representa la crisis de identidad de los trabajadores sociales españoles. Una crisis que ya dura más de dos décadas, y que todos deseamos superar con las nuevas propuestas de formación y las consecuentes reivindicaciones profesionales por parte de las organizaciones que defienden la profesión del trabajador social, nos referimos al Consejo General de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales que ya ha iniciado movilizaciones y una extensa campaña que al menos en España debe dar unos resultados muy positivos.

La superación de la crisis, desde nuestro punto de vista, está condicionada por dos dimensiones del trabajo social: la profesional y la académica. La primera de ellas, supone integrar los llamados nuevos ámbitos del trabajo social entre las propuestas de trabajo de los colegios profesionales, dejar ya de insistir en la consolidación del Sistema Público de Servicios Sociales, y acercarnos hacia otros ámbitos de la intervención social que requieren de las aportaciones del trabajo social como disciplina experta en el desarrollo social y comunitario de las entidades locales, desde las perspectivas emergentes, que de otra parte no son

nuevas para el trabajo social, como la orientación e intermediación socio-laboral, la mediación en los ámbitos de conciliación familiar, la exclusión social por razones diversas, como: la inmigración, la enfermedad o la orientación cultural, religiosa o sexual.

Esto exige no sólo nuevas metodologías de planificación y gestión de programas, sino recuperar el sentido de una disciplina que tiene sus raíces en los valores emancipadores del ser humano y que pretenden la transformación de las personas, los grupos y las colectividades por su capacidad de discernimiento, y en el pleno ejercicio de sus derechos sociales.

La dimensión académica, también requiere de un esfuerzo colectivo importante, que a partir de la implantación de la licenciatura en trabajo social en las universidades españolas y, de los programas de doctorado específicos del área de conocimiento, podrán desarrollar unidades de investigación propias, en los ámbitos de estudio del trabajo social, aunque no por ello, debemos dejar de lado las potencialidades que obtenemos desde el enriquecimiento interdisciplinar, eje progresista de crecimiento en ciencias sociales.

Tanto el estudio de García-Montalvo (2000) desarrollado en los países europeos, como los estudios realizados en España, hasta ahora, ponen en evidencia los problemas de insatisfacción profesional de los trabajadores sociales, fundamentados en una baja auto-imagen, en una escasez de presencia de los trabajadores sociales en puestos de nivel salarial alto, pertenecientes a la esfera de la planificación y gestión de los servicios públicos o privados. Cabe señalar si queremos, la honrosa excepción del período de la transición democrática en la que se produjo la construcción del Sistema Público de Servicios Sociales en España, en la que los trabajadores sociales, significados, tuvieron un papel relevante. Posteriormente esta esfera de la intermediación entre las política sociales y los programas sociales, ha sido ejercida mayoritariamente por otros profesionales de las ciencias sociales, con una clara presencia de licenciados en psicología.

La necesidad de afrontar nuevos retos desde el trabajo social es evidente, la manifiesta pérdida de status social que nos ofrecen, como resultados, los estudios de los Colegios Oficiales de Madrid y Barcelona, son motivo suficiente para ello. En nuestra investigación, las hipótesis de trabajo que presentamos en forma de preguntas, intentan describir y analizar las representaciones sociales del trabajo social, con la finalidad de contribuir a establecer las pistas necesarias para afrontar los nuevos retos que el futuro nos depara. Y para ello, tomamos como sujetos o actores sociales a los clientes, usuarios o espectadores del trabajo social. Es decir, a los ciudadanos y a los medios de comunicación social como dimensiones de la realidad que construyen un conocimiento común del trabajo social y que evidencian las imágenes sociales a través de sus constructos, opiniones, valores y actitudes hacia un objeto social, en este caso hacia una identidad colectiva, la del trabajo social.

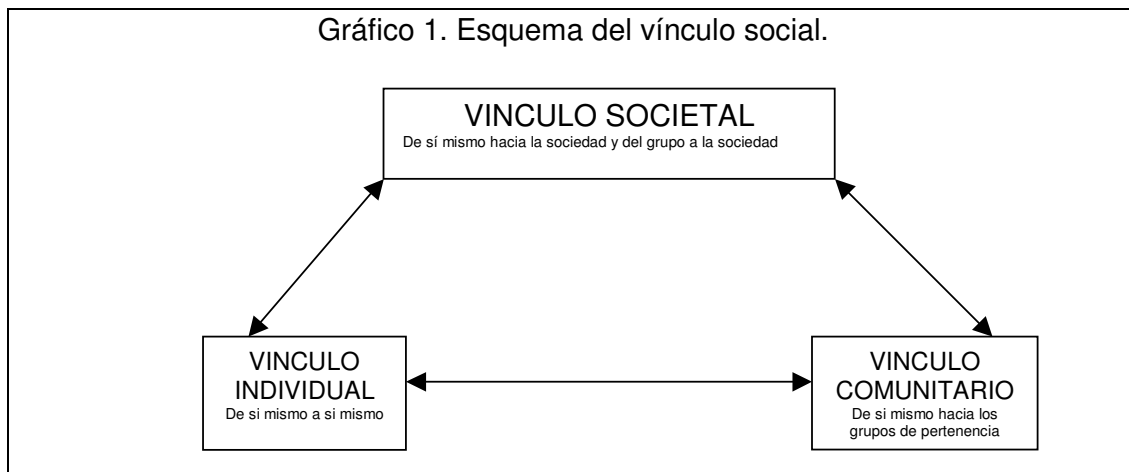
#### 2.4.3. LAS NUEVAS PERSPECTIVAS DEL TRABAJO SOCIAL

Las nuevas perspectivas del trabajo social son respuestas al proceso de cambio social, manifestado en los sistemas de intervención social como productos de la modernidad, reconocimiento de los derechos sociales y del concepto de ciudadanía. Ya no existe el peligro obrero, las reivindicaciones sindicales se han reducido significativamente en los últimos años, cada vez más forman parte de los denominados agentes sociales con una función de mediadores cualificados entre las políticas sociales y los ciudadanos, no como promotores de nuevas políticas sino como agentes reguladores de las existentes. La dimensión de lo social, refiriéndonos a la intervención social ya no es una recompensa del trabajo, un incentivo o ayuda social, sino la manifestación de la consolidación de su pérdida. El sentido de la respuesta social del nuevo eje horizontal de la intervención, es la exclusión social (dentro-fuera, incluido-excluido, adaptado-inadaptado). En este proceso, contaremos con las aportaciones de Banks (1997), Bueno (1997), de la Red (1997), Rubiol (1997), De Robertis (2000), García (2000) y, García y Ramírez (2001).

La primera perspectiva, emerge del ámbito de la ética profesional, se fundamentan en recuperar la noción de profesionalismo (Banks, 1997), concepto que nos permitirá mantener el status y la identidad profesionales, en los momentos de construcción, modificación o cambio de identidad. La defensa ética debe ser nuestro recurso ante la falta de identidad profesional clara, como reivindicación de los valores humanos y de los derechos de los usuarios.

La segunda perspectiva, nos viene del análisis psicosocial, en donde se postula la construcción de un futuro para el sujeto (Bueno, 1997), como proyecto personal de identidad al que el trabajo social puede incorporar su metodología de implicación del sujeto, nos referimos a la concepción contractual del trabajo social, en donde el sujeto es partícipe y compromisario de su propio cambio a través de un contrato de intervención social. Las ampliaciones de fronteras que se exigen al trabajo social, están condicionadas por las nuevas categorías de público, que requiere de nuevos objetivos, no podemos continuar ofreciendo las imágenes antiguas del trabajo social, si queremos ofrecer nuevas respuestas.

La tercera perspectiva, nos la ofrece De Robertis (2000) y nos sitúa el futuro de los trabajadores sociales en una función importantísima, recuperar el vínculo social, recuperar a la persona y así nos lo presentó de forma muy esquemática en el congreso de Santiago de Compostela, que a continuación reproducimos, en el gráfico siguiente.



Fuente. De Robertis (2000: 26).



La recuperación del vínculo social supone potenciar el trabajo con personas, articulando lo individual y lo colectivo, ya que el proceso metodológico no es secuencial, desde el caso hacia lo comunitario sino lo contrario, todas las personas convivimos en sociedad y después debemos reconocer nuestra propia dignidad en la sociedad en la que vivimos, así es, como debemos integrar nuestro proceso metodológico de intervención en trabajo social.

La articulación individual / colectivo, se consigue trabajando desde dos perspectivas, el trabajo con grupos, en especial en grupos de desarrollo local en donde el análisis del territorio preside la finalidad común del grupo, se realiza un diagnóstico de la comunidad y después se articulan los procesos de intervención en función de las necesidades sentidas por cada grupo social, por cada caso individual.

Y desde la intervención en redes, todos los miembros de una comunidad, de una localidad, todas las personas residentes en un territorio tienen una red social de apoyo, mayor o menor, en función de su integración social. Nuestra capacidad de intervención como trabajadores sociales es aprovechar las potencialidades que nos ofrecen las redes existentes, y sino las hay habrá que crearlas con el apoyo inicial del trabajador social, hasta conseguir la autonomía suficiente para que la red se dote de grupos de apoyo independientes.

Otra cuestión que no debemos dejar de lado, es nuestro posicionamiento ético, no sólo por la defensa de los derechos sociales y de la dignidad del usuario, sino también con el compromiso de ejercer nuestra responsabilidad ante las demandas sociales. Con la convicción de que nuestro trabajo es necesario y provechoso para los ciudadanos, en este sentido, también debemos posicionarnos éticamente. No basta con vigilar la confidencialidad de los datos, ni la reserva necesaria de la intimidad, hay que dar un paso más hacia la reflexión de cual es nuestra identidad colectiva, “nuestro lugar en el mundo”. En palabras de la propia De Robertis *“El trabajador social recibe su misión de las instituciones, pero su legitimidad la debe a las personas al servicio de quien ejerce su profesión.*

*El renuevo del trabajo social pasa por un ideal de promoción de las personas, un proyecto emancipador y productor de cambios sociales.” (2000: 34).*

La cuarta perspectiva, nos aporta unas reflexiones muy importantes que nos vienen al socaire de la línea de pensamiento que intentamos plasmar (García, 2000). En este marco normativo del sistema de bienestar que absorbe nuestros intereses profesionales y personales, se produce demasiadas veces una confusión entre escenario y acción, es decir, entre servicios sociales y trabajo social, cuestión que nos lleva a maltraer desde hace algunos años. Pero quedémonos con lo positivo, que no es poco, con la contribución del trabajo social a la universalización de la protección social y el acercamiento de las Administraciones Públicas a los ciudadanos, son dos cuestiones que sin duda nos han servido para construir nuestra identidad y para evidenciar la esencia de la identidad del trabajo social, contribuir al cambio, no sin ciertas contradicciones, como explica la cita de Álvarez-Uría (1993).

*“El trabajo social se mueve con la ambigüedad de fondo porque ha de promover el cambio sin alterar el orden”. (1993, 17).*

La quinta perspectiva, trata de recuperar el espacio profesional, de forma sólida con la ayuda de la identidad corporativa de los trabajadores sociales, que como nos apuntan García y Ramírez (2001), sólo es posible recuperar y potenciar con una estrategia comunicativa. Los contenidos deben ser la esencia de la imagen, en nuestro caso, las organizaciones representativas del trabajo social. La valoración de una organización está mediatizada por su imagen aceptada como predisposición hacia su contenido. Este proceso de promoción de la imagen debe formar parte de una estrategia permanente e intencionada. Debemos conseguir una identidad corporativa, que permita a la organización ser identificada y valorada, y esto lo conseguimos incorporando un conjunto de elementos y significados, con los que el contexto del trabajo social identifica a la organización.

Además, la identidad tiene una dimensión interna, que es tan importante como la externa, ya que si hay una organización valorada externamente como positiva, los miembros de la organización verán reforzada su motivación en la

tarea que desarrollan. Hay que compartir visión y misión, como mejor garantía del buen funcionamiento de la organización.

Como ya apuntábamos antes, la construcción de la identidad corporativa debe sustentarse sobre dos características: permanencia en el tiempo, la referencia para el conjunto de las actuaciones y de los elementos de la organización. Los elementos deben ser de dos tipos: unos vinculados a la práctica cotidiana, los edificios y los protocolos de actuación; y otros específicos de la identidad corporativa, el logotipo y el eslogan. Las imágenes corporativas son las que tienen mayor fuerza comunicativa, basada en su carga simbólica y en su naturaleza emocional, capaz de imponerse por si misma, incluso sin que medie intencionalidad.

Hay una última perspectiva, la formativa, que no quisiéramos dejar olvidada, es el reconocimiento de la licenciatura como motor del cambio en la disciplina y como elemento vertebrador de la identidad colectiva, que ya fue manifestado por los resultados de los estudios anteriores. No sólo se trata de tener mayor nivel académico, ni de estar adscritos al grupo A en la Administraciones Públicas, sino de obtener legitimidad social en los procesos de investigación (de la Red, 1997), y sobre todo de capacitarnos para resolver las nuevas demandas sociales, que han sido motivo de incorporación a la memoria justificativa de la propuesta de licenciatura, aprobada por la comisión mixta del Consejo General y Conferencia de Directores/ as de Escuelas de Trabajo Social, y que resumimos a continuación.

Nos enfrentamos a una diversificación de áreas de actuación en un contexto nuevo globalizador, con una acelerada evolución tecnológica que se presenta ambivalente a nuestra intervención, por un lado debemos alfabetizar a los ciudadanos en las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información, y por otro lado debemos asumir los procesos de exclusión social ocasionados precisamente por estos cambios tecnológicos, ambos como ámbitos de intervención del trabajo social (Rubiol, 1997).

La quiebra de la tradición, la debilidad de la cohesión social, los cambios demográficos y los cambios en la estratificación social, nos llevan a procesos de

intervención en crisis de la identidad familiar, y en rupturas de las redes sociales, que se ocasionan en una sociedad capitalista competitiva e individualista como la que tenemos hoy día.

En nuestra opinión, ante este panorama debemos reafirmar los valores del trabajo social, que se fundamentan en los derechos humanos fundamentales y democráticos, como ya indicamos en capítulos anteriores, y aprovechar los cambios que hemos provocado para construir nuestra identidad colectiva, hay algunas reflexiones que debemos incorporar a las nuevas perspectivas de futuro.

Hay un concepto importante que surge en los países desarrollados después de las crisis casi indefinidas del Estado del Bienestar, que es el desarrollo humano sostenible, corriente de pensamiento social que tiene sus raíces muy profundas en la filosofía del trabajo social, que sitúa como eje de la intervención el ámbito local, como hábitat natural, como escenario de la convivencia que demanda nuestra intervención. El trabajo social es la profesión básica en los servicios de proximidad (las situaciones de dependencia y los cambios de la familia, la conciliación entre vida laboral y la atención a la infancia son algunos ejemplos de lo que comentamos), es el espacio profesional idóneo para recuperar la relación de ayuda a través del desarrollo de las potencialidades. Hay que abandonar aquello que nos angustia y que consideramos perverso en nuestro quehacer diario, la burocratización y la cerrazón ante los problemas presupuestarios que imponen las instituciones, y que sólo nosotros reivindicamos, es hora de dar la palabra a la sociedad.

Pensamos que estos retos y otros más que se producen por ejemplo, con motivo de la intolerancia hacia el inmigrante, son ámbitos de intervención en trabajo social, que por su complejidad requieren de una formación más amplia para su resolución. Además de los cambios impuestos en los sistemas de Bienestar Social por las nuevas políticas sociales, que intentan eludir la garantía de los derechos sociales logrados por el concepto de ciudadanía, con la distribución de flujos económicos en función de la presión social que ejercen los

nuevos movimientos sociales y los medios de comunicación social independientes, que suponen un nuevo escenario para el trabajo social.

Los modelos de intervención en trabajo social deben ser más complejos al ubicarnos como bisagra entre la exclusión y la inclusión, en el nuevo análisis de la sociedad dual, entre ricos y pobres, aunque en esencia son lo mismo, los modelos deben ser contruidos de forma diferente, necesitamos investigar desde el trabajo social, con un doble objetivo, obtener resultados que nos permitan conocer mejor esta sociedad en permanente cambio, y consolidar nuestra disciplina dentro del ámbito de conocimiento de las ciencias sociales.

#### 2.4.4. LAS REPRESENTACIONES SOCIALES DEL TRABAJO SOCIAL

La interacción entre ser humano biológico y sistema sociocultural es la forma de explicación que se considera necesaria para analizar los procesos de cambio social, así nos lo han indicado numerosos y reconocidos autores dentro de las Ciencias Sociales, como: Boas, Tylor, Benedit y Mead desde la antropología social, Mead, Moscovici y Jodelet desde la psicología social, Blumer, Berger, Luckman, Goffman y Garfinkel desde la sociología, así como muchos otros más.

Con esta breve introducción queremos centrar la atención sobre el hecho de que el ser humano tiene una historia plagada de procesos de representación social fruto de sus creencias, normas y actitudes frente a la sociedad en que se ubica.

A través de los mecanismos de socialización (cultura, educación, familia, creencias) es como las personas adquieren la capacidad de identificarse con los papeles que se les asigna, de manera previamente aceptada, que a la vez garantizan los procesos de integración social o de exclusión social, según la eficacia de nuestra representación.

Pensamos que el proceso de socialización es continuo y nos lleva a reelaborar la información a través de la inferencia social que podemos dividir en Mestre (2002):

- Estereotipos, creencias sobre atributos personales de los individuos que forman un grupo social.
- Prejuicio, valoración de una experiencia emocional entre el sujeto y el objeto social.
- Discriminación, implicación conductual ante una relación con el objeto social.

Como resultado de las inferencias sociales producidas en un contexto social determinado construimos las actitudes que se derivan de la información social en el marco de una interacción colectiva, que es lo que conocemos como representaciones sociales.

#### 2.4.4.1. Antecedentes teóricos de las representaciones sociales

Durkheim (1990) en las reglas del método sociológico, parte del concepto de conciencia colectiva para determinar una idea diferente a la suma de las conciencias individuales de los miembros de una colectividad, es decir, definió una construcción social que definía como hecho social que podemos nombrar representación colectiva.

Durkheim (1993) analiza el concepto de representaciones sociales desde el punto de vista científico como representaciones sensibles fuera del tiempo y del espacio o contexto, como forma de pensamiento cristalizada, y cuando cambian estas representaciones sociales es por que hemos descubierto una imperfección y tenemos la necesidad de rectificar las representaciones sociales. Durkheim nos aporta una concepción universalizable al compartirlas con otros hombres o al comunicárselas. La conversación entre los hombres consiste precisamente en un intercambio de conceptos, es una representación esencialmente impersonal, y si es común a todos, es que es obra de la comunidad.

Las representaciones colectivas de Durkheim son más estables que las representaciones individuales, ya que los individuos son sensibles a los

cambios más tenues en su medio interno o externo, sólo los acontecimientos de gravedad llegan a afectar el equilibrio mental de la sociedad.

Cuando estamos ante un tipo de pensamiento o acción capaz de imponerse uniformemente a las voluntades particulares, se revela la intervención de la colectividad. Generalmente se representan los objetos de la experiencia, las nociones o los elementos de la lengua como tantas otras representaciones colectivas.

Durkheim (1993) consideraba las representaciones colectivas como la principal unidad de análisis social (en cuanto conceptos explicativos irreductibles). En ese sentido, el conocimiento social no sería el resultado de la percepción y elaboración individual, sino mediata y social a través de las categorías construidas colectivamente.

Moscovici (1984) propone dos modificaciones al pensamiento de Durkheim; en primer lugar, entender las representaciones sociales como una forma concreta de adquirir conocimiento. En segundo lugar, intenta entender las representaciones sociales como una forma más concreta de comunicar el conocimiento adquirido. En su primer trabajo Moscovici (1961), en su tesis doctoral sobre el psicoanálisis, demuestra el anclaje social del psicoanálisis ampliamente compartido y públicamente representado en la cultura occidental, demostrando a la vez una gran preocupación por los estudios de comunicación de masas.

Las representaciones sociales son sistemas de valores, ideas y prácticas con la función de permitir a los individuos orientarse en su universo simbólico y facilitar la comunicación entre los miembros de una comunidad proporcionando un código que permita clasificar los diversos aspectos de ese universo.

Las representaciones sociales tienen mayor importancia que los pensamientos individuales, nuestras representaciones guían nuestra manera de pensar. A nivel de significados, no hay tantas realidades como individuos, sino tantas como representaciones colectivas. La realidad es pues una

construcción simbólica que cada uno hace de sus representaciones sociales, no simplemente una interpretación individual. Sino un conjunto de elementos que se acumulan y determinan esa construcción. Los conocimientos individuales pueden así completarse con la interiorización de un discurso social compartido.

Las representaciones colectivas son comunes a todo un grupo social, no como simple término medio de las representaciones individuales, sino llenas de un saber que sobrepasa al del individuo medio, no son abstracciones, sino representaciones tan concretas como las que puede formar el individuo en su medio y se corresponden con la forma de pensar las cosas de su propia realidad, con su propia experiencia sobre la sociedad.

Si los conceptos representados fuesen sólo ideas generales, no enriquecerían mucho el conocimiento, pero son ante todo representaciones colectivas, añaden a lo que puede enseñarnos nuestra experiencia personal toda la sabiduría y la ciencia acumulada por la colectividad a lo largo de los siglos.

Moscovici (1961), introduce un constructo social distinto de la imagen social, la opinión o el mito como una mezcla ambigua que proporciona riqueza a la interacción social por su alto grado de complementariedad e interdisciplinariedad. La elaboración cognitiva posterior a la percepción del estímulo, si se organiza en una estructura o mapa cognitivo y nos ayuda a decidir, comparar y clasificar conceptos sociales, convirtiéndoles en significados nuevos de la realidad social, es lo que se denomina representaciones sociales. En este sentido, las representaciones sociales obtienen validez a través de la interacción colectiva frente a un objeto social determinado.

Además de Moscovici (1961), como iniciador de la teoría de las representaciones sociales, otros autores como Jodelet (1984) e Ibáñez (1988), han planteado un cambio importante en las posiciones ligadas al



análisis del conjunto de las relaciones sociales y de los problemas sociales que en ellas subyacen, a pesar de la ambigüedad, que anuncian sus detractores.

Desde nuestra perspectiva, la teoría de las representaciones sociales contiene unos indicadores que ayudan a su comprensión, entre ellos los siguientes (Martínez y García, 1992):

- Son una expresión del pensamiento natural, no formalizado ni institucionalizado, diferente de las ideologías y las ciencias.
- Se debe centrar en objetos sociales, distintos de un conjunto de objetos individuales.
- Las representaciones sociales compartidas por un grupo, se incorporan a su universo simbólico, al categorizarlas y explicar sus características.
- Las representaciones sociales guían las interacciones sociales. Clasifican, explican y sitúan las actitudes de los sujetos respecto del objeto social.

*“Las representaciones sociales son modelos imaginarios de evaluación, de categorización y de explicación de las realidades entre sujetos sociales, que conducen hacia normas y decisiones colectivas e individuales de acción”, (Jodelet, 1989: 103).*

De la cita anterior podemos deducir los elementos constitutivos de las representaciones sociales, que son tres: la información sobre el objeto social, el campo de representación como organización interna sobre el objeto social, y la dimensión afectiva con las actitudes positivas o negativas que se puedan percibir.

Estos tres elementos tienen un carácter dinámico y orientador de las conductas. Hacen posible que se conozca lo desconocido mediante

procesos en que conceptos e imágenes se objetivan y se convierten en objetos comprensibles por sí mismos.

Es en la construcción social de la realidad donde radica la naturaleza genuina de las representaciones sociales, ya que dota a los actores sociales (grupos) con las herramientas que tornan el conocimiento, desde algo confuso o ambiguo, en un conocimiento común o popularizado, y lo insertan en un universo simbólico o universo consensuado (Berger y Luckman, 2001).

Como ejemplo, sirva la estructura que presentaban las instituciones caritativas del antiguo régimen, en donde la representación social giraba en torno a la idea de que las personas pobres eran malos trabajadores, vagos u maleantes. Hasta no hace muchos años, en el régimen franquista existió una norma que daba respuesta a la identificación producida por esta representación que ahora mencionamos, la ley de vagos y maleantes, tantas veces utilizada para controlar la disidencia política e incluso excluir a determinadas personas de la realidad social. Hoy día, a nadie le extraña ver a una persona solicitando una ayuda económica en su Ayuntamiento por motivos de enfermedad, discapacidad o desempleo, y por su puesto, a nadie se le ocurre pensar que alguien se convierte en delincuente por ese motivo.

Desde el inicio de nuestro trabajo de investigación, y por supuesto en el marco teórico hemos intentado superar los planteamientos anglosajones, en el sentido, de huir de las posiciones extremas de la búsqueda del trabajo social vinculado a los acontecimientos del sistema social funcionalista, y dentro de él de las funciones de control y sociabilidad de los individuos en los valores de la cultura dominante.

En aquí donde, la teoría de las representaciones sociales tiene interés para nosotros como investigadores de los procesos de construcción del trabajo social, a través de evidenciar precisamente los efectos de la sociabilidad y del control que impone un determinado contexto social global, a través de los medios de comunicación social, de esta forma se consigue la

integración de los cambios sociales o la formación de identidades colectivas como la de los trabajadores sociales.

La importancia de las representaciones sociales radica en la construcción social de identidades, recordemos que los grupos tienen necesidad de tener un repertorio común de representaciones sociales, delimitando la posición del grupo de pertenencia y facilitar la diferenciación respecto de los otros grupos sociales.

#### 2.4.4.2. El concepto de representaciones sociales

La mayoría de autores definen las representaciones sociales como un proceso de conocimiento cotidiano, de conocimiento social, que nos ayuda a construir conceptos elaborados a partir de la interacción de los grupos sociales, y que a la vez termina en una transformación de dicho proceso, es decir, es un mecanismo de conocimiento dinámico que ante la interacción de los grupos sociales implicados en la construcción de la realidad por su influencia social, sus creencias o sus actitudes, produce una transformación del concepto representado inicialmente. Para esta tarea de aproximación al concepto de representaciones sociales, tomaremos las aportaciones de Moscovici (1961, 1994), Jodelet (1986, 1989) y Bueno (1999, 2000).

Las representaciones sociales se convierten en un proceso circular, y se van modificando en función de los acontecimientos del contexto social vivido, necesitan de la existencia de grupos sociales que se identifiquen con sus premisas y que permitan a la vez la identificación con grupos externos con los que interaccionan. Requieren también, la intervención de los agentes sociales, que a la vez producen su génesis. Por tanto, no todos los objetos sociales poseen representación social, sólo aquellos objetos que permitan la interacción entre grupos sociales y generen cierta influencia social (Moscovici, 1961).

Los mecanismos por los que las representaciones sociales se desarrollan son procesos de cognición social y de representación, a través de la

complementariedad de dos dimensiones, la objetivación y el anclaje, encaminados a encontrar las relaciones entre cognición y comunicación, lo cognitivo y lo simbólico. Jodelet (1986) nos explica los dos procesos básicos de las representaciones sociales: la objetivación y el anclaje.

La objetivación, intenta transformar los conceptos ambiguos en imágenes compartidas por la colectividad, y los mecanismos que actúan en el proceso de objetivación, son: la descontextualización, la transformación icónica y la naturalización de la información recibida.

Las representaciones sociales a través de la objetivación no derivan en transformaciones imperfectas de la información, sino realmente son construcciones sociales nuevas fruto de la interacción social entre vida cotidiana y contenidos de los medios de comunicación.

Un ejemplo ilustrativo de este proceso, referido a una de las imágenes que representa socialmente a los trabajadores sociales, ha sido objetivado a través de la información recibida de las películas anglosajonas como "Lady Bird, Lady Bird" de Loach (1985), que fruto de la interacción social entre los contenidos del medio audiovisual y experiencias de la vida cotidiana, han contribuido a la representación social de una imagen de los trabajadores sociales, represores "quita niños" casi-inspectores judiciales que fiscalizan la vida y menoscaban la dignidad humana.

El anclaje, es el otro proceso que actúa en las representaciones sociales como integrador de los nuevos conceptos construidos en la red de significaciones, por lo tanto, se relaciona con los procesos de inferencia y categorización social.

La función del anclaje es explicar lo representado como instrumento social, legitima los procesos de categorización social. Un ejemplo del proceso de anclaje, es el hecho social de considerar el trabajo social como una categoría profesional femenina, con las significaciones e inferencias que ello implica (Bueno, 1999). En nuestra opinión, en trabajo social, ocurre lo

contrario que con las profesiones de: médico, psicólogo, fisioterapeuta, abogado, etc.. que también podemos objetivar como mayoritariamente femeninas, aunque su proceso de anclaje las incluye en otra categorización social y por tanto su representación social es diferente.

El anclaje es el concepto más discutido de esta teoría, pero su utilidad radica en la explicación de cómo se asigna el sentido social a las representaciones sociales. Describe las posibles relaciones con el marco social existente: creencias, valores, ideologías y conocimientos científicos. Como instrumento de los grupos las representaciones sociales no sólo expresan relaciones sino que las crean o transforman.

Un buen ejemplo sobre el proceso de anclaje, nos lo ofrece Bueno (2000) quien nos ilustra con un ejemplo interesante, sobre un trabajo de psicología social experimental realizado con dos grupos de estudiantes de trabajo social en Francia por Le Poulthier (1986). El experimento consistía en ofrecer un video de pocos minutos a dos grupos de estudiantes, en el que aparecían dos mujeres conversando alrededor de una mesa, no se oye lo que se habla y sólo se puede observar la escena, sus gestos, sus expresiones faciales, en definitiva su comunicación no verbal. La diferencia que se establece entre los dos grupos es que se manipuló la información dada sobre las dos mujeres: al primer grupo se les informa que son dos amigas. Al segundo grupo se les dice a los estudiantes que la escena ha sido grabada en un centro de servicios sociales y se trata de una entrevista de una trabajadora social recibiendo a una usuaria del centro. La misión de los dos grupos era describir los rasgos de personalidad de ambas mujeres.

Los resultados de esta experimentación nos revelan que los perfiles de personalidad según fueron presentadas como amigas o como usuaria de servicios sociales, crean imágenes completamente diferentes. La mujer A presentada como asistente social ha sido percibida como seria, atenta, abierta y la otra mujer B presentada como usuaria es percibida como nerviosa, culpabilizada, impulsiva. En el grupo en que se presentaban como

dos amigas, la mujer A ha sido percibida como: impulsiva, egocéntrica, expansiva. La mujer B se percibe como acogedora, reservada, calmada.

La conclusión de la investigación, nos apunta que entre los estudiantes se genera una teoría implícita de la personalidad del caso social, como persona no feliz, no autónoma, que tiene dificultades y necesita ayuda. Y como futuros trabajadores sociales describen positivamente la figura profesional atribuyendo a la misma unas cualidades de escucha, deducción, análisis de la situación, etc. Este ejemplo viene al hilo de la construcción social de las representaciones sociales en función de los resultados experimentales de los grupos sociales intervinientes, a la hora de producir su anclaje social.

Analizar este tipo de investigaciones, nos indica la posibilidad de entender las relaciones de atribución como proceso por el cual las personas aprehendemos la realidad. La atribución busca dar sentido a las circunstancias, a los comportamientos y a las interacciones. Permitiendo organizar su entorno, infiriendo de las informaciones, de las creencias o de los rasgos de personalidad, percibiendo la causalidad de los hechos sociales a través de procesos de atribución. Esta forma de análisis tiende a dar más importancia a las explicaciones causales internas en relación con las explicaciones causales externas. Entendiendo que el enfoque cognitivo es insuficiente y debe completarse con la perspectiva que aportan las representaciones sociales como mecanismo de análisis y construcción de la realidad social (Bueno, 2000).

La necesidad de complementar ambos enfoques de cognición social y de representaciones sociales ya fue señalada por Moscovici (1994), afirmando que esa es la forma como realmente se procesa la información por parte de los individuos y como el pensamiento social es compartido, y se transforma en representación social.

En nuestra opinión, el análisis de las representaciones sociales lo situamos en la participación de los individuos en grupos y colectividades. En grupos

reflexivos, que es aquel definido por sus miembros, que elaboran colectivamente, en su práctica diaria, las reglas, las justificaciones y razones de las creencias y conductas que son permitidas. Un resultado de estos procesos comunicativos y discursivos son las representaciones sociales características de los miembros del grupo. El pensamiento colectivo de estos grupos conforma los prerequisites fundamentales para lo que se denomina identidad social.

La evidencia de las representaciones sociales se da con el hecho de alcanzar el consenso social, es decir, las representaciones sociales son compartidas por el grupo, legitimadas, han sido generadas por la confianza que los individuos depositan en la información y en los juicios compartidos. Este tipo de consenso permite al grupo mantenerse como una unidad reflexiva, con una identidad social.

Nuestro interés en el paradigma de las representaciones sociales, está motivado por tratar de acercarnos a la construcción de la identidad social de los trabajadores sociales.

#### 2.4.4.3. Contenido de las representaciones sociales

Los elementos de las representaciones sociales se describen como: proposiciones, reacciones y evaluaciones que expresamos en un universo simbólico propio de cada grupo social, por este motivo, habrá tantos universos de opiniones como clases o grupos existan (Mestre, 2002).

Los autores que nos aportan su trabajo para acercarnos a los contenidos de las representaciones sociales son: Moscovici (1976), Abric (1994) y Bueno (1999) amplían los elementos de las representaciones sociales a valores, opiniones, creencias, informaciones, imágenes, actitudes, categorías, esquemas, estereotipos o juicios.

La estructura que da cabida a todos los elementos anteriores y que define la representación social nos la aporta Moscovici (1961) en su tesis doctoral

sobre el psicoanálisis, e identifica tres dimensiones en la estructura de las representaciones sociales: la actitud, la información y el campo de representación.

La actitud es el componente unidimensional valorativo que implica emoción o conducta por parte de los grupos hacia el objeto social que se representa, actúa de forma independiente de la información que es la segunda dimensión.

La información modula el contenido de la representación social, determina las características, el acceso al conocimiento a través de: los mass media, cara a cara, etc. El papel que ejercen los grupos o las ideologías en la interpretación de la información determinan la cualidad de las representaciones sociales.

Y el campo de representación, que es la dimensión característica de las representaciones sociales además del núcleo descriptivo a partir del cual se estructuran los demás elementos y que confiere significado a través del proceso de objetivación.

Además de este núcleo central existe un sistema periférico al campo de representación mucho más variable cuyos elementos son más propensos al cambio según la intensidad de la relación, que se estructura a partir de esquemas, que permiten la explicación de las variables individuales de una representación social.

Los esquemas que orientan las variaciones de las representaciones sociales nos los explica Abric (1994), se expresan a través de opiniones, creencias o actitudes que provienen de las condiciones históricas, sociológicas e ideológicas y por la memoria colectiva de un grupo social.

Al profundizar en esta cuestión nos introducimos en las dos orientaciones diferenciadas en el ámbito de investigación de las representaciones sociales Bueno (1999), una de ellas se centra en el análisis del campo de



representación, y otras investigaciones que tratan de descifrar el núcleo de la representación y su estructura interna. Situándonos en la complementariedad de ambas orientaciones.

La orientación centrada en el campo de representación parte de posiciones más globales incidiendo en creencias y valores cercanos a los grupos o a la cultura de una sociedad, y trata de buscar el sentido a la experiencia de los individuos, el conocimiento y el análisis de la práctica social, utilizando medios propios de la intervención social, es decir, donde el observador se sitúa dentro de medio, analizando los datos con instrumentos cualitativos.

Y la orientación centrada en el análisis del núcleo estructurante de las representaciones sociales y el conjunto formado por un núcleo central donde se sitúan los elementos jerárquicamente más importantes, y un sistema periférico como elementos cotidianos que permiten la adaptación de las representaciones sociales en contextos sociales diferentes. Trata de identificar aquellos elementos del campo de representación de una forma organizada y jerarquizada, para posteriormente proceder al análisis del proceso de anclaje social de estos elementos constituyentes de las representaciones sociales.

#### 2.4.4.4. Las áreas de estudio en las representaciones sociales

Los campos de estudio de las representaciones sociales se desarrollan en función de la mentalidad moderna, es decir, la descripción de circunstancias y prácticas sociales, calificándolas en tres ámbitos específicos (Wagner y Elejabarrieta, 1994).

El primer ámbito de estudio de las representaciones sociales, se refiere a la ciencia como producción de conocimientos, en otros tiempos la producción de conocimientos y su representación social se reservaba a la iglesia, a la filosofía o a la política. La ciencia, convertida hoy día en fuente de conocimiento cotidiano, a través del procedimiento de divulgación de conceptos y teorías desconectados de su raíz científica, objetivándose en

realidades de la vida cotidiana. La relevancia de estos procesos se alcanza a través de los medios de comunicación y en la sociedad de la información como escaparate permanente.

Precisamente en este ámbito, es en donde situamos el objeto de nuestra investigación, a través de los mecanismos de divulgación y relevancia en la sociedad de la información es como se puede popularizar la aprehensión del trabajo social y su representación social, en nuestro caso la serie de televisión "Raquel busca su sitio". El conocimiento popularizado del trabajo social nos puede ayudar a explicar lo que hay más allá de lo que vemos en las imágenes que se nos ofrecen.

El segundo ámbito de estudio de las representaciones sociales, se refiere a la imaginación cultural, se refiere a objetos sociales con unas profundas raíces históricas como: los roles sexuales, la enfermedad, la locura, etc.. Las representaciones sociales de este ámbito proporcionan interacciones entre objeto y sujeto como actores complementarios que pertenecen a colectivos específicos, y es partir de proceso de interacción cuando se construyen las modificaciones de las representaciones sociales, a través de un proceso dialógico utilizando como soporte de representación el lenguaje y su universo simbólico.

Y el tercer ámbito de estudio de las representaciones sociales, se refiere a la condiciones sociales y acontecimientos significativos, mucho menos estables pero compartidos por pequeños grupos. Los temas más característicos de este ámbito giran alrededor de aspectos como: conflicto social, racismo, desempleo, exclusión social, etc.. Las representaciones sociales de este ámbito han sido definidas por Pérez (1995) como imágenes formadas por procesos psicosociales, como resultado de un marco de relaciones sociales ternarias o de un contexto referencial ternario, vinculadas a tres elementos (objeto, observador y referente).

*“...la imagen de un observador sobre un objeto se forma mediatizada por la relación social que mantiene (o desearía mantener) con un tercero o también por lo similar o diferente que es (o desearía que fuera) del punto de vista de un tercero..”.* (1995: 51).

#### 2.4.4.5. Identidades colectivas y representaciones sociales

Con la finalidad de vincular la cuestión de la identidad de los trabajadores sociales con los procesos de construcción de las representaciones sociales del trabajo social, necesitamos hacer un acercamiento al concepto de identidad colectiva, para esta tarea contaremos con la aportación de Pérez-Agote (1998), quien nos indica que es a partir de la tradición francesa representada por Durkheim, cuando construimos un concepto interdisciplinar de referencia para la definición de identidad colectiva dentro de las ciencias sociales.

Lo fundamental del concepto reside en la conciencia de identidad que es un atributo del individuo, pero cuya producción es social, basada en las significaciones sociales de rasgos individuales y colectivos. Alonso (1999), nos ilustra sobre el proceso de construcción de la identidad social como una autoatribución del sujeto respecto de los estereotipos de cada uno de sus grupos de pertenencia, incluyendo en este proceso también los valores, las actitudes, las representaciones, las creencias y las conductas de los grupos; y todo esto, no ocurre de una manera espontánea sino como un proceso de construcción de sentido, en el cual no todos participamos en términos de igualdad; la problemática de la identidad colectiva, reside en los mecanismos de producción, difusión, mantenimiento y modificación de la significación. Los propósitos de nuestro análisis sociológico y los objetivos de nuestra investigación coinciden plenamente con éste concepto.

Hemos investigado sobre fuentes bibliográficas cercanas la identidad colectiva, y hallamos manifestaciones colectivas que nos conducen a las representaciones sociales en ámbitos socio-culturales diversos, quizá por la evidencia de su anclaje en nuestras relaciones colectivas, sea necesario

reflexionar y ejemplificar sobre algunos aspectos de esa experiencia cotidiana.

En multitud de ocasiones de diverso contenido manifiesto (mercantil, deportivo, político, incluso festivo sin más) podemos encontrar medios de representación de la identidad. Los rituales colectivos, el antropocentrismo de los iconos, las imágenes, y los símbolos de las colectividades sociales, son ejemplos evidentes de este proceso constructivo de la identidad colectiva (Moreno, 1990). En especial suele suceder en sectores sociales definidos por la ocupación (profesiones, gremios, etc.).

Este proceso de representación social, siguiendo a Cucó (1990), se incardina con la sociabilidad entre los grupos, concepto que nos explica el cambio entre grupos ligados a un contexto social concreto, cumpliendo una doble función; de una parte acotar un espacio propio dentro de la sociedad civil que les facilite su representación social, y de otra parte, la distribución interior de los grupos como lugares específicos en donde se construye la identidad colectiva. De esta forma, planteamos la consideración de unos elementos existentes en la sociedad que denominamos grupos intermedios, entre la socialización familiar y la representación frente al Estado, como espacios sociales de importancia primordial en la construcción de los procesos identitarios.

En la Comunidad Valenciana, Piqueras (1990) nos apunta la existencia de muchos ejemplos para representar los conceptos que hemos mencionado en los párrafos anteriores, de entre ellos utilizaremos uno que está relacionado con los resultados de una investigación sobre sociedades y asociaciones típicas de los pueblos valencianos, que nos muestra como existe un nexo causal entre el grado de participación – compromiso de los socios, y su identidad colectiva de pertenencia al grupo, se manifiesta externamente de puertas hacia fuera como representación social de la cohesión grupal. Y por el contrario, de puertas hacia dentro, es inevitable encontrar un reducido grupo que asume la responsabilidad que suele ser rechazada por la mayoría, y que muestra un ejemplo arquetípico de la representación social a

través de los líderes naturales o como son nombrados en la tradición asociativa valenciana “capdavanter”.

En este sentido, no tiene porqué existir una pérdida de identidad colectiva, sino por el contrario se construye una representación social del grupo en torno a una estructura de poder de tipo oligárquico, estudiado en la sociología política por Michels (1969) y enunciado como la ley de hierro de la oligarquía.

En nuestra opinión, la identidad colectiva de los trabajadores sociales, se ha construido en torno a la modernidad y a la tradición cultural de la Iglesia Católica, en base a una memoria colectiva que viene del antiguo régimen benéfico asistencial. Posteriormente a través de los procesos de transformación social, de reconocimiento de los derechos sociales y del concepto de ciudadanía, estamos produciendo un tránsito en la identidad de los trabajadores sociales hacia la intervención social y, hacia el concepto de ayuda como motor de los procesos de las representaciones sociales del trabajo social.

En el momento actual, nuestra identidad colectiva está en construcción, en una sociedad que está en tránsito a causa de la ruptura de la relación social, hemos pasado de una sociedad de relaciones cara a cara, en donde los procesos de identidad de los trabajadores sociales se caracterizan por la atención directa, a una sociedad informacional donde la identidad de los trabajadores sociales tiene como eje central el control de la información, como estereotipo de las representaciones sociales más comunes entre los grupos de referencia, y que se incorporan a la realidad virtual que preside nuestro entorno social y cultural.

La estrategia consiste en recuperar los espacios necesarios para identificarnos colectivamente como sujetos, y ofrecer esa identidad a nuestro objeto social, que también son sujetos a la vez, configurando un proyecto común de recuperación del sujeto.



# **CAPÍTULO 3.**

## **LA INFLUENCIA SOCIAL DE LOS MASS MEDIA**





### CAPITULO 3.

## LA INFLUENCIA SOCIAL DE LOS MASS MEDIA<sup>31</sup>.

### 3.1. INTRODUCCIÓN

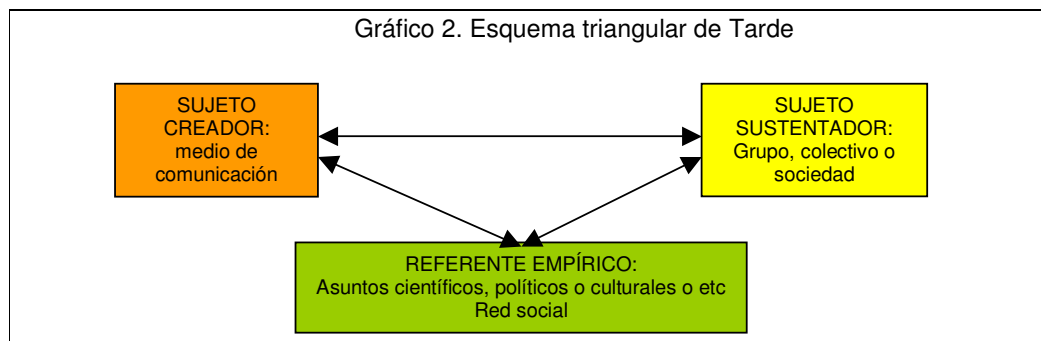
Ya hemos comentado con anterioridad como las representaciones sociales no son sólo opiniones sobre el objeto social, sino una nueva teoría, un universo de opiniones construidas sobre la práctica social que se transforman en pensamiento individual.

Para establecer un esquema básico sobre el proceso creador de las opiniones en lo público recurriremos a Tarde (1988) y su esquema triangular de la opinión pública.

Entre los vértices del triángulo existen los siguientes procesos: entre el referente empírico (realidad social) y el sujeto creador (mass media) existe un proceso de elaboración a partir de una selección previa.

Entre el sujeto creador (mass media) y el sujeto sustentador (grupo) existe un proceso de inspiración que es mutuo, en consecuencia de doble selección.

Entre el sujeto sustentador (sujeto) y el referente empírico (realidad social) existe un proceso crítico por cual se contrasta con la experiencia la validez de las ideas del sujeto creador, convirtiéndolas en el modo común de análisis de la realidad social.



Fuente. Martín (1996: 123).

<sup>31</sup> Término sociológico para denominar los medios de comunicación de masas, o los nuevos medios de comunicación social –prensa, radio, cine y televisión-, tienen un papel muy importante en el sistema público de la comunicación en nuestra sociedad. Desde el punto de vista de los efectos sociales de los medios de comunicación, a partir del final del siglo XX se caracteriza por la influencia profunda de la televisión sobre el conjunto de formas de entender la sociedad. Moragas, M. (2001).

Para profundizar en el análisis del esquema triangular de Tarde contaremos con las aportaciones de Martín (1996) sobre todo ciñéndonos a los aspectos que nos interesa y que están referidos a los procesos de construcción de las representaciones sociales, a través de los mecanismos de la opinión pública creados por los mass media, es decir, nos centraremos en los aspectos de la funcionalidad que tiene cada uno de los vértices.

La realidad social o referente empírico, proporciona la materia prima para la formación de la opinión y para la formación del público, es donde se sitúan los grupos y las instituciones, que pueden a la vez constituirse en temas de información no como objetos inertes, sino como factores causales de realidades construidas.

Los sujetos creadores (mass media), tienen una doble funcionalidad, de una parte elaboran la opinión tratando aspectos de la realidad bajo sus propios criterios. Y de otra parte, tienen una función transmisora de la comunicación en la que desaparece lo personal e inmediato, a favor de medios indirectos de comunicación cuyos contenidos están nutridos de caracteres cognoscitivos, actitudinales y operativos. Añadiendo las referencias a los aspectos significativos e intencionales de la comunicación o influencia.

Y por último el elemento sustentar que tiene una función de recepción y comprensión de la información, que se puede realizar de modo individual y colectivo a la vez. Seguido de un proceso de implicación en el contenido, que según afirmaba Tarde, se produce a través de la conversación entre distintos sujetos receptores, funcionalidad que permite una revisión crítica de los contenidos recibidos.

La opinión pública tiene como efecto la configuración de la realidad social, desempeñando una función análoga a la ciencia y a la religión. Las imágenes de la realidad derivan en actitudes y orientaciones hacia la acción. Se convierten en pauta de enjuiciamiento sobre lo normal y lo desviado, sobre lo

correcto e incorrecto, de modo que la opinión viene a formar parte del sistema normativo y en consecuencia del sistema cultural.

Encontramos en el desarrollo de la sociedad red (Castells, 1997), un análisis certero sobre los procesos en donde se produce una construcción de la identidad entre lo global y lo local, donde la presencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación constituyen universos simbólicos predominantes que modulan las interacciones de la sociedad red.

La potencialidad de los mass media es su persistencia y presencia cotidiana, de modo que su influencia ha relegado a un segundo plano a la política, la religión o la ciencia, cuestión de otra parte irreversible, si las mencionadas instituciones sociales no son capaces de introducir sus mensajes en la red.

He aquí la importancia de situar los conceptos, modelos, funciones y práctica cotidiana de los trabajadores sociales en los mass media, sobre todo en la televisión como medio de mayor influencia y en el sistema público de comunicación de masas que representa la televisión española (TVE), en donde se emitió "Raquel busca su sitio".

De este modo las instituciones sociales que representan a los trabajadores sociales, el Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajadores Sociales y las Universidades podrían introducir sus mensajes para contrarrestar otros mensajes que producen una influencia negativa.

El papel de los mass media como herramienta que influye en la difusión de la cultura lo tomamos de Bueno (1996), quien insiste en calificar a los medios de comunicación social, como espacios donde mayor influencia desarrolla la sociedad de la información, a través de su capacidad de interacción social, que a su vez le proporciona una capacidad privilegiada sobre la interpretación de la realidad. En este sentido, concluimos, que las representaciones sociales junto con los mass media constituyen dos

categorías fundamentales de la sociabilidad de los grupos humanos en esta nueva era informacional.

### 3.2. LOS EFECTOS DE LOS MASS MEDIA

En general todos los autores reconocen que los efectos de los mass media giran entorno a las manifestaciones del poder mediático y a las funciones socializadoras de ellos mismos.

Los primeros investigadores especializados en los efectos de los medios de comunicación social, trataron de analizar el concepto de masa y concluyeron que se caracterizaba por: una identidad contraria al individuo en la que predominan los instintos primarios, además de ser portadora de un pensamiento inferior al de los individuos, en resumen, los efectos analizados se dirigieron a manifestar la comunicación social entre la masa irracional. Pareto, Tarde, Cooley, Ortega y Gasset entre otros autores incidían en la homogeneidad de la masa, vulnerable hacia los mensajes de los mass media e indefensa ante la irracionalidad de su pensamiento.

Las teorías que se han ocupado de analizar los efectos de los medios de comunicación social, desde Durkheim, se han fijado en los contenidos de estos efectos, que en principio se situaban en el contexto social y cultural, esta tradición inicial del contenido objetivo del mundo, se vio rápidamente contestada por la tradición del contenido específico y del contenido personal.

La tradición del contenido específico, también señalada como del entorno perceptivo o ecológico, nos indica que el medio natural está filtrado por los medios culturales de comunicación que fabrican el filtro, fueron las primeras manifestaciones del poder de los medios para influir en la realidad personal y social. A partir de aquí, surgen teorías más actualizadas basadas en evidencias empíricas y experimentales, conectadas con las grandes teorías sociales sobre el ser humano y sobre la cultura, y sobre todo no han olvidado la necesidad de conocer los mecanismos por los que se ejerce esa influencia sobre el sujeto

individual y colectivo. Veamos una breve descripción de estas teorías contando con las aportaciones de Del Río (1996).

La primera perspectiva, es la teoría de la agenda setting, mantiene que los medios de comunicación social estructuran y organizan el mundo a nuestro alrededor. *“Aunque no consigan siempre decirnos lo que debemos pensar, consiguen decirnos en qué debemos pensar”* (Del Río, 1996: 321). Con esta cita podemos acercarnos al planteamiento teórico que plantea la agenda setting, los medios han demostrado sobradamente su poder para definir “en qué pensar”. Para demostrar esta tesis se han utilizado fundamentalmente dos metodologías; una que intenta comprobar la convergencia entre lo que piensan los ciudadanos y lo que está en los medios, normalmente con instrumentos cuantitativos de recogida de datos, además se suelen prolongar en el tiempo para comprobar la permanencia de la agenda en los ciudadanos, es decir se hacen estudios longitudinales. Y la otra metodología, es la experimental con estudios controlados en laboratorio, que estudian la dieta comunicativa de los medios, y como va determinando o no, los contenidos mentales de los sujetos. La agenda, está definida desde la perspectiva informacional, es una demostración de que los conocimientos se empaquetan y se trasladan como productos manufacturados, es una teoría de los medios desde dentro de los medios.

En general, la agenda marca más los contenidos mentales de los ciudadanos que necesitan orientarse, como aquellos que son ajenos al contexto social y cultural, por cuestiones de cambio de residencia, inmigración o estancia temporal, o por que hay un problema nuevo que les afecta ahora y antes no. Y marcan mucho menos la agenda de aquellos ciudadanos que tienen mucha actividad y contacto directo, con la realidad social y cultural del entorno en donde influyen los medios. Los contenidos de la agenda están filtrados por los profesionales que fabrican las noticias, por lo tanto están mediados por una serie de procesos técnicos, intereses económicos y profesionales, y representaciones sociales que median y condicionan a los propios medios y a los comunicadores. La aplicabilidad de la agenda ha sufrido un proceso de evolución construida a

través de la prensa, es decir, la noticia escrita hacia la agenda elaborada desde la televisión, que implica el habla y la imagen.

La segunda perspectiva, es la del cultivo, es una óptica posmoderna para sus defensores, los efectos de los medios se consiguen a través de un proceso de crecimiento personal o desarrollo de nuestro propio entorno audiovisual, se constituye dentro de nosotros desde que nacemos hasta que morimos. Es una teoría desde los medios hacia la cultura, nos hace variar de forma de ser, no de una forma selectiva, sino que nos dejamos arrastrar por lo que está presente en los medios y esos contenidos marcan nuestra cultura audiovisual. El planteamiento teórico, es como un proceso de inmersión en un caldo de cultivo que nos permite desarrollarnos pero a todos en el mismo campo, no seleccionamos, como mucho elegimos el momento pero no el contenido de lo que queremos ver y escuchar.

Los efectos de los medios que analiza la perspectiva del cultivo, viene a analizar procesos de cambio cultural que no pueden ser evaluados por igual en todos los medios, sino que dependiendo del entramado cultural existente, sus efectos variaran, y por tanto sus efectos podrán no ser iguales aunque permanezcan en los mismos medios. Por ejemplo, la carencia de estructuras culturales tradicionales en Estados Unidos, hace que la influencia de la televisión en la cultura americana sea más notoria ya que ofrece un espacio público y una cultura de referencia; aquí en España, donde si existen estructuras culturales tradicionales como, las cofradías, las peñas, las fallas, etc..; la televisión podría ejercer un efecto destructivo sobre la cultura existente, al modificar los mensajes y tener una posición de mayor influencia sobre los ciudadanos.

La tercera perspectiva, es la teoría de la aguja hipodérmica o perspectiva de los usos, trae lo que se suponía como comportamiento predeterminado de los individuos por influencia de los medios, consecuencia de las funciones que se demandaban desde el poder, la creación de una sociedad de consumo de bienes, considerada por nosotros como efecto del poder de manipulación.

Algunos investigadores como La Piere (1967), Rosenberg y Orlan (1960) estudiaron los prejuicios raciales y pusieron de manifiesto la no coincidencia de las actitudes, opiniones y creencias con las conductas que se desarrollan en base a un modelo jerárquico, sin derivar una influencia de los medios en componentes de la actitud, los consideramos como efectos de persuasión.

Con Lasswell (1942) sociólogo investigador de los efectos de los medios, sobre todo en la radio. Llegó a la conclusión de que las audiencias tienden a aceptar la información más acorde a sus actitudes y a evitar la información que les resulte discordante. En este sentido, consideramos que sería una demostración de los efectos limitados de los medios.

La cuarta perspectiva, es la dialógica del cambio de actitudes, en esta orientación confluyen teorías antropológicas, sociales y psicológicas de la comunicación hacia modelos de interacción simbólica, como instrumentos para insertar los medios en los modelos elaborados por esta perspectiva. La pretensión de esta orientación es la convergencia con otras teorías explicativas del comportamiento de las masas, que permitan tomar las referencias explicativas de los procesos de anclaje en los sujetos, e introducir espacios semánticos que tengan una base fenomenológica, lo más visible y concreta posible, de forma que exista un modelo de análisis triangular sobre el efecto de los medios.

Superando las teorías mencionadas Castells (1997) argumenta que las actitudes de los sujetos se pueden crear o alterar a través de las interacciones con otros sujetos de grupos de opinión, de iguales, y también por influencia de los medios. Ambos procesos no deben ser estudiados por separado, ya que el mensaje de los medios posteriormente es reelaborado por la influencia social de los grupos con los que los sujetos se identifican.

Como resumen y en nuestra opinión, los efectos de los medios pueden ir desde la conformidad absoluta con la información recibida por estar en consonancia con la aceptación del grupo al que se pertenece. Pasando por la identificación que implica aceptar la información como medio de ejercer el papel

que le asigna el grupo. Y la identificación, que implica aceptar la información por su coherencia con la realidad cotidiana y su sistema de valores.

La influencia y los efectos de los medios no son determinantes puros, sino que están mediatizados por el contexto social en donde adquieren significación y producen influencia, precisamente en el espacio donde se construyen las representaciones sociales (Bueno, 2002).

Después de este recorrido por las diferentes teorías a lo largo del tiempo, nos interesa destacar los efectos del medio con mayor influencia y con el que deberemos trabajar en el futuro, la televisión en sus múltiples variantes. En nuestra opinión, la televisión es el paradigma de la sociedad mediática, por su gran difusión, sencillez de uso, extraordinario avance y resultados espectaculares en las audiencias. Sin duda la televisión puede llegar a determinar socialmente los estilos de vida, según exista o no exista en los hogares de los ciudadanos, en ese punto se puede hasta delimitar las tipologías posibles de las relaciones sociales entre los televidentes.

Siendo conocedores de las características de la televisión debemos ser capaces de integrar este conocimiento en nuestra actividad profesional, la capacidad educativa que tiene, no sólo como información o transmisión de conocimientos sino que modelos de los diferentes estilos de vida, es capaz de transmitir ideología y es capaz de adaptar a los individuos a la estructura social dominante, es decir ejerce una función socializadora y educadora en el ámbito no formal. Es aquí donde reside el interés de la televisión para la intervención social, y es el motivo de nuestro interés, profundizar en como se realizan o desarrollan sus efectos sobre las personas.

El primer concepto clave para el análisis de los efectos de la televisión son las predisposiciones, que son elementos construidos en base al mundo perceptivo de cada uno de los individuos, condicionando de esta manera los posibles mensajes recibidos y transmitidos.



Existen tres tipos de predisposiciones según Aguilar (1999); la exposición selectiva donde se fijan los centros de interés y otros aspectos que pueden ser seleccionados en función de las variables elegidas. La percepción selectiva, que incluye los aspectos que se desea ver y percibir, captamos y percibimos el mensaje en función de la subjetividad de los preceptores. Y la retención selectiva, que se construye en función de las expectativas, se retiene u olvida; este último tipo es un punto débil para las condiciones necesarias de la influencia.

El segundo concepto clave son las mediaciones, que son la expresión de las representaciones colectivas, del entorno, de la cultura, del universo simbólico de cada cual, de los grupos de referencia y de los grupos de pertenencia. Un ejemplo es la recepción del mensaje en la cotidianidad familiar.

Para resumir los párrafos anteriores, y con la finalidad de ofrecer dos perspectivas diferenciadas en el tiempo y en su orientación teórica, presentamos la siguiente tabla de dos autores que clasifican los efectos de la televisión en función de los dos conceptos anteriores, predisposiciones y mediaciones.

Tabla 1. Sobre los efectos de la televisión.

Gubern (1988)	Ander-Egg (1998)
Efecto impacto, persigue la intención del mensaje	Efecto mental, como consecuencia de la percepción
Efecto boomerang, persigue lo contrario a los propósitos explícitos	Efectos derivados de la televisión como medio
Efectos imprevistos o indeseables, aquellos que no son esperados	Efectos derivados del contenido, que pueden ser ideológico-cultural y socio-psicológico

Fuente. Aguilar (1999: 12).

Los efectos más conocidos de la televisión sobre los ciudadanos son los socio-psicológicos, ya que responden a una acción socializadora en sustitución de la familia, los juegos, los grupos de amigos, la escuela y la iglesia. Aguilar (1997) lo expresa en términos de tránsito entre la agorafilia anterior, hemos pasado de nunca estar en casa; a la claustrofilia actual donde los humanos permanecemos mayoritariamente enclaustrados.

La especificidad del proceso socializador reside en la impersonalidad, la pasividad y su paralelismo con la realidad, prácticamente construye un proceso

simbólico externo a la educación pero que contribuye a ella de manera directa e indirecta al interaccionar con familia y amigos.

La innegable influencia en la socialización, se demuestra con unos efectos que determinan la presencia de la televisión en la socialización humana. El primero de ellos, es la pasividad, no se requiere esfuerzo ni movilidad corporal, menos deporte, menos lectura, menos relaciones humanas, conduce al sedentarismo y al sobrepeso. Provocando la pérdida de iniciativa personal.

El segundo de los efectos socializadores de la televisión es la incomunicación, la ambientación que ofrece la televisión no presenta un panorama comunicativo, sino todo lo contrario, la información individual nos aleja de la comunicación interpersonal.

El tercero, es la insensibilidad que provoca, se atrofia la sensibilidad, se pierde capacidad afectiva y se percibe un embotamiento mental, sustituto de los vacíos de la soledad.

Y el cuarto, y quizá en el que mayoritariamente se buscan los efectos económicos, el consumismo, producto de la seducción de la publicidad que provoca el deseo y culmina en la compra que produce una cultura del consumo, que innegablemente se ejerce de forma directa o indirecta por influencia en terceros.

Existe además un proceso de transformación social, que es consecuencia de la extensión de la televisión en los hogares familiares, y que produce unos efectos comunes a todos los contextos sociales. En este análisis contaremos con las aportaciones de Bourdieu (1997) sobre la televisión, y con su concepto de *habitus*, en torno a las prácticas sociales y culturales que la televisión produce en los individuos en tanto que producto de la trayectoria personal, y en los colectivos, como concepto que nos acerca a los condicionamientos objetivos que caracterizan a cada comunidad, o de los grupos a los que los sujetos pertenecen, se adhieren, o en los que participan.

Hemos generalizado el uso de la televisión como la forma más importante de llenar el tiempo libre y la ocupación del ocio. La incidencia sobre las relaciones familiares es negativa, por el efecto de incomunicación, ya que permite la elaboración de un universo perceptivo personal independiente del resto de los miembros de la unidad familiar. La televisión es un instrumento más de la globalización de los mercados y de la discriminación cultural, ya que transmite los valores, creencias y opiniones de la cultura dominante en los medios productores.

El impacto sobre las formas de educación, es el efecto más controvertido, ya que a pesar de conducir a un lenguaje empobrecido y marginal, a menos lectura, a la disminución del rendimiento escolar, también produce información sobre la actualidad y regula las tensiones cotidianas. Las prácticas, como formas de sentir o hacer uso del medio televisivo, es el punto de referencia para evaluar los efectos socializadores a nivel familiar, limitar las horas de consumo y seleccionar los programas que debemos ver. Se hace necesario conocer el carácter duradero y transferible del sistema televisivo para evitar los efectos negativos que hemos mencionado. En último lugar, no debemos obviar los efectos ideológicos y culturales de la televisión, que se suelen producir de forma inseparable y constante, en un doble sentido, como representación mental del mundo y como conciencia que pone en relación los valores dominantes. El campo de las prácticas televisivas, llega a formar parte de las estructuras básicas de los aparentemente heterogéneos estilos de vida de las sociedades posmodernas.

*“Si alguien permanece mucho tiempo frente a la televisión, ésta se convierte en su percepción de la realidad, mucho más importante tal vez que lo que percibe mirando por sus propios ojos” (Aguilar, 1999: 18).*

Existe un orden simbólico en la televisión (Bourdieu, 1997) que difunde un modo de ver el mundo, de ser, de pensar y de actuar; transmite normas sociales y formas de vida diferentes, pero todo ello sin neutralidad, sin naturalidad, y sin objetividad. Siempre hay un interés explícito o implícito de transmisión, de modo

que el sujeto elabora un modelo cultural e ideológico, producido por las elites dominantes que dirigen y, son propietarias del medio televisivo.

### 3.3. EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN SOCIAL A TRAVES DE LOS MEDIOS

Las representaciones sociales como proceso social únicamente pueden aparecer en grupos y comunidades en el que los conceptos reelaboran la ambigüedad a través de procesos comunicativos. El origen construccionista del concepto de representaciones sociales (Bueno, 1997, 2002), nos hace situar la cognición social en el cuadrante público-colectivo, en particular dentro de la conversación y otros procesos de comunicación. El concepto de colectividad se crea a través de la interacción entre la realidad social y los grupos que la forman, mediante los actos del discurso que inevitablemente son fruto de los colectivos.

Los medios adquieren cada vez más capacidad generadora de representaciones sociales, no por que lleguen a más grupos sociales, ni por su inmediatez, sino porque son ellos los que sugieren los asuntos novedosos de interés para las audiencias, que pueden ser tan variados como podamos pensar.

De especial interés para nuestro objeto de investigación son los productos comunicativos elaborados como series televisivas de producción nacional<sup>32</sup> y de gran audiencia, que han demostrado su influencia sobradamente al generar relaciones de comunicación constructiva dotada de significados psicológicos directos a través de la relación vicaria con la realidad (Madrigal, 2001).

El proceso de mediación que se realiza entre la información aportada por los medios y los sujetos, nos indica Martín (1977) que se desarrolla de forma dialéctica entre sujeto y objeto, continuidad y cambio social, conocimiento y acción social. En nuestra opinión, los modelos de interpretación que nos ofrecen algunos productos televisivos como "Raquel busca su sitio", permiten la identificación, el reconocimiento y la socialización de los trabajadores sociales como individuos y como colectivo o grupo social, por la transmisión y creación de

valores sociales que facilitan sus representaciones sociales. Resumiendo, nos permiten la construcción de un mundo social, que coincidente o no con la realidad, constituye la representación social del trabajo social, en la medida en que los grupos de referencia interactúen con la serie elaborando sus representaciones sociales en sus contextos sociales y culturales.

Nuestra investigación sobre los efectos de la serie “Raquel Busca su sitio”, recogerá las características del inventario expresado por Lasswell:

Tabla 2. Inventario de Lasswell.

- <b>Quien dice</b>	- Análisis de los emisores, instituciones, creadores
- <b>Qué</b>	- Análisis del mensaje, análisis de contenidos
- <b>Por qué medio</b>	- Análisis psicológico, social, económico y tecnológico del medio
- <b>A quién</b>	- Análisis de audiencia, investigación de la recepción y el receptor
- <b>Con qué efectos</b>	- Análisis de los efectos psicológicos, sociales, políticos y globales

Fuente. Del Río (1996: 368).

Los medios desarrollan su influencia en el aspecto social (Mestre, 2002), ejerciendo sus efectos a través del fortalecimiento y difusión de las imágenes y conceptos de las representaciones sociales de la realidad, que a la vez, operan de manera incipiente y estructurada en las redes sociales, como resultado de la dinámica e interacción de diferentes grupos sociales, de los cuales forman parte los medios de comunicación social.

<sup>32</sup> Nos estamos refiriendo a series como “Médico de familia” y “Periodistas” todavía recientes en el recuerdo. Otras series ya más lejanas, que algunos todavía recordaran como “Crónicas de un pueblo” o “Plinio”, son claros ejemplos de los que comentamos.

### 3.4. LA TELEVISIÓN Y LAS REPRESENTACIONES SOCIALES

La historia de los medios de comunicación social, se nos presenta generalmente como llena de influencias perversas o negativas, estas perspectivas aportan conclusiones carentes de base o sesgadas por que no tienen en cuenta la dimensión del espectador, lector e incluso no tienen en cuenta la situación del contexto social de donde se parte. En otras palabras, nos ofrecen una visión reduccionista de la realidad, normalmente con la intención de legitimar una visión elitista y monopolista de los intereses de grupos de poder (Bourdieu, 1997).

El planteamiento del proceso de comunicación audiovisual, no puede ser interpretado bajo los preceptos clásicos de la investigación informacional, basada en la lingüística de Saussure como si de un sistema lectoescrito se tratara. En comunicación audiovisual el proceso es dialógico, es una representación más que una información significada, como un símbolo del mecanismo mediador para con el sujeto.

Encontramos en la psique dialógica de Vygotski (1979) la forma de construcción de una estructura del habla como representación de la conciencia activa del habla, que nos transmite su visión del mundo, su intención, su perspectiva, su horizonte conceptual. El significado se construye pues en la interacción, en la comunicación. La estructura del habla es social, no individual. Toda comprensión auténtica es esencialmente dialógica. Ejemplos históricos los encontramos en el teatro clásico griego e incluso en los análisis de Goffman donde la interpretación de los roles y ropajes sociales de cada interlocutor son vitales. En este sentido, la televisión se convierte en un aliado virtual, no sólo como medio, sino como oferente del contenido de la comunicación cotidiana (Kepplinger y Martín, 1986).

La televisión desempeña un papel crucial en la formación de las opiniones, no directamente, sino como productor de temas y elementos para la discusión. Proporciona materiales y es por tanto, se configura como un miembro de la conversación a la vez que mediador en la misma.

La televisión puede construir de modo dialógico las representaciones sociales, y lo hace a partir de un sistema de análisis de contenidos fundamentado en un modelo intercomunicativo que Del Río (1996) ha denominado triangulación visual, es decir, que aprendemos en primer lugar con el diálogo, y en segundo lugar con la convergencia social de la mirada, aplicando así como los seres humanos organizamos nuestra comunicación sobre un objeto intermedio entre ambos comunicantes, existiendo diferentes tipos y niveles de mediación.

Tabla 3. Niveles de influencia de la televisión: explicación y funciones.

<b>NIVEL</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>MEDIO / ENTORNO</b>	<b>EFFECTOS</b>
<b>1</b>	Organismo	Umwelt	Funciones naturales
<b>2</b>	Sujeto individual	Escenarios personales Comunicación interpersonal (con uno mismo)	Funciones superiores apropiadas e interiorizadas Identidad personal
<b>3</b>	Grupos de conciencia	Escenarios sociales "propios" Comunicación interpersonal e intragrupal	Funciones superiores distribuidas en el grupo Identidades microsociales
<b>4</b>	Comunidades Sociedad Nación Cultura Esfera pública Humanidad	Escenarios públicos Comunicación intergrupala e intrasocial	Funciones superiores distribuidas en la cultura Identidades macrosociales

Fuente. Del Río (1996: 295).

La explicación de este mecanismo de triangulación nos la da Doise (1986), como un modelo básico que se daría tanto; a nivel intrapersonal o con uno mismo; a nivel de microgrupo; a nivel macrogrupo (medio televisivo) y a nivel de comunidad cultural, de identidad social como representación del "nosotros" colectivo.

Este último nivel, señalado por Doise, es el que nos interesa ya que es el que habitualmente estudian las teorías sobre los efectos de la comunicación de masas, centrados en el espectro de los niveles de identidad individual y colectiva. Objeto de interés en nuestra tesis, centrándonos en las representaciones sociales del trabajo social.

*“Los media, en cuanto mediaciones complejas insertas en los escenarios culturales de la vida real de los sujetos y de los grupos, constituyen pasillos de comunicación no pertenecientes a una condición puramente virtual o*

*simbólica, sino física y ecológicamente inserta en los distintos niveles del sujeto que permitan triangular los referentes y conectar, a la vez física y simbólicamente esos niveles". (Del Rio, 1996: 300).*

En nuestra opinión, los medios permiten construir una imagen de la realidad, del mundo humano, de nosotros mismos, de los grupos sociales en los que participamos (construyendo las identidades sociales o comunitarias) o interactuamos o incluso nos enfrentamos. Su papel es esencial para construir sujetos individuales y sociales, no sólo de la comunicación, sino de la vida misma.

El problema de los efectos de los medios de comunicación social, está pendiente en la investigación empírica, su estudio necesita de modelos integrales o sistémicos, que no olviden ni mensajes, ni interlocutores, ni contenidos. Las teorías son muy diversas como ya hemos visto, desde el positivismo hasta la hermenéutica, pero por el interés subyacente en nuestra tesis nos centramos en las teorías sociales, concretamente en la de las representaciones sociales.

En nuestra investigación la televisión nos interesa como paradigma actual en los medios, no sólo por sus efectos, sino por su influencia, que debemos decir también, en la mayoría de ocasiones se ofrecen unos resultados de investigación negativos. Pensamos que son análisis deterministas que intentan explicar la dinámica social prescindiendo de los sujetos sustentadores (grupos o colectivos) de las información.

En nuestra opinión la influencia social de los medios, se limita por el contexto social y por el conocimiento del sentido común o también podríamos decir, por las representaciones sociales dominantes de los grupos sociales capaces de ejercer influencia. En esta línea, la televisión ejerce una influencia preponderante respecto de los demás medios de comunicación social, que en numerosas ocasiones han extendido el modelo televisivo como más eficaz.

Bourdieu (1997) nos muestra un pensamiento sobre la televisión que gira en torno a un inexistente dominio sobre los otros medios, sino lo contrario, en



numerosas ocasiones sus características de interacción entre grupos, no la hacen influyente sino influenciada por la red social.

En nuestra investigación, compartimos la perspectiva que apunta Mestre (2002) sobre la ubicación de nuestro estudio, en el campo de la influencia acumulativa y cultural, donde el interés se desplaza del proceso de transmisión hacia el proceso de significación, donde los medios inciden en el proceso de construcción social, al estructurar a largo plazo una imagen de la realidad, produciendo cambios de creencias y opiniones.

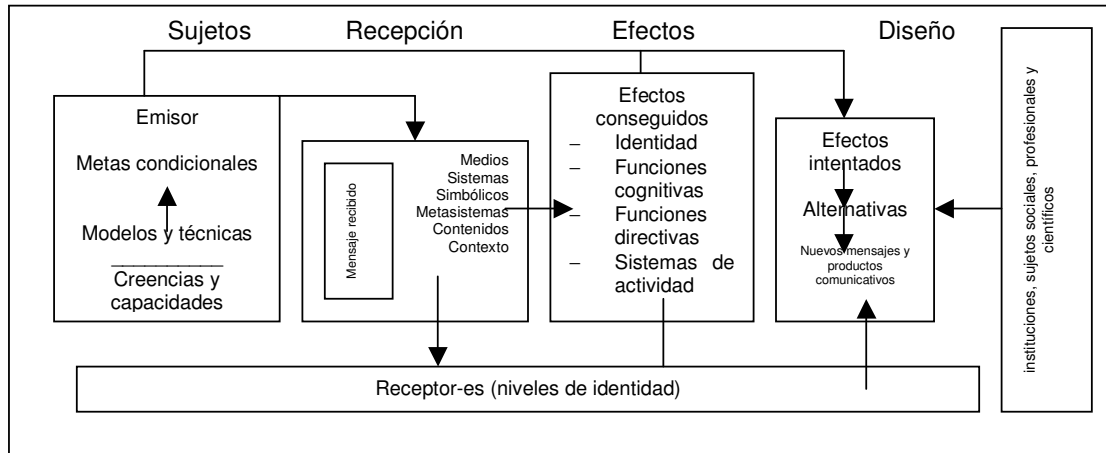
La televisión se ha convertido en interlocutor virtual ante el cual desarrollamos posturas, actitudes y percepciones al igual que ante cualquier otro medio, pero con la condición de permitir una desconexión mental al espectador. Como ejemplo presentamos los resultados de Fritz (1987) en un estudio realizado en Alemania, la televisión puede actuar como coartada en la conversación, para evitar contestar, e incluso darse por enterado, con lo que los efectos son imprevisibles, se toman los conceptos mezclados entre argumentos emocionales y lógicos, uno junto a otro por orden de aparición para lograr por acumulación la claridad.

La actual tendencia en todo el mundo a favor de las series puede ser interpretada como una búsqueda de globalidad y de estructuración. En este sentido lo interesante de una serie de televisión es comprobar el carácter estructural de la misma y el mundo simbólico que representa. Del Río (1996) comprobó en una investigación sobre una serie de TVE que la serie ofrece una organización jerárquica y narrativa de los problemas sociales (temática que en el cine apenas tiene presencia). Podemos considerar estos valores de las series como logros positivos y objetivos explícitos de la cultura dominante en la sociedades occidentales.

Las investigaciones actuales, en que se miden las representaciones sociales de los emisores, los medios y los receptores han encontrado una confluencia muy

favorable de efectos sistemáticos y efectos profundos, con lo cual obtenemos una información clara del producto.

Tabla 4. Flujos y efectos de la comunicación.



Fuente. Del Rio (1996: 388).

En resumen, la televisión como medio por excelencia que entra en todos los hogares, la ve todo el mundo, llega a todos los públicos, y proporcionan prestigio a través de sus imágenes, es el medio ideal para la comunicación de la imagen y en ese sentido de la identidad que sustenta esas imágenes, de aquí la importancia del medio para la influencia social, que es real y muy importante.

En nuestra opinión, la influencia se fundamenta en el interés de mantener la persistente reproducción de algunas de las representaciones sociales existentes en la realidad frente a otras diferentes, producto de la construcción social de la realidad de grupos sociales dominantes.

Tomemos como ejemplo, en relación con el objeto de nuestra investigación, estudios anteriores sobre las imágenes que representan socialmente algunos estereotipos existentes en el Sistema Público de Servicios Sociales sobre los trabajadores sociales, mostrados por García y Ramírez (2001), que junto con el material televisivo de formato serie de producción propia, con unos guiones contruidos sobre la base de representar socialmente a los sistemas de bienestar

social y a la profesión de trabajador social constituyen el análisis del caso de “Raquel busca su sitio”, objeto de estudio en nuestra investigación.

Imagen 8. Los estereotipos en servicios sociales.

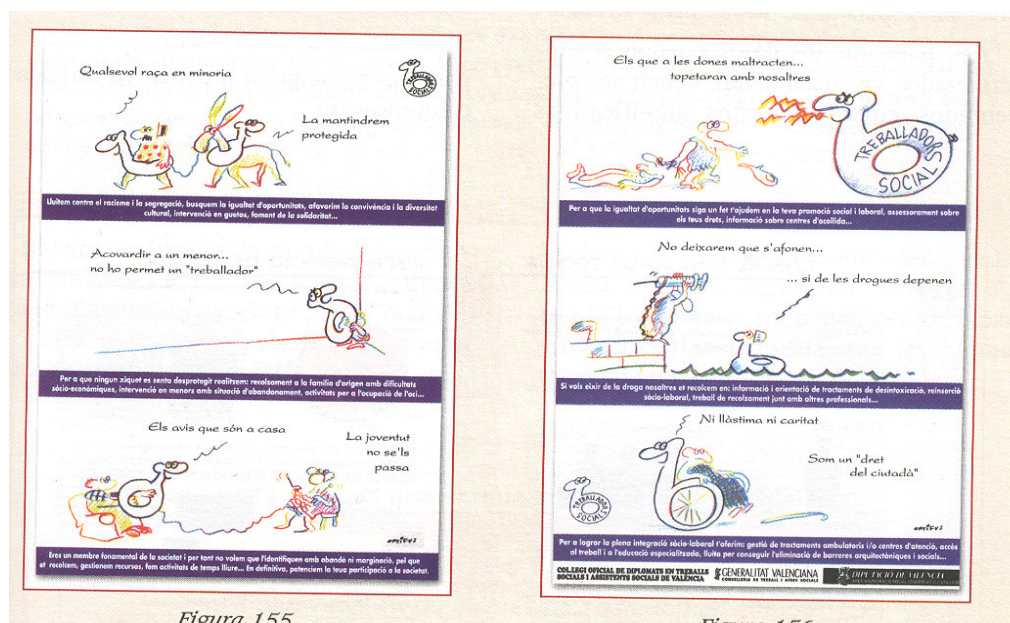


Fuente. García y Ramírez (2001: 144 y 145)

Las imágenes tienen la ventaja de dejar márgenes a la interpretación de su significado, que en la palabra no es posible, ya que se ve obligada al anclaje de una cuestión determinada por la imagen. Esta ventaja también la tiene la televisión respecto del resto de medios y de ahí la relevancia de la elección del soporte en nuestra investigación.

Antecedentes sobre las imágenes de los trabajadores sociales existen, en especial una campaña de la que también fuimos partícipes, en la medida que fue financiada por todos los trabajadores sociales colegiados de Valencia, y la hicimos nuestra en los actos de presentación. Las representaciones sociales del “floti” son positivas todas ellas, utiliza el humor y la humanización de un objeto inanimado como reclamo, y utiliza los refuerzos de la emotividad y del texto para subrayar la labor profesional. Es evidente la preferencia de las imágenes que se transfieren hacia la defensa de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, aunque la campaña estaba concebida como imagen corporativa e institucional. En otro momento, habrá que evaluar las representaciones sociales del “floti”, pero consideramos que debe ser objeto de otra tesis doctoral.

Imagen 9. Sobre "Floti".



Fuente. García y Ramírez (2001:180).

Habitualmente la televisión nos ofrece espectáculos de humanismo, proporciones de ilusión, oportunidades de ser bondadosos y altruistas, a través de esos productos que se denominan “tele-caridad” (García y Ramírez, 2001), y que nos permiten lavar nuestras conciencias. Productos televisivos que en otro sentido nos proporcionan las dosis necesarias de morbosidad para seguir adictos al televisor, la “tele-desgracia” pone en evidencia el espectáculo diario de la discriminación: por gordos, por flacos, por homosexuales, etc.. En estos espectáculos televisivos se aprovecha la desgracia ajena como reclamo para los buenos sentimientos, sin obligarnos a ir más allá del simple sentirse afectado o cuanto más identificado con un colectivo.

Imagen 10. De los trabajadores sociales. (Fuente. EPS, 58).



Las utopías de los trabajadores sociales “Raquel busca su sitio”, con este título aparecía el pie de foto de esta imagen en El País Semanal n° 58, y en ella se representan la realidad y la ficción de lo que es un/ a trabajador/ a social. Por un lado, el actor de la serie Javier Albalá (trabajador social de ficción) y por otro lado, Julia García (trabajadora social en la realidad) quien en esos momentos representaba a los colectivos profesionales como Presidenta del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.

La satisfacción de Julia García con la imagen que ofrece “Raquel busca su sitio” de su profesión se manifiesta en sus palabras:

*“..enseña lo importante que es para nosotros situarse en el lugar de la persona que está frente a ti, escucharla y recolocar lo que está diciendo para que ella misma pueda encontrar una salida. La serie retoma los ideales y utopías de nuestro trabajo”. (EPS, 2000).*

Estas y otras condiciones son las que intentamos resaltar en nuestra investigación sobre un caso, el de la serie televisiva “Raquel busca su sitio” de TVE-1.



# **SEGUNDA PARTE:**

# **EL PROCESO DE**

# **INVESTIGACIÓN**





## INDICE DE LA SEGUNDA PARTE

### **EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

	Página
<b>CAPITULO 4. EL PLANTEAMIENTO DE ESTA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>171</b>
4.1. INTRODUCCIÓN.....	173
4.2. OBJETIVOS.....	175
4.3. HIPÓTESIS.....	176
4.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	177
4.5. DISEÑO.....	182
4.6. FASES Y ETAPAS.....	187
<b>CAPITULO 5. ANÁLISIS CUANTITATIVO: LAS IMÁGENES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE SU IDENTIDAD.....</b>	<b>189</b>
5.1. DATOS BÁSICOS DE LA ENCUESTA.....	192
5.1.1. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA.....	192
5.1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES Y SU CLASIFICACIÓN.....	193
5.2. LAS IMÁGENES “INTERNAS” DE TRABAJADORES SOCIALES.....	196

	Página
5.3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS.....	206
5.3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES CLÁSICAS.....	206
5.3.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES DE INTERÉS.....	208
5.3.2.1. Las opiniones, actitudes y satisfacción sobre los servicios sociales.....	212
5.3.2.2. Las opiniones, actitudes y atribuciones sobre los trabajadores sociales.....	219
5.3.2.3. Las opiniones, actitudes y satisfacción sobre los medios de comunicación social y la serie de “Raquel busca su sitio”.....	224
5.3.2.4. Las relaciones entre servicios sociales, trabajo social y la serie “Raquel busca su sitio”.....	231
5.3.2.5. El proceso de construcción de la identidad colectiva de los trabajadores sociales.....	233
5.4. LAS CORRELACIONES ENTRE VARIABLES DE INTERÉS.....	235
5.4.1. RELACIONES EN TORNO A LAS OPINIONES Y ACTITUDES DE LOS SERVICIOS SOCIALES.....	236
5.4.2. RELACIONES EN TORNO A LAS OPINIONES, EL CONOCIMIENTO COMÚN Y LAS ACTITUDES HACIA LOS TRABAJADORES SOCIALES.....	257
5.4.3. RELACIONES EN TORNO AL CONOCIMIENTO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL ESPECÍFICOS.....	266
5.4.4. RELACIONES EN TORNO AL RECUERDO DE “RAQUEL BUSCA SU SITIO”.....	270
5.4.5. RESUMEN DE LAS RELACIONES OBJETIVADAS EN EL CAMPO DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES.....	277

	Página
<b>CAPITULO 6. ANÁLISIS CUALITATIVO: EL PÚBLICO DEL TRABAJO SOCIAL .....</b>	<b>283</b>
6.1. EL PROCESO METODOLÓGICO: ANÁLISIS DE CONTENIDO.....	286
6.2. DATOS GENERALES DE LAS SERIE.....	292
6.3. LA CATEGORIZACIÓN.....	297
6.4. LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL CASO.....	299
6.4.1. LA IDENTIDAD COLECTIVA DE LOS TRABAJADORES SOCIALES.....	300
6.4.2. LAS NUEVAS FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES SOCIALES.....	304
6.4.3. LOS ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL.....	314
6.4.4. LOS PROBLEMAS SOCIALES.....	320
6.4.5. RESUMEN SOBRE LOS RESULTADOS DEL CASO.....	327



# **CAPÍTULO 4.**

## **EL PLANTEAMIENTO DE ESTA INVESTIGACIÓN**



## **CAPITULO 4.**

### **EL PLANTEAMIENTO DE ESTA INVESTIGACIÓN**

#### 4.1. INTRODUCCION

La profesión de asistente social, hoy denominada de trabajador social, ha estado ligada a largo de su proceso de construcción social a las necesidades de las personas y de los colectivos. Esta naturaleza obliga, quizá más que en otras profesiones a reflexionar sobre los contenidos de la disciplina como: la identidad colectiva, el rol profesional y las relaciones con las políticas de bienestar.

Por otra parte, los procesos de organización social en el ámbito de las profesiones, han desencadenado en lo que hoy se conoce por sociedad corporativa (Giner y Pérez-Yruela, 1986). Las organizaciones colegiales de los asistentes sociales y diplomados en trabajo social han ido perdiendo protagonismo respecto de las organizaciones colegiales de otras profesiones sociales, a lo largo de su existencia, y en la medida que se han desarrollado los sistemas de bienestar; quizá en el momento actual se está gestando un proceso de revisión y de reivindicación de la identidad colectiva a través de la construcción de una disciplina con mayor producción y vinculación académicas; no en vano se sigue trabajando en España, por parte del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, y por las distintas Universidades que otorgan la titulación de diplomado en trabajo social sobre el proceso de reconocimiento oficial en nuestro país, de la licenciatura en trabajo social con la aprobación del Consejo de Universidades.

Asimismo, en el ámbito europeo se trabaja sobre los programas de doctorado en trabajo social como formación especializada para un tercer ciclo universitario; y recientemente, también las Universidades Españolas como: la Pública de Navarra, la de Granada y la Pablo de Olavide (Sevilla), han

comenzado con el desarrollo de estos programas en España, desde la iniciativa de los Departamentos de Trabajo Social, proponiendo el tercer ciclo con programas dirigidos al análisis de los procesos de intervención social.

Desde esta perspectiva la identidad colectiva de las/ os trabajadoras/ es sociales, se ha transformado unida al proceso de transición democrática en nuestro Estado. Partiendo en sus orígenes con una representación casi testimonial en las instituciones benéfico - asistenciales públicas, en la década de los 70, con una identidad caritativa y paternalista; hacia la actual representación mayoritariamente en el sistema de servicios sociales, con una identidad colectiva y una presencia en la sociedad democrática fruto del Estado Social y de derechos en el que hoy vivimos.

El arranque de un sistema de protección social, como es el de servicios sociales, el último para Khan y Kamerman (1991); el desarrollo y la implantación del mismo en la democracia española, acompañado de la transformación de una disciplina científica con una área de conocimiento propia (trabajo social y servicios sociales) desde 1983; unida a la elaboración teórica sobre la construcción social de la identidad colectiva del trabajo social (Payne, 1995), tan diversa y plural, y tan importante como legítima intermediaria en el acceso a los derechos sociales de la ciudadanía; nos han llevado a una encrucijada de la realidad social contemporánea, en donde la identidad colectiva de los trabajadores sociales se está construyendo socialmente, condicionada por tres ejes que mencionamos más adelante.

Por otra parte, el elemento sustentador, en términos de Tarde, de la opinión pública sobre los individuos, grupos y comunidades, lo configuran los mass media. Y al mismo tiempo los mass media, se erigen socialmente como el espacio de representación social de la identidad colectiva de esos grupos (Bueno, 1999).

En esta línea hemos tenido la oportunidad de investigar este objeto social definido en los párrafos anteriores (identidad colectiva de los trabajadores sociales), a través del análisis de una serie televisiva denominada "Raquel busca su sitio", emitida por la TVE-1, desde enero hasta Julio del año 2000, cuyo guión



está dedicado de forma exclusiva a los problemas de las/ os trabajadoras sociales. Algunos documentos cinematográficos importantes del ámbito europeo nos han servido para analizar la identidad colectiva de los trabajadores sociales en Francia y Reino Unido, nos referimos a ejemplos como: “Ca commens aujourd’hui” de B. Tavernier (1999) o “Ladybird, ladybird” de K. Loach (1994), como representaciones sociales de contraste con los resultados de nuestra investigación.

#### 4.2. OBJETIVOS

Como objetivos propuestos en la investigación nos hemos planteado observar como es percibida la disciplina del trabajo social por la sociedad o las personas que forman parte de ella, para ese objetivo se ha utilizado una encuesta a la población general de la provincia de Valencia, como fuente primera de datos que nos permita una clasificación de las categorías de significados, referencia para los contenidos de las representaciones sociales. Otro de los grandes objetivos será comprobar el anclaje social del trabajo social a través del estudio de un caso, basándonos en el análisis de contenido de los capítulos de la serie (Raquel busca su sitio), de esta forma hemos podido realizar la asociación de categorías y la construcción de las representaciones sociales del trabajo social.

Los objetivos generales que nos hemos planteado intentan responder a las cuestiones planteadas en el apartado anterior, así:

- Comprender la relación existente entre la identidad colectiva de las/ os trabajadoras/ es sociales y los procesos de construcción social del llamado Sistema de Servicios Sociales Personales.
- Evaluar la imagen de la profesión de trabajador/ a social, con respecto a los modelos ofrecidos por la serie televisiva “Raquel busca su sitio”.

El trabajo sobre la serie televisiva de TVE “Raquel busca su sitio”, ha consistido en delimitar las imágenes de los trabajadores sociales mediante un estudio cualitativo que nos ha permitido reflexionar y concluir sobre la comprensión de las representaciones sociales, al tiempo que responder a las

hipótesis, deseamos apreciar los aspectos descriptivos, y las relaciones entre variables. Proceso que nos ha permitido llegar a determinar en que situación encontramos el anclaje de las imágenes ofrecidas por la serie televisiva respecto de los resultados cuantitativos de la encuesta realizada a la población general; utilizamos para esta tarea el análisis de los contenidos de los capítulos seleccionados, haciendo inferencias en base a las unidades de registro que diseñamos en el instrumento de observación “ex profeso”, contamos con esta técnica cualitativa para resaltar aquellos aspectos aportados como resultados de la encuesta. Ambos instrumentos, cuestionario y ficha de observación, los describimos a continuación en el apartado de metodología.

#### 4.3. HIPOTESIS

Utilizando un lenguaje interrogativo hemos propuesto unas hipótesis con la pretensión de que nos sirvieran para orientar la metodología, y con la finalidad de trazar una línea de trabajo que nos conduzca hacia la consecución de los objetivos propuestos en esta investigación:

¿Qué representan las/ os trabajadoras/ es sociales para los ciudadanos?

¿Cuál es la imagen de las/ os trabajadoras/ es sociales y que representación social tiene la profesión?

¿La influencia de la televisión a través de la serie “Raquel busca su sitio” sobre las/ os trabajadoras/ es sociales, ha producido cambios en la imagen representada socialmente construyendo una nueva identidad profesional?

Llegamos a la definición de un objeto de investigación, el trabajo social, con unos objetivos generales, orientadores del proceso de toma de contacto con el campo de investigación las representaciones sociales del trabajo social, y que esquemáticamente describimos en el apartado anterior.

#### 4.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Las representaciones sociales son el marco conceptual para realizar análisis grupales y macro-sociales, así nos los infiere Páez (1992). Nos permiten explicaciones funcionales e intencionales buscando encontrar las estructuras de significado subyacentes a los discursos y a las prácticas sociales.

Existen dos perspectivas metodológicas posibles, la del actor comprometido en la acción y la del observador, no podemos olvidar ninguna de las dos sino queremos perder aspectos importantes de la realidad. Los conceptos de la perspectiva antropológica estructural nos ayudan a la comprensión de nuestro planteamiento metodológico. Emic (primera persona) y Etic (tercera persona), representan las dos perspectivas anteriores, lo subjetivo del actor y lo objetivo de las explicaciones sobre la estructura. El hecho de interpretar significados (emic) supone también construir significados mediante la interacción social (Harris, 1979).

*“La descripción de la acción no sólo es refutable, sino que esta íntimamente relacionada con la evaluación. El lenguaje de la acción contiene valores, como elementos inexplicables, y trata de suprimir éstas inventando definiciones operacionales..” (Páez, 1992: 51)*

El construccionismo social nos guía sobre el conocimiento de la realidad, afirmando que se puede conocer con independencia de los conceptos que hay en el lenguaje, que además la realidad se construye por efecto de las relaciones sociales a través del lenguaje, que a su vez son construidas como relaciones por el uso de razones, reglas, convenciones y otros conceptos de acción; durante el desarrollo de la vida cotidiana. Las relaciones que se establecen por el lenguaje y sus significados no son subjetivas, sino públicas e intersubjetivas.

Los significados intersubjetivos se hacen comunes entre los miembros de un grupo, colectivo o localidad que no tienen porque ser coincidentes sino que pueden generar también conflicto.

Las orientaciones que sostienen la construcción social de la realidad, afirman que la ciencia social positiva no puede estudiar la realidad desde la posición del observador únicamente. El uso del lenguaje común es el recurso esencial para la comprensión de conceptos científicos y de los indicadores que se supone, lo miden.

Desde aquí partimos al hablar del origen social del significado, que señala que los conceptos sólo existen en un contexto público e intersubjetivo, ya pre-existente en la cultura. El significado se negocia entre los miembros de la interacción social. Comparten la misma configuración de estructuras de significado, investigador y sujeto interrogado.

La explicación de esta complementariedad nos la ofrece Harris (1979), entre “emic” y “etic”, en el sentido de no renunciar al conocimiento socialmente construido y complementarlo con la reflexión del investigador, del actor. El conocimiento en primera persona “emic” y la reflexión en tercera persona “etic”.

Hay que evitar caer en radicalismos extremos desde una u otra perspectiva. Pensamos que en trabajo social se debe incluir como elementos explicativos, las teorías y los lenguajes del actor acerca de su universo simbólico y las teorías sobre las estructuras sociales y su análisis objetivo. La interacción social en contextos sociales determinados, es el ámbito mayoritario del trabajo social, en tanto en cuanto la investigación deberá incorporar la complementariedad metodológica en sus aproximaciones, también llamada triangulación metodológica por Ruiz (1989).

Es oportuno comentar que en el estudio de las representaciones sociales el objeto de investigación se manifiesta frecuentemente con carácter cualitativo, aunque el nivel de conocimiento que debemos alcanzar permite la utilización de instrumentos de captación de datos de forma cuantitativa, lo que sin duda enriquecerá el panorama actual de esta línea de investigación.

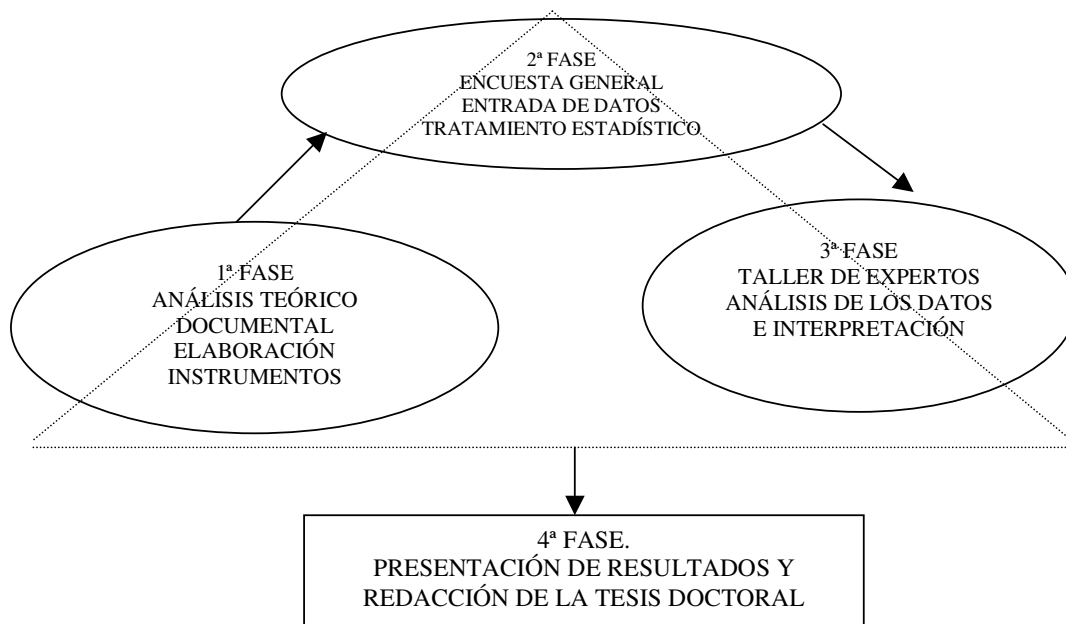
Con estas orientaciones metodológicas partimos, hacia un diseño de investigación que está abierto en todo momento, ya que la perspectiva

metodológica utilizada será mayoritariamente cualitativa, aunque algunos datos de interés para la investigación tendrán la forma de cuantitativos, sobre todo los que proceden de fuentes primarias (Encuesta 2001. Población Valenciana) de elaboración propia de la que ofreceremos un análisis descriptivo y un análisis de las relaciones entre las 51 variables, de las cuales 21 variables son categóricas y el resto variables nominales cerradas.

El modo de recoger los datos, a partir del cual las representaciones sociales serán investigadas, debe permitirnos poner en evidencia de forma exhaustiva los elementos que componen la representación de un objeto social. Nada nos garantiza la pertinencia de las categorías, por lo tanto debemos dejar mayor libertad a los sujetos, a fin de poder deducir nuevas categorías, es decir las de mayor significado posible.

En esta línea, la perspectiva será, la integración metodológica en el más amplio sentido. Es decir, la complementariedad de aplicación de varias técnicas, como por la utilización de diferentes teorías, así como por ejemplo la recogida y análisis de datos en diferentes espacios y en diferentes tiempos; sobre todo con la finalidad de lograr el máximo control de calidad en la investigación.

Gráfico 3. Complementariedad metodológica (TRIANGULACIÓN).



En cuanto a los métodos estadísticos empleados, han sido diversos, en función de los objetivos y de la naturaleza de las variables. Así realizamos pruebas estadísticas no paramétricas como la de Mann-Whitney cuando queríamos comparar la tendencia central, es decir, los promedios de dos grupos, por ejemplo cuando intentamos averiguar si los usuarios de los servicios sociales presentan un promedio distinto a los no usuarios al evaluar los servicios sociales. El motivo de escoger pruebas no paramétricas ha sido el nivel de medida de las variables en las que medíamos la tendencia central y tratábamos con variables ordinales con un número limitado de categorías.

No obstante, complementamos este análisis estadístico no paramétrico con una prueba  $t$ , para contrastar medidas en muestras independientes, allí en donde la prueba no paramétrica resultaba estadísticamente significativa, con dos finalidades: la primera de ellas, está dirigida a confirmar los resultados de la prueba Mann-Whitney; y la segunda, está dirigida a ofrecernos los resultados de las medias en los dos grupos de variables que relacionamos, de interpretación más fácil que los rangos promedio.

Siguiendo con el análisis comparativo de las tendencias centrales, pero cuando el número de grupos a comparar excedía de dos (tres o más) empleamos la prueba estadística no paramétrica de Kruskal-Wallis. Esta prueba es una extensión, para el caso de tres o más grupos, de la Mann-Whitney, por lo que la escogimos por las mismas razones que ésta. De igual modo que cuando nos referimos a la prueba de Mann-Whitney, si el resultado es estadísticamente significativo, complementamos nuestro análisis con su correspondiente prueba estadística paramétrica, en el caso de la prueba de Kruskal-Wallis, complementado los resultados estadísticamente significativos con pruebas adicionales, en concreto, la prueba  $F$  de análisis de varianza (ANOVA).

Al utilizar una prueba paramétrica como ANOVA tras un resultado estadísticamente significativo de la prueba Kruskal-Wallis, perseguimos una triple finalidad: la primera, confirmar los resultados de la prueba de Mann-Whitney; la segunda, ofrecer los resultados de las medias para los dos grupos en relación, de

interpretación más fácil que los rangos promedio; y la tercera, poder realizar pruebas estadísticas a posteriori, en concreto de Tukey, para evaluar entre qué grupos situamos las diferencias estadísticamente significativas.

Cuando tratamos de estudiar la relación entre dos variables cuantitativas o cuasi-cuantitativas, como por ejemplo la actitud hacia los servicios sociales y la actitud hacia los trabajadores sociales, empleamos el coeficiente de correlación de Pearson, que nos indica la posible relación lineal positiva o negativa entre variables, o por el contrario la ausencia de relación lineal entre ellas.

Finalmente, cuando las variables relacionadas son categóricas, empleamos la prueba estadística de  $\chi^2$  (Chi cuadrado) con la finalidad de estudiar la influencia que los resultados de las dos variables tienen una sobre la otra, cuando estos resultados son estadísticamente significativos ( $p < 0,05$ ). Dada la susceptibilidad de este estadístico al tamaño de la muestra y a otros problemas, por ejemplo, frecuencias esperadas pequeñas, los resultados estadísticamente significativos los complementamos con un índice que nos indique la fuerza de la relación entre ambas variables; en concreto la  $V$  de Cràmer, que nos ofrece una información cuantitativa adicional sobre la importancia de la relación encontrada.

#### 4.5. DISEÑO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

El diseño del trabajo de investigación como indicábamos en el punto anterior está fundamentado en una complementariedad metodológica entre el enfoque cuantitativo de la investigación mediante la encuesta y el enfoque cualitativo del análisis del caso de “Raquel busca su sitio”, pretendemos establecer un proceso de construcción teórica sobre la representación social del trabajo social, aplicada a los ámbitos de intervención de la profesión, y en el contexto social actual presidido por los medios de comunicación social.

Para comenzar, seleccionamos los contextos de investigación, de entre los dos ejes básicos del objeto, que estarán formados por: las/ os trabajadoras sociales como grupo profesional y los medios (televisión) como elemento transmisor de las representaciones sociales de los grupos que desarrollan contenidos representacionales.

Para la selección del primer eje: las/ os trabajadoras/ es sociales, hemos utilizado los datos de 51 variables de las 1.207 encuestas realizadas durante el año 2001, comparando estos resultados recientes con los resultados de las dos investigaciones monográficas realizadas anteriormente en Valencia sobre las/ os trabajadoras/ es sociales en 1997 y 1999 por la unidad de investigación a la que pertenecemos. Tomamos como referencias también, las variables sociológicas tradicionales definidas en investigaciones anteriores, desarrolladas en otras Comunidades Autónomas como Madrid (1991) y Cataluña (1997).

Para iniciar el análisis cuantitativo utilizamos una fuente secundaria, facilitada por la Fundación Servicio Valenciano de Empleo (FSVE), sobre el perfil de trabajador social en la provincia de Valencia con datos actuales (2002). Con esta base de datos secundarios, analizamos de forma descriptiva las variables clásicas ya mencionadas en los estudios anteriores de forma que reforzamos los resultados de la encuesta realizada a la población general con algunos indicadores de esta fuente secundaria.



Para la selección de los contextos del segundo eje: el estudio de un caso: “Raquel busca su sitio”. Grabamos en video ésta serie de la televisión española, consideramos que la comunicación audiovisual se ha convertido en uno de los medios de mayor influencia social y por tanto, cumple unas características que le hacen ser responsable de la construcción social de la realidad, en este caso concreto, contribuir a la formación de impresiones sobre la identidad colectiva de un grupo profesional. Analizamos, además, que se trata de la televisión pública referente institucional oficial para la producción de series con intención de hacer llegar a los ciudadanos las imágenes de una profesión. Los guiones de “Raquel busca su sitio” son una monografía audiovisual sobre los trabajadores sociales, y sobre las actividades y actuaciones de los mismos.

Una vez seleccionados los contextos y relacionados los conceptos con las distintas teorías, seleccionamos las estrategias metodológicas que nos permitieran recoger los datos necesarios para el análisis de la realidad que hemos definido previamente. Así debemos hablar de técnicas cualitativas en algunos contextos y de técnicas cuantitativas en otros.

Los datos cuantitativos los obtuvimos de las variables especificadas en el modelo de cuestionario utilizado durante el desarrollo de la encuesta (ver anexos), con la finalidad de combinar el análisis de los aspectos descriptivos y de los aspectos relacionales. El cuestionario es un instrumento que anónimamente recoge una información objetiva, que posteriormente procesamos para obtener unos resultados que son tratados estadísticamente como indicamos en la metodología.

El cuestionario que utilizamos para la encuesta a la población general, contiene como todos los cuestionarios, una primera parte, que es introductoria en donde se explica la finalidad del mismo, donde la confidencialidad y el anonimato son premisas importantes y, donde la demanda de sinceridad y el agradecimiento por la colaboración son un valor a resaltar. También añadimos, los códigos de identificación (encuestador, cuestionario y municipio).

En la segunda parte del cuestionario, tratamos de recoger los datos sociológicos más básicos, en nuestro caso: tipo de municipio, género, grupo de edad, nivel de estudios, tipo de ocupación y sus características; tipo de convivencia; y tipo de hábitat residencial y sus características.

En la tercera parte del cuestionario, entramos con las opiniones y actitudes en torno a los servicios sociales personales: su uso, proyecciones discursivas de las causas de uso, satisfacción, conocimiento indirecto, proyecciones discursivas de la frecuencia de uso, conocimiento directo, y actitud global hacia ellos como sistema.

En la cuarta parte del cuestionario, centramos las preguntas sobre las/ os trabajadoras/ es sociales: proyecciones discursivas, relación directa, satisfacción de su relación, conocimiento indirecto y conocimiento directo de los mismos.

En la quinta y última parte del cuestionario, tratamos de recoger las influencias de los medios de comunicación social en el ámbito de los servicios sociales personales y del trabajo social, con unas preguntas dirigidas a nivel general sobre conocimiento directo de los mismos, para posteriormente centrarnos en la serie de “Raquel busca su sitio” con preguntas dirigidas a saber: nivel de recuerdo, proyecciones discursivas de los contenidos, conocimiento directo, satisfacción e identidad profesional representada.

Para la recogida de datos cualitativos, la técnica elegida es el estudio de un caso a partir del análisis de contenido de las cintas de video grabada “ex profeso”. Analizamos los capítulos de la serie televisiva “Raquel busca su sitio” (TVE-1, 2000), con ayuda de un instrumento de registro de la observación (ver anexos) que realizamos al visualizar la serie, construido por nosotros mismos en 2001, y que explicamos a continuación.

La ficha de observación que construimos está dividida en cinco partes. En la primera de ellas, hacemos una introducción del objeto de estudio, la metodología del análisis de contenido en base a una observación estructurada, y la estrategia de validación.

En la segunda parte de la ficha de observación definimos la unidad de registro a la que nos referimos en la recogida de datos, en este nuestro caso, el capítulo de la serie. En la tercera parte, recogemos de forma sistemática los datos de las unidades de contexto: la presencia del tipo de profesionales en el centro de trabajo; y la presencia del género en la relación profesional.

En la cuarta parte de la ficha de observación definimos las categorías de observación de forma sistemática también: tipo de rol profesional, ámbitos de intervención, instrumentos o técnicas que aparecen y la problemática tratada. Y en la quinta y última parte de la ficha de observación, ofrecemos los aspectos más abiertos de la observación, con indicación de citas literales o aspectos más destacados o relevantes para el observador experto.

Tanto las técnicas cualitativas como las cuantitativas, han tenido un procedimiento de validación externa. En cuanto a la encuesta, mediante la fiabilidad de los datos obtenidos en el pre-test previo a la aplicación del cuestionario a la muestra representativa. Para validez de los datos cuantitativos aplicamos los estadísticos ya descritos en el apartado de metodología, comprobamos la significación estadística de los resultados, apoyándonos en la representación gráfica de los mismos para mayor claridad en la exposición.

Y en el estudio del caso de “Raquel busca su sitio” realizamos un pre-test, a través una sesión de taller con trabajadoras/ es sociales participantes en el VII Simposio Europeo de Trabajo Social celebrado en Pamplona (Navarra) los días 29 y 30 de octubre de 2001. La validación de la ficha de observación: las unidades de registro, categorías estructuradas, la realizamos por el método inter-jueces, es decir, dos trabajadores sociales observan y registran la serie y después analizamos las coincidencias y divergencias; de esta forma contamos con un instrumento consensuado.

Este tipo de diseños, está abierto a cambios, y por tanto afecta a la toma de decisiones durante el desarrollo de las tareas, habiéndose producido algunos reajustes en los instrumentos durante el proceso de investigación en la medida que ha sido necesario y justificado.

Una vez recogidos los datos, pasamos a su análisis, en nuestra investigación, con diferentes presentaciones: los datos cuantitativos analizados los utilizamos para explicar, con ayuda de los gráficos, unas conclusiones que nos ayuden a comprobar nuestras hipótesis y el cumplimiento de nuestros objetivos así como elementos que sirvan de refuerzo a las inferencias basadas en la categorización de los datos cualitativos.

Los datos cualitativos, los categorizamos en función de las construcciones que desarrollamos a partir de la observación sistemática de la serie, que determinan conceptos que nos sirven para elaborar nuevas proposiciones teóricas reforzados por los resultados de la encuesta a la población general; y que en último término nos permiten enunciar las representaciones sociales del trabajo social aplicadas a la construcción de la identidad colectiva de los trabajadores/ as sociales.

Y por último, nos hemos esforzado en tomar las decisiones necesarias para presentar los resultados de la investigación, previamente meditados para su mejor presentación y redacción. Tomamos siempre en cuenta las sugerencias de los sujetos participantes, expertos o no, y sobre todo de aquellos que se encuentran en el ámbito de nuestra línea de investigación, y en especial de nuestros directores de tesis.

#### 4.6. FASES Y ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN.

El proceso de investigación se ha aproximado a una estructura dividida en función de cuatro fases (tabla 5): planificación, ejecución, interpretación y resultados. Cada una de ellas se subdivide en cinco etapas, que a continuación describimos, indicando las características de cada una de ellas:

Tabla 5. Proceso de investigación: Fases y etapas.

FASES DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN							
PLANIFICACIÓN		EJECUCIÓN		INTERPRETACIÓN		RESULTADOS	
1	Elaboración y ajuste del diseño	1	Análisis documental	1	Análisis de los datos recogidos y tratados	1	Propuestas de resultados definitivos
2	Creación y distribución de tareas	2	Realización de la encuesta general	2	Preparación del taller con expertos	2	Redacción del informe
3	Observación y recopilación documental	3	Visionado de los capítulos de la serie en vídeo	3	Realización del taller con expertos	3	Preparación del informe preliminar
4	Muestreo y elaboración de los instrumentos	4	Realización del test Inter.-jueces	4	Planteamiento de las categorías para el análisis de contenido	4	Presentación pública del informe de resultados
5	Pre-test de los instrumentos	5	Tratamiento de los datos recogidos	5	Sesiones de devolución a los expertos	5	Publicación del informe

##### 4.6.1. ETAPA DE PREPARACION.

En ella se han revisado los objetivos del proyecto en función del marco teórico referencial, elaboramos las hipótesis de partida que nos han servido de guión en el proceso de acercamiento al campo de investigación, y para plantear las estrategias necesarias para seleccionar los contextos de investigación adecuados al diseño inicial, formalizamos las relaciones institucionales necesarias para comenzar con la recogida de datos. Y realizamos los pre-test necesarios para validar los instrumentos de recogida de datos en el trabajo de campo.

#### 4.6.2. ETAPA DE EXPLORACION.

En esta etapa comenzamos por consultar las fuentes de datos secundarias señaladas en el diseño, y confirmamos la disponibilidad de acceso a los contextos seleccionados en función de las estrategias metodológicas. Definimos el muestreo para aplicar a los instrumentos de recogida de datos en el proceso de investigación de manera que se queden definidas a priori, aunque posteriormente en la fase siguiente podamos modificarlas en razón de los resultados obtenidos, como señalamos en el análisis de resultados.

#### 4.6.3. ETAPA DE RECOGIDA DE DATOS.

Esta etapa es la más extensa por ser la que precisa de mayor atención y la que previsiblemente requiera mayores variaciones y reajustes, la dinámica del trabajo de campo ha implicado la consideración de las incidencias del día a día, estamos inmersos en la realidad cotidiana objeto de investigación, y ya hemos indicado que los reajustes son necesarios en función de la aproximación al objeto.

#### 4.6.4. ETAPA DE ANALISIS.

En esta etapa recopilamos todos los datos necesarios, realizamos la descripción de las variables incluidas en los instrumentos de recogida de información, y posteriormente realizamos la categorización de los conceptos emergentes, para posteriormente construir unas proposiciones teóricas en función de los hechos analizados.

#### 4.6.5. ETAPA DE SINTESIS.

En esta última etapa, elaboramos las construcciones teóricas analizadas, con la plasmación de los resultados obtenidos, y su posterior presentación a la Comisión Evaluadora de esta tesis, en tanto que último paso en el proceso de investigación de un doctorando.

# **CAPÍTULO 5.**

## **ANÁLISIS CUANTITATIVO: LAS IMÁGENES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE SU IDENTIDAD**





## **CAPITULO 5.**

### **ANÁLISIS CUANTITATIVO: LAS IMÁGENES DEL TRABAJO SOCIAL Y LA CONSTRUCCIÓN DE SU IDENTIDAD.**

En este capítulo presentamos los resultados de nuestro trabajo de campo, en cuanto a datos cuantitativos se refiere; en primer lugar describimos los datos básicos de la encuesta como instrumento de recogida de información que después presentaremos como originaria de una fuente primaria, y dentro de este apartado describiremos como se ha construido la muestra sobre la que se ha trabajado en la recogida de los datos primarios.

Como complemento a los datos de la encuesta nos acercamos a las fuentes secundarias que pudieran aportar por su especificidad y actualidad mayor información sobre el objeto de estudio, en este sentido, obtuvimos una bases de datos secundarios sobre los trabajadores sociales valencianos facilitada por la FSVE, de ella analizamos las características del perfil profesional actual desde la perspectiva de los mismos sujetos y objetos de nuestro estudio, los trabajadores sociales, al presentar su demanda de ocupación o mejora de la situación de ocupación.

Los resultados de la encuesta los presentamos en un orden lógico de acuerdo como se describen en el cuestionario. En primer lugar, ofrecemos los resultados de nuestro análisis desde una perspectiva descriptiva, avanzando en

orden secuencial: datos sociológicos de los sujetos encuestados, actitudes y opiniones sobre los servicios sociales personales, actitudes y opiniones sobre los trabajadores sociales, actitudes y opiniones sobre los medios de comunicación social específicos de servicios sociales personales y, actitudes y opiniones sobre el caso de “Raquel busca su sitio”.

En segundo lugar, el análisis de nuestros resultados se dirige a presentar las correlaciones existentes entre las variables de interés tanto de tipo ordinal (respuestas cerradas) como de tipo categórico (respuestas abiertas), también siguiendo el mismo orden lógico que en el apartado anterior.

Para terminar el capítulo presentaremos un resumen de las relaciones entre las variables de interés de forma que las imágenes que se han ido visualizando a través de los datos presentados, puedan ofrecerse de forma más global, de forma que nos permitan construir la identidad de los trabajadores sociales. A través de las imágenes “internas” basadas en los trabajadores sociales según los datos secundarios, y a través de las imágenes “externas” basadas en los encuestados (ciudadanos) según los datos primarios.

## 5.1. DATOS BÁSICOS SOBRE LA ENCUESTA

La encuesta se ha realizado considerando la población mayor de edad, con un índice de proporcionalidad equivalente entre ambos sexos, con un nivel de confianza de dos sigmas, el procedimiento de muestreo ha sido el polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo en 26 municipios (ver anexos), de forma aleatoria proporcional por rutas, cuotas de sexo y edad.

### 5.1.1. LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA

La consideración de la población valenciana (más 2 millones de habitantes) como universo objeto de nuestros análisis cuantitativo, lo convierte en un universo de tipo infinito. La finalidad de la encuesta es comprobar el conocimiento, las opiniones y actitudes de los valencianos hacia la identidad de los trabajadores

sociales y hacia el sistema que mayoritariamente los representa, los servicios sociales personales.

La muestra representativa del universo descrito en el párrafo anterior será de 1.111 personas, según la tabla del prontuario de Tagliacarne (1968). Llegamos finalmente a las 1.207 personas encuestadas; en función de la varianza poblacional que consideramos p y q iguales a 50%. Un nivel de confianza de 95,5%, es decir, de 2 sigmas. Y un error muestral no superior a  $\pm 3$ .

El muestreo, por las características del estudio, consideramos que no debe ser aleatorio simple, sino un muestreo probabilístico complejo con asignación de un perfil previo, idóneo para nuestra encuesta, realizada entre los meses de enero y marzo de 2001. Obtuvimos la afijación del perfil a través de los resultados de diversos estudios desarrollado por nuestra unidad de investigación, cuyo trabajo intenta comprobar las variaciones producidas en la población valenciana sobre un mismo objeto de investigación, la percepción y la representación social del trabajo social y de los servicios sociales personales. Elaboramos unos estratos en función de tres variables: grupos de edad, género, municipio de residencia.

La afijación de la muestra, mediante un muestreo probabilístico estratificado, se expresa en función de los estratos mencionados en el párrafo anterior y se desarrolla según las especificaciones de la tabla 6.

Tabla 6. Afijación de la muestra, perfiles seleccionados

TIPO DE MUNICIPIO	% POBLACION	NÚMERO DE ENTREVISTAS				Totales
		18-24	25-44	45-65	+65	
Hasta 2.000 habitantes	5%	10	17	19	10	56
De 2.001 a 10.000 habitantes	18%	36	62	68	34	200
10.001 a 50.000 habitantes	33%	66	114	125	62	367
+ 50.000 habitantes	44%	88	152	166	83	489
<b>TOTAL</b>	100%	200	345	378	189	1.112

Como hemos podido observar con el número de encuestas finales superamos el número mínimo necesario para una muestra representativa del universo descrito, y las características de afijación de la muestra.

### 5.1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES Y SU CLASIFICACIÓN

Respecto del contenido que ofrecemos en la encuesta planteamos un total de 51 variables, distribuidas en función de datos sociológicos (edad, sexo,

estudios, estado civil, profesión), variables relacionadas con los servicios sociales de su municipio (conocimiento, uso, evaluación, presencia profesional), variables relacionadas con el trabajador social (contacto profesional, funciones, estudios realizados, evaluación y valoración), variables relacionadas con los mass media (prensa, radio, televisión) y variables relacionadas con la serie televisiva “Raquel busca su sitio” (contenidos, problemáticas, perfiles profesionales).

Del conjunto de cuestiones presentadas, algunas de ellas tienen un repertorio cerrado de respuestas (28). Estas variables forman parte del total de la encuesta que contiene el análisis total de 51 variables, por lo tanto las variables restantes (23) han sido planteadas como preguntas abiertas establecidas como cuestiones de asociación de palabras para la obtención de un discurso natural de la percepción y, siguiendo para su elaboración y análisis las propuestas metodológicas de Abric (1994) que han sido categorizadas en la fase posterior a la recogida de datos y previa a la de elaboración de análisis estadístico, han sido sometidas a un estudio estadístico de redundancia ya que se ofrecía la asociación abierta en forma de opciones (1ª, 2ª y 3ª), con la intención de incorporar únicamente la información estadísticamente significativa.

A continuación presentamos la relación total de las variables con indicación de los aspectos que pretende analizar cada una de ellas: variables ordinales y variables categóricas.

Tabla 7. Relación de variables de la encuesta.

Nº variable	Contenido que pretende analizar	Tipo de variable
V1	Número de cuestionario	ordinal
V2	Código de encuestador	ordinal
V3	Código de municipio	ordinal
V4	Tipo de municipio por habitantes	ordinal
V5	Género	ordinal
V6	Grupos de edad	ordinal
V7	Nivel de estudios	ordinal
V8	Ocupación	ordinal
V9	Características de la ocupación	ordinal
V10	Relaciones en torno a la ocupación	ordinal
V11	Unidad de convivencia	ordinal
V12	Tipos de hábitat	ordinal
V13	Características del hábitat	ordinal
V14	1ª Relación cognitiva de servicios sociales	categórica
V15	2ª Relación cognitiva de servicios sociales	categórica
V16	3ª Relación cognitiva de servicios sociales	categórica
V17	Uso de los servicios sociales	ordinal
V18	1ª Causa de uso sobre servicios sociales	categórica
V19	2ª Causa de uso sobre servicios sociales	categórica
V20	3ª Causa de uso sobre servicios sociales	categórica

Nº variable	Contenido que pretende analizar	Tipo de variable
V21	Satisfacción sobre servicios sociales	ordinal
V22	Conocimiento común de los servicios sociales	ordinal
V23	1ª Opinión sobre motivos frecuentes de uso	categoría
V24	2ª Opinión sobre motivos frecuentes de uso	categoría
V25	3ª Opinión sobre motivos frecuentes de uso	categoría
V26	1ª Atribución sobre servicio o programa propio	categoría
V27	2ª Atribución sobre servicio o programa propio	categoría
V28	3ª Atribución sobre servicio o programa propio	categoría
V29	Actitud hacia los servicios sociales	ordinal
V30	1ª Relación cognitiva con trabajador social	categoría
V31	2ª Relación cognitiva con trabajador social	categoría
V32	3ª Relación cognitiva con trabajador social	categoría
V33	Relación con el trabajador social	ordinal
V34	Actitud hacia el trabajador social	ordinal
V35	Atribución sobre estudios para el trabajo social	ordinal
V36	Atribución sobre la popularidad del trabajador social	ordinal
V37	Medios de comunicación sobre servicios sociales	ordinal
V38	1ª Opinión sobre medios con presencia	categoría
V39	2ª Opinión sobre medios con presencia	categoría
V40	Recuerdo sobre la serie "Raquel busca su sitio"	ordinal
V41	1ª Referencia a capítulos de "Raquel.."	categoría
V42	2ª Referencia a capítulos de "Raquel.."	categoría
V43	3ª Referencia a capítulos de "Raquel.."	categoría
V44	Atribución de "Raquel.." sobre servicios sociales	ordinal
V45	Atribución de "Raquel.." sobre conflictos personales	ordinal
V46	Atribución de "Raquel.." sobre relaciones humanas	ordinal
V47	Atribución de "Raquel.." sobre derechos sociales	ordinal
V48	Atribución de "Raquel.." sobre problemas profesionales	ordinal
V49	Atribución de "Raquel.." sobre otros temas	ordinal
V50	Actitud hacia la serie de "Raquel busca su sitio"	ordinal
V51	Atribución de la identidad profesional en "Raquel.."	ordinal

Como podemos observar las variables ordinales están dirigidas al análisis de las representaciones sociales de los servicios sociales personales como ámbito mayoritario de intervención del trabajo social, y a la representación del trabajador social como construcción de su identidad colectiva. A través de las opiniones, las actitudes, las atribuciones y el conocimiento común o popularizado expresado por los encuestados. Y a través de los medios de comunicación social como elementos de objetivación e influencia social hacia las representaciones sociales y hacia la construcción del trabajo social.

Las variables categóricas inciden en el análisis de las representaciones sociales desde los procesos de cognición social, a través de los procesos de influencia social que pueden ejercerse sobre los ciudadanos como individuos y sobre los grupos de referencia como entidades que generan opinión y modifican actitudes en los individuos. Como ejemplo representativo de este proceso, tenemos las audiencias de los medios de comunicación social, especialmente de la televisión.

En nuestro caso, la audiencia está representada por los encuestados que vieron la serie de televisión “Raquel busca su sitio”. Asimismo los procesos de cognición social, se analizan desde la perspectiva de la construcción de los mapas cognitivos que cada uno de los ciudadanos expresa como representación social de los trabajadores sociales y como elemento que facilita el anclaje social de su identidad colectiva.

## 5.2. LAS IMÁGENES “INTERNAS” DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: La identidad colectiva objetiva

Para acercarnos a las imágenes de los trabajadores sociales, desde la perspectiva de la situación interna, es decir desde los datos objetivos obtenidos de una fuente de datos secundarios, nos dirigimos a la Fundación Servicio Valenciano de Empleo (FSVE), entidad público-privada sin fin de lucro que se constituye con capital principalmente de la Generalitat Valenciana, con aportaciones de los sindicatos mayoritarios (Comisiones Obreras del País Valenciano y Unión General de Trabajadores del País Valenciano) y de las asociaciones empresariales. Se crea como instrumento de intermediación laboral para favorecer la integración laboral, y para agilizar los procesos de selección a las empresas colaborando en tareas de intermediación. A través, de una red de oficinas territoriales, ubicadas en todas las comarcas de la geografía valenciana.

Actualmente la FSVE ha sido reconocida como Centro Asociado del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) organismo autónomo dependiente de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo que ejerce las competencias en materia de políticas activas de empleo a nivel autonómico.

Desde esta perspectiva, consideramos que la FSVE es la entidad que posee la fuente de datos secundarios más completa, que existe en estos momentos, para realizar una aproximación a las imágenes de los trabajadores sociales en la Comunidad Valenciana. Las otras entidades posibles, los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, son entidades de carácter provincial e independiente a nivel territorial (Alicante, Castellón y Valencia), además de no mantener bases de datos desagregadas, con criterios comunes, que permitan una

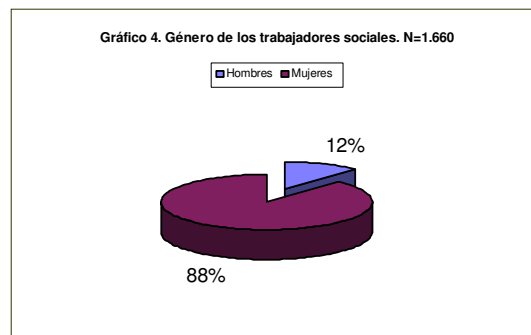
explotación válida de las características de los trabajadores sociales que son sus socios naturales por imperativo legal (colegiación obligatoria).

Como complementariedad a los estudios realizados por los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social de la Comunidad de Madrid y de la Cataluña, analizados ya en el capítulo tres, hemos obtenido las imágenes de los trabajadores sociales valencianos como representantes de la identidad colectiva que posteriormente será construida por el análisis de los resultados recogidos por una fuente de datos primarios, como es, la encuesta a la población valenciana.

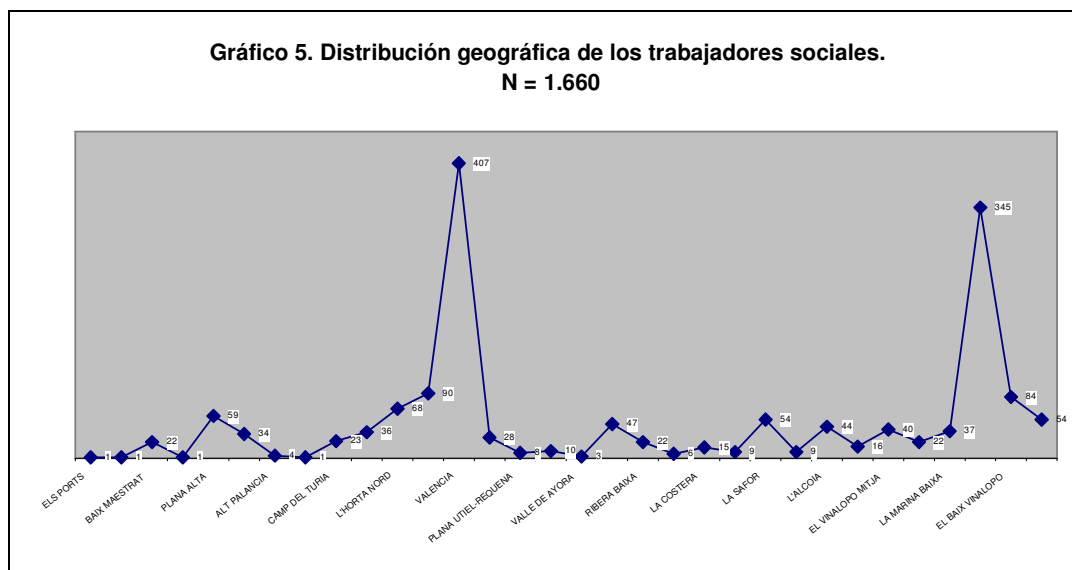
Nos hemos detenido a configurar los elementos descriptivos de un perfil de identidad profesional, con la ventaja de la actualidad, ya que los datos de Madrid publicados en el 1991 correspondían a 1989, y los datos de Cataluña publicados en 1997, son de 1995, en este sentido los datos ofrecidos aquí corresponden a los Diplomados en Trabajo Social de la Comunidad Valenciana del 2001.

Los perfiles demográficos de los trabajadores sociales no son muy diferentes como veremos a continuación, aunque se han modificado las expectativas ocupacionales y, las habilidades y capacidades en torno a las nuevas exigencias de los mercados de trabajo, como los idiomas y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

La primera imagen: **la feminización** del trabajo social. La variable género es importante para la construcción del trabajo social desde sus orígenes, siempre ha estado presente la mayoría femenina, el caso valenciano no es diferente. Apreciamos un incremento de la presencia masculina, la barrera del 10% de “los varones en la profesión” la hemos superado, no obstante en la Comunidad Valencia hay menos de 200 hombres ejerciendo como trabajadores sociales (FSVE, 2001), merced a ese 12%, como observamos en el gráfico 4.

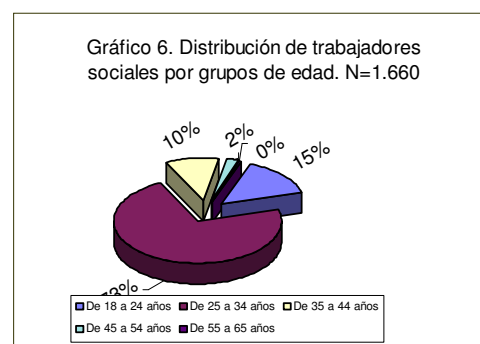


La distribución territorial de los trabajadores sociales valencianos nos revela la bipolaridad de nuestra comunidad autónoma en cuanto a las áreas metropolitanas de las ciudades de Alicante y Valencia. Posteriormente, observamos una distribución homogénea, proporcional a la densidad de población real de las comarcas valencianas, como podemos observar en el gráfico 5.



En torno a la distribución por grupos de edad, apreciamos un incremento de los trabajadores sociales más jóvenes, desde la incorporación de la disciplina a las universidades públicas valencianas en la década de los 90, en especial a las Escuelas y Facultades de las Universidades de Alicante y Valencia, que son las únicas universidades de la Comunidad Valenciana que tienen implantados los estudios de Trabajo Social actualmente. En este sentido, como observamos en el gráfico 5, la gran mayoría de diplomados en trabajo social se ubican en las áreas metropolitanas de las Universidades de Alicante y de Valencia.

La segunda imagen: **la juventud** de los trabajadores sociales, observamos en el gráfico 6 la proporción de los grupos de edad, 73% de los trabajadores sociales tienen entre





25 y 34 años, un 15% tienen entre 18 y 24 años, con lo que el 88% de los trabajadores sociales activos los situamos en la cohorte nombrada como juventud.

La tercera imagen: **la empleabilidad o iniciativa laboral**, característica

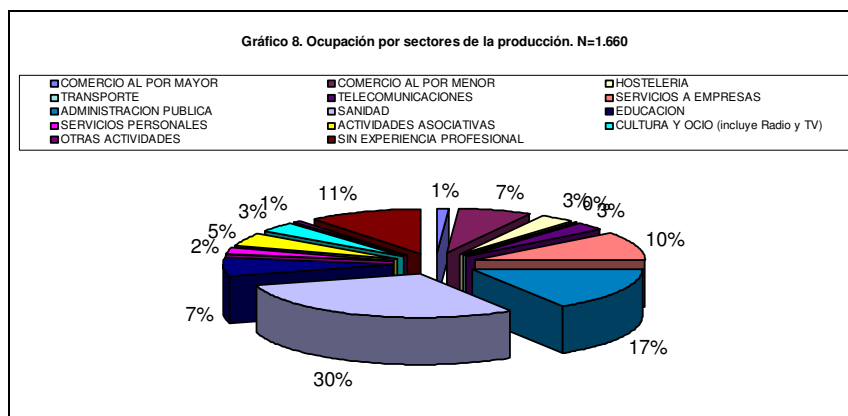


que expresa la experiencia laboral de los trabajadores sociales, el 90% de los diplomados valencianos tienen experiencia laboral, como así se refleja en el gráfico 7. Aunque la experiencia no siempre está relacionada con la profesión de

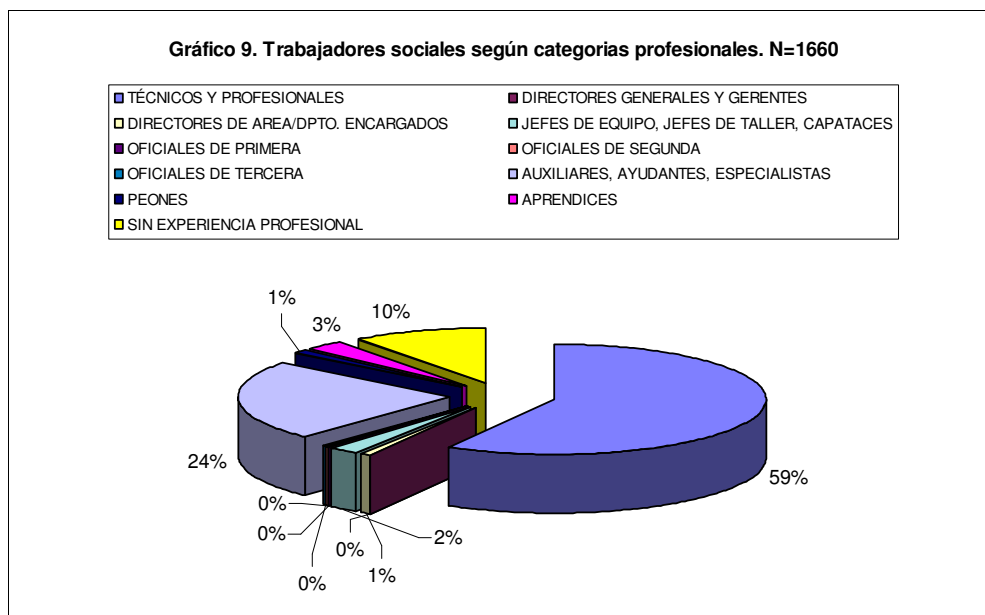
trabajador social como sería el objetivo de la mayoría, como veremos a continuación.

Aunque existe una proporción muy elevada de trabajadores sociales con experiencia laboral, un 67% se ocupan en sectores de la producción que se considera idóneos para el ejercicio de la profesión de trabajador social, aunque no como técnicos exclusivamente. Según de los datos que nos ofrece el FSVE, el 17% se ocupan en las Administraciones Públicas, el 30% en Sanidad, el 7% en educación, 5% en actividades asociativas y 10% en servicios sociales personales, los diferentes sistemas del ámbito del bienestar social monopolizan el mercado mayoritario de trabajo para los diplomados en trabajo social.

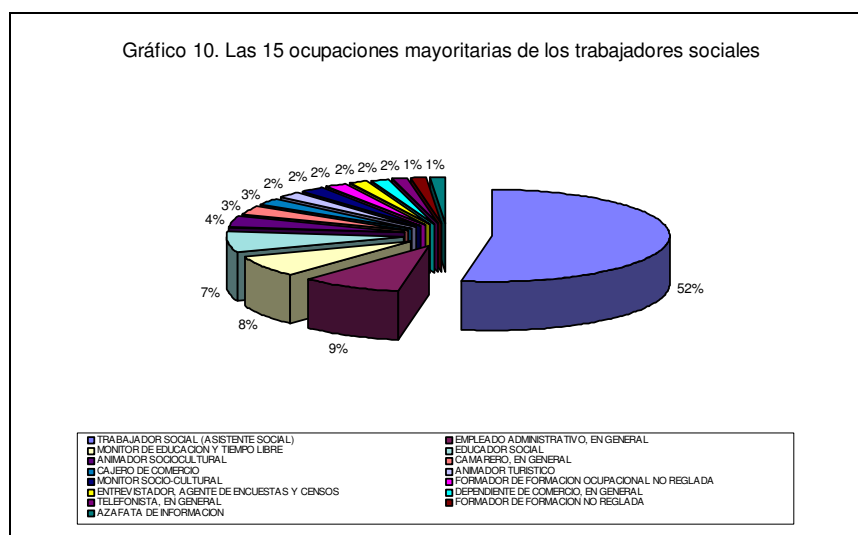
Aparece aún un 33% de trabajadores sociales que han adquirido su experiencia laboral en sectores muy diversos, sin relación alguna con los sectores considerados idóneos para el ejercicio profesional del trabajo social. Algunos como en el comercio al por menor con un 11%, un 15% en el comercio al por mayor o en las telecomunicaciones con un 7%. Y en último lugar, existe un 10% de trabajadores sociales sin experiencia profesional, que no han trabajado nunca en ningún sector de la producción.



La cuarta imagen: **la adaptabilidad o versatilidad funcional**, la ocupación de técnico o profesional es mayoritaria con un 59%, entre los diplomados en trabajo social que están ocupados. Sin embargo, existe un 24% de trabajadores sociales que ejercen como ayudantes, auxiliares o especialistas, es decir, están desarrollando un trabajo de inferior categoría, para la que les habilita sus estudios. Este análisis está en relación con el “*sentimiento de sobrecualificación*” que apunta García-Montalvo (2001) en su estudio sobre los titulados universitarios medios y superiores en España y el en resto de países europeos. También observamos el escaso 2% de aquellos trabajadores sociales que ocupan categorías de directores o gerentes.



Si analizamos con más detalle las ocupaciones, en concreto los perfiles de las ocupaciones que ejercen los trabajadores sociales, el refuerzo a la inferencia que hacemos en el párrafo anterior es todavía más evidente. Los datos que observamos nos describen que los trabajadores sociales ejercen su profesión en más de 52%, y en otros perfiles profesionales relacionados con “lo social” como un 7% de monitor de ocio y tiempo libre, un 9% de animador sociocultural, un 4% de monitor sociocultural, un 7% de educador social.



Las profesiones que se ejercen fuera de lo que es el ámbito de la intervención profesional y en categorías inferiores para las que se está cualificado como: empleado administrativo, camarero o dependiente de comercio, con un 21%, que además nada tienen que ver con la intervención social.

En resumen, el gráfico 10 nos describe las 15 ocupaciones mayoritarias de los trabajadores sociales valencianos. Un 48% de los trabajadores sociales tienen su ocupación entre profesiones auxiliares de “lo social” que suman un 27% y entre profesiones que nada tienen que ver con “lo social” con un 21%. Esta proporción representa ese sentimiento de sobrecualificación que se convierte en una imagen “interna” de los trabajadores sociales, consolidada en la identidad colectiva actual, contra la que debemos trabajar desde los diferentes ámbitos: profesional, académico e institucional.

La quinta imagen: **la formación continua**, como respuesta a las nuevas demandas de los mercados de trabajo, que han ejercido su influencia sobre los titulados universitarios en general, y sobre los trabajadores sociales en particular. También la describimos como una respuesta a la insatisfacción que produce estar desarrollando una profesión para la que no has estado preparándote, y al ampliar sus expectativas debemos tener más capacitación en habilidades comunicativas (idiomas) y en nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), de otra parte, hoy día imprescindibles para la integración laboral de cualquier disciplina.

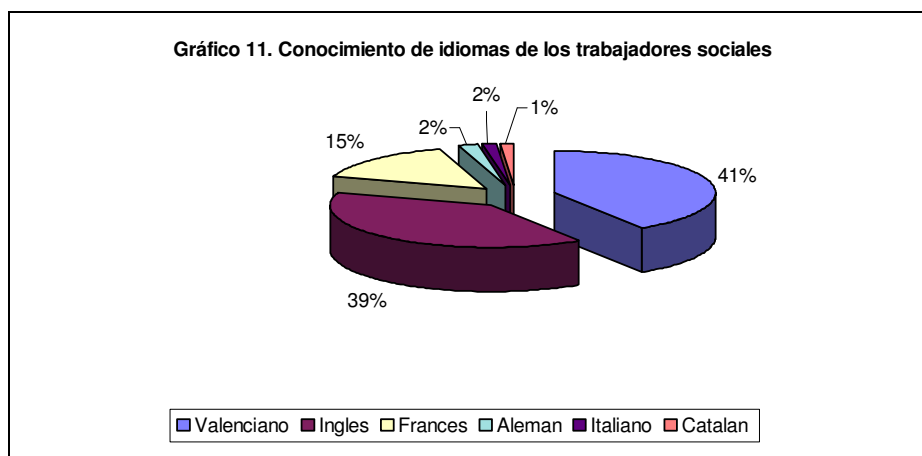
Actualmente, es obligatorio, incluir módulos formativos en los programas de formación ocupacional y continua, como la informática y la mediación en el mercado laboral sobre todo orientada hacia aquellas personas de otras generaciones alejadas de los mercados de trabajo o que finalizaron sus estudios antes de incorporarse las NTIC a los planes de estudios universitarios.

A los planes de estudios de los diplomados en trabajo social se ha incorporado entre las optativas la informática aplicada al trabajo social, con la finalidad de familiarizar a los nuevos titulados con las exigencias del mercado de trabajo actual. El conocimiento de la ofimática en general, y de todos los programas que permiten trabajar con estas herramientas de la información es básico para los profesionales del trabajo social. En el gráfico 11, describimos los paquetes informáticos más comunes, son los demandados y por tanto objeto de la formación ocupacional y continua para los trabajadores sociales.

La apertura de las fronteras y la libre circulación de profesionales entre los países miembros de la Unión Europea, ha modificado los mercados laborales que se han internacionalizado, ampliando de esta forma las posibilidades de integración laboral y de ejercicio profesional más satisfactorio. Pero al mismo tiempo también se requiere mayor cualificación, teniendo que mejorar y reciclarse en las habilidades comunicativas de los trabajadores sociales. Las posibilidades de trabajo fuera de nuestras fronteras, es una opción más, que tenemos junto con los países vecinos como: Francia, Holanda, Bélgica e Inglaterra, de ampliar el

espectro laboral de los trabajadores sociales. En este sentido, los idiomas son el vehículo básico de la integración laboral, en los países comunitarios, también lo es, el conocimiento de su ámbito cultural y de su red social.

Lo mismo sucede con la lengua propia de los valencianos, al hablar de mercados de trabajo, más locales en donde la gran mayoría de la población habla su lengua materna a pesar de que existe otra lengua oficial, como en tantos otros países del entorno europeo. Se ha demostrado que al trabajar con personas la capacidad de empatía y las habilidades sociales son fundamentales, como nos lo demuestra el gráfico 12 que presentamos a continuación sobre los conocimientos de idiomas que tienen los trabajadores sociales valencianos.



Las imágenes que hemos presentado sobre los trabajadores sociales valencianos, se parecen en gran medida a las del resto de trabajadores sociales de España y de Europa, apuntan hacia un perfil femenino, aunque con ligeros ascensos en la presencia masculina, hemos pasado del 5% en 1975, pasado por el 10% en 1990 y el 12% del 2001. Sigue en aumento el número absoluto de diplomas en trabajo social, fundamentalmente por la incorporación de la titulación a las Facultades de Ciencias Sociales, donde además el número de estudiantes y de titulados se incrementa año a año, situación que en generaciones anteriores, como en los 70 no se producía, las promociones eran muy limitadas y restringidas a ámbitos de lo privado mayoritariamente.

Detectamos un cambio de identidad en el perfil, perdemos presencia en el ámbito exclusivo del bienestar social, ocupamos espacios en otro tipo de actividades relacionadas con el trabajo social. Aunque sólo ejercemos como trabajadores sociales (asistentes sociales) el 52%.

Vislumbramos imágenes dentro de lo social que construyen un identidad colectiva más abierta de la que hasta ahora se podía visualizar, a través de nuevos perfiles como: animadores socioculturales, monitores de ocio y tiempo libre, educadores sociales, que están en sintonía con las exigencias de un ámbito de la realidad que es el mercado de trabajo de los nuevos yacimientos de empleo, y sobre todo, de los servicios sociales personales y de proximidad. Estos últimos aspectos son representaciones sociales de ese sentimiento de sobrecualificación, al ocuparnos en tareas menos cualificadas y peor remuneradas.

Las nuevas demandas y las nuevas exigencias del mercado de trabajo, conviven con las propias de la disciplina, las habilidades sociales, la comunicación interpersonal. Todo esto, son requisitos para el ejercicio profesional, son procesos necesarios y básicos para la intervención social. En este sentido, la capacitación sobre conocimientos relacionados con las NTIC, son un eje más para la formación ocupacional o continua, que forma parte de la oferta que las diferentes instituciones dedicadas al reciclaje de las profesionales y de los titulados universitarios nos ofrecen. Desde esta perspectiva, los trabajadores sociales demuestran su interés y sus conocimientos en programas de informática.

En cuanto a la capacidad de integración social y cultural en los diferentes contextos sociales, en el medio en el que se les requiere, fuera y dentro de su ámbito de residencia. El conocimiento de diversas lenguas es un factor coadyuvante que facilita este proceso de integración en los mercados de trabajo locales y territoriales. Un 41% de los trabajadores sociales habla valenciano, un 39% que hablan inglés y un 15% francés. La mayor densidad de trabajadores sociales en las áreas metropolitanas de las ciudades más pobladas (Alicante y Valencia), determina el uso mayoritario del castellano. Y la juventud es el elemento diferencial que determina el conocimiento del francés e inglés, por ser

lenguas socializadas cada vez más en los currículos básicos de la enseñanza reglada del sistema educativo.

Antes de continuar avanzando en el análisis de resultados, nos detendremos para ofrecer un esquema o resumen de cómo representamos esta identidad colectiva “objetiva” de los trabajadores sociales.

Tabla 8. Representación de las imágenes “internas” de los trabajadores sociales

IMÁGENES	OBJETIVACIONES
<b>Feminización</b>	88% de los trabajadores sociales son mujeres
<b>Juventud</b>	88% de los trabajadores sociales tienen menos de 34 años
<b>Empleabilidad o iniciativa laboral</b>	90% de los trabajadores sociales tienen experiencia laboral
<b>Adaptabilidad o versatilidad funcional</b>	Ampliación del perfil de lo social (animación, educación, empleo, etc..)
<b>Sobrecualificación</b>	Insatisfacción entre los estudios desarrollados y el trabajo ejercido.
<b>Formación continua</b>	La formación permanente en NTIC, en idiomas y, otros programas de formación ocupacional y continua está generalizada

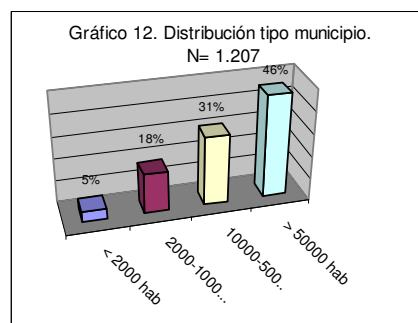
Después de estas imágenes “internas” de los trabajadores sociales valencianos, referente más cercano para el reconocimiento de la identidad colectiva objetiva, pasaremos a profundizar en el análisis de los resultados de nuestra encuesta. Los resultados de nuestra investigación los obtendremos, en primer lugar, a través de la encuesta y, en segundo lugar, a través del análisis de un caso, “Raquel busca su sitio”.

### 5.3. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

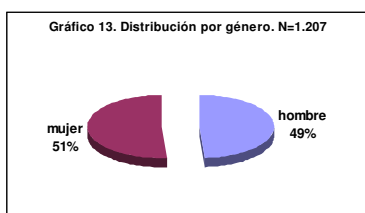
De las 51 variables presentadas en el cuestionario, las tres primeras (V1, V2, V3) no contienen información significativa a nivel de resultados, las hemos incluido en el cuestionario como variables de control de la encuesta, y están referidas a los aspectos de supervisión de los encuestadores, en base a la afijación de la muestra con la finalidad de cumplir con la validez externa de la encuesta.

#### 5.3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES CLÁSICAS

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación y la diferente percepción y conocimiento que se puede tener del trabajo social en función de las características del territorio (V4) hemos tratado de recoger una muestra representativa de las diferentes situaciones que existen en la provincia de

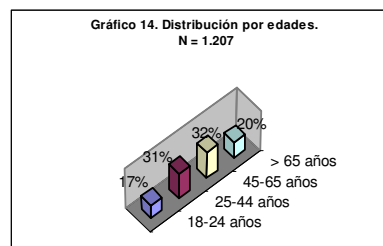


Valencia, así un 46% de los sujetos son residentes en ciudades de más de 50 mil habitantes, un 31% de los sujetos residen en municipios entre 10 y 50 mil habitantes, un 18% viven en poblaciones de entre 2 y 10 mil habitantes y finalmente un 5% de los encuestados viven en poblaciones de menos de 2 mil habitantes.



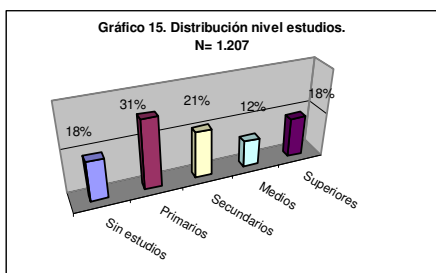
La distribución por género (V5) a nivel descriptivo, ha sido la siguiente, participando un 49% de varones y un 51% de mujeres dato en relación proporcional directa con la población.

En cuanto a la distribución por grupos de edad (V6) y respondiendo a las características técnicas prefijadas han participado un 17% de personas entre 18-24 años, 31% de personas con edades comprendidas entre 25-44 años, un 32% de



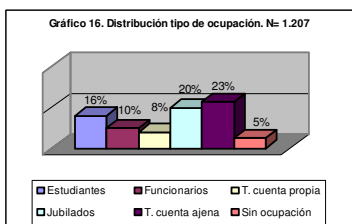


personas entre 45-65 años y un 20% de personas mayores de 65 años.



Con respecto al nivel de estudios (V7) de las personas encuestadas un 18% de las mismas no tiene ningún tipo de estudios, un 31% tienen estudios primarios, un 21% tienen estudios de bachillerato y/ o estudios de formación profesional, un 12% han finalizado estudios universitarios de primer ciclo, y un 18% tienen estudios universitarios de segundo y tercer ciclo.

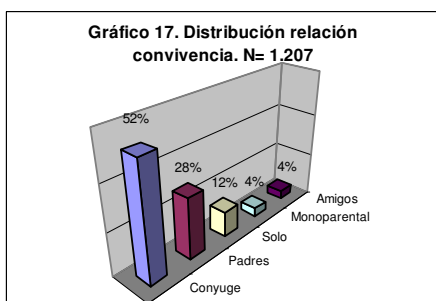
Respecto a la ocupación actual de las personas encuestadas (V8, V9 y V10), un 16% eran estudiantes, un 10% funcionarios de las Administraciones Públicas, un 8% profesionales libre y/ o autónomos, un 23% trabajadores por



cuenta ajena de las empresas ordinarias y un 5% personas desempleadas activas. Finalmente un 20% de las personas encuestadas eran jubilados o pensionistas y un 14% personas que no ejercen un trabajo remunerado en la actualidad, agrupando en esta categoría la situación de desempleo pasivo o las amas de casa.

Respecto a la perspectiva ocupacional y a partir de los datos anteriores podemos contemplarla desde dos grandes bloques: un 57% de personas en situación de ocupadas y un 43% de personas sin una actividad ocupacional activa (jubilados y pensionistas, amas de casa, estudiantes y parados).

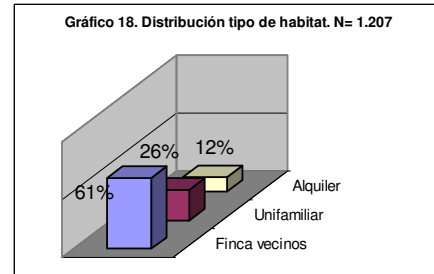
Respecto de la relación de convivencia (V11) de las personas encuestadas



se ha distribuido en un 52% de personas casadas y/ o con hijos, un 28% de las personas que conviven con sus padres y/ o sus hermanos, se relacionan directamente con los solteros, un 12% de las personas encuestadas viven solas (las viudas, separadas o divorciadas), un 4% son personas que viven

exclusivamente con sus hijos, generalmente familias monoparentales por diversos motivos, y un 4 % manifestaron convivir con amigos, que corresponde al grupo social de jóvenes emancipados o estudiantes fuera del domicilio familiar.

También analizamos el tipo lugar de residencia (V12 y V13) con 86% de vivienda propia de las que 61% son pisos en fincas de vecinos y un 26% de viviendas unifamiliares. Un 12% de personas encuestadas vivían de alquiler, y el resto en otras situaciones varias como en viviendas cedidas por familiares o residencias.



### 5.3.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS VARIABLES DE INTERÉS

Con anterioridad al análisis descriptivo de los resultados hay que resolver unas cuestiones previas, que tienen relación directa con las variables de interés de tipo categórico. Así la primera cuestión, nos surgió al observar los resultados de las variables categóricas, la aparente reiteración que existía entre las variables agrupadas como primera, segunda y tercera opción de cada una de las variables. Llegamos a la conclusión de que las opciones (1, 2, y 3) de cada variable de interés, están muy relacionadas, y además la primera de cada una de ellas, presenta la opción con un “N” mayor.

Como ejemplo de lo comentado en el párrafo anterior, aportamos los resultados estadísticamente significativos de las relaciones entre v14, v15 y v16, sobre las palabras relacionadas con los servicios sociales municipales en primera, segunda y tercera opción, pudimos comprobar que tanto las pruebas no paramétricas como las paramétricas correspondientes ofrecen unos resultados estadísticamente significativas, a favor del mayor peso estadístico de la v14 que es la primera opción.

Tabla 9. Relaciones de v14 Reiteración de V15 y V16. N = 952

Relación	N	Chi-cuadrado	V de Cramer
V14 con v15	499	$\chi^2 = 718,007$ , gl=9, p<0,05	0,445, p<0,05
V14 con v16	354	$\chi^2 = 354,678$ , gl=9, p<0,05	0,313, p<0,05

La tabla 10 sobre las frecuencias de cada variable nos da el porcentaje de N sobre el que podemos realizar las inferencias de los resultados, queda explícita la primera opción como la más idónea, para su consideración y aplicación en los estadísticos.

Tabla 10. Reiteración y aplicación de proporciones. N= 952

N Variable	N 1	N 2	N 3
V14	54,9%	13,2%	10,8%
V15	41,3%	14,3%	8,4%
V16	29,3%	9,5%	4,8%

La segunda cuestión previa al análisis de las variables categóricas, surge con la necesidad de tener que, agrupar en categorías, que hicieran operativo el análisis. La evidente asimilación de términos y la referencia a ámbitos globales de las variables de interés, así nos lo aconsejaba. En la tabla 11, ofrecemos la relación de variables de interés y las categorías en las que las agrupamos, con la finalidad de facilitar el análisis de las variables categóricas y su interpretación operativa respecto de los objetivos planteados en nuestra investigación.

Tabla 11. Relación de variables categóricas y sus subcategorías.

Variable de interés	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3
V14. Palabras relacionadas con servicios sociales	Conceptos	Áreas intervención	Instituciones de servicios sociales
V18. Causas de uso de los servicios sociales	Conceptos	Áreas intervención	Instituciones de servicios sociales
V23. Opiniones sobre los motivos de uso de los servicios sociales	Conceptos	Áreas intervención	Instituciones de servicios sociales
V26. Prioridad e identificación de programas de servicios sociales	Acción social	Sector específico	Recursos social
V30. Representación de los trabajadores sociales	Cualidades	Valores	Roles
V38. Representación de los media	Leído	Oído	Visto
V41. Representación de Raquel .....	Rol profesional	Temática social	Temática personal

Antes de iniciar el análisis descriptivo de las variables consideradas de interés es necesario determinar que frecuencias estadísticas estamos usando y que categorías de cada una de las variables de interés tienen más significación en función de su N.

En la tabla 12 presentamos las frecuencias absolutas de cada una de las variables de interés, para posteriormente realizar la descripción por categorías.

Tabla 12. Tamaños muestrales de las variables de interés.

Variables	V14	V18	V23	V26	V30	V38	V41
N	952	221	692	380	891	357	231

Con la intención de facilitar el seguimiento de los resultados y dar mayor profundidad al análisis ofrecemos una descripción de los términos específicos incluidos en las categorías de las variables que aparecen en la tabla 9, como proyecciones discursivas mayoritarias de los ciudadanos. Nos basamos en los resultados de un trabajo anterior sobre la percepción de los servicios sociales y las representaciones sociales de los trabajadores sociales (Bueno y Pérez, 2000), donde los servicios sociales personales y el trabajo social, ya fueron objeto de análisis. Presentamos las variables de forma descriptiva cuantificando su frecuencia en pro de su significación estadística, y las categorías con indicación de las frecuencias respecto de los términos mayoritarios como proyecciones discursivas más vinculantes.

Las variables de interés aparecen expresadas en el cuestionario de la encuesta en forma de preguntas abiertas, hemos recogido muchísimos términos como resultados, tantos que hacían imposibles su categorización y dificultaban un análisis comprensible. En este sentido, presentamos la tabla 13 como esquema de la construcción de las categorías incluidas en las variables señaladas y los términos más frecuentes para denominarlas. Hemos agrupado los términos por su significación, con la intención de ofrecer un análisis comprensible de los resultados de la encuesta.

Tabla 13. Categorías y términos de las variables de interés.

<b>Variable</b>	<b>Categoría</b>	<b>Términos más frecuentes</b>
Denominaciones (V14)	Conceptos	Ayuda, solidaridad, pobreza, asistencia, atención, necesidad
	Áreas	Ancianos, mujer, minusválidos, residencia
	Instituciones	Ayuntamiento, Generalitat, Hospital
Causas de intervención (V18)	Conceptos	Ayuda, atención, necesidad
	Áreas	Infancia, mujer, ancianos, discapacitados
	Instituciones	Ayuntamiento, Generalitat, Información municipal
Motivos de uso (V23)	Conceptos	Ayuda, atención, necesidad
	Áreas	Infancia, mujer, ancianos, discapacitados
	Instituciones	Hospital, Generalitat, Ayuntamiento
Programas o servicios (V26)	Acción	Ayudar, asistir, atender, dar ayuda
	Sector	Tercera edad, ancianos, enfermos
	Recurso	Servicios de ayuda a domicilio, programa de...
Trabajador social (V30)	Cualidades	Amable, solidario, bondadoso, humano, comprensivo, atento
	Valores	Voluntario, presta ayuda, responsable, colaborador
	Roles	Funcionario, profesional, asistente
Medio (V38)	Prensa	Levante-EMV, Provincias, País, Mundo
	Radio	Radio Nou, Onda Cero, Cadena COPE
	Televisión	TVE, Tele 5, Canal 9, Antena 3
Raquel busca su sitio (V41)	Roles	Ayudar a..., atender a personas, averiguar
	Temática	Adopción, inmigración, malos tratos, problemas sociales
	Personal	Separaciones, ligar, discusiones

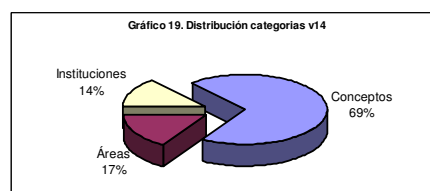
Como observamos en los contenidos de la tabla 13, los términos mayoritarios se repiten en las categorías de las variables descritas, por ese motivo hemos mantenido las mismas categorías dentro de cada uno de las variables, a pesar de tratarse de variables diferentes los términos referidos en los resultados por su significación son iguales, los agrupamos en categorías idénticas. Al observar el análisis de resultados, las frecuencias son distintas según variables, y por lo tanto los términos con mayor significación también. En el siguiente punto comenzaremos con el análisis de los resultados en base a los contenidos de las variables de interés.

### 5.3.2.1. Las opiniones, actitudes y satisfacción sobre los servicios sociales

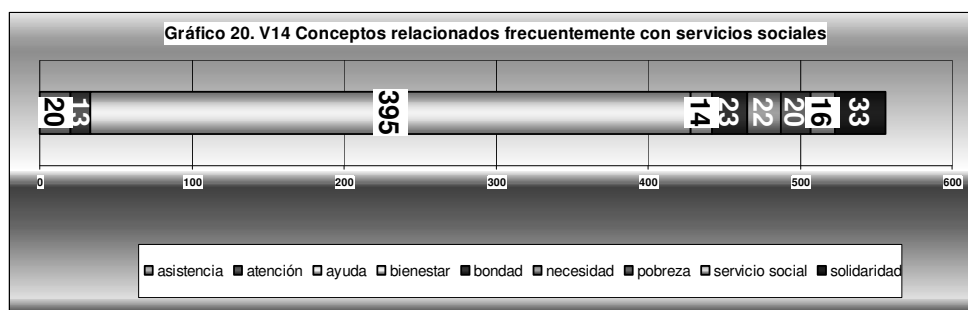
Respecto de las **denominaciones** que relacionamos con los servicios sociales (V14), hemos establecido previamente tres categorías que agrupan los tres contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 14, en donde podemos observar el mayor peso estadístico de la categoría 1 “conceptos”, referida a las palabras que se agrupan en la misma y que está integrada por conceptos propios del ámbito de los servicios sociales.

Tabla 14. Distribución de las denominaciones. N = 952.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Conceptos	663	69,6
Áreas	159	16,7
Instituciones	130	13,7
Total	952	100,0

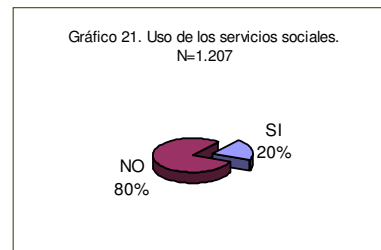


Como observamos en el gráfico 20 sobre las categorías incluidas entre las denominaciones más frecuentes de los servicios sociales personales, el concepto de ayuda (41,5%), es de forma abrumadora la relación cognitiva más utilizada para denominar a los servicios sociales personales, su frecuencia multiplica por 12 la frecuencia del término siguiente, referido al concepto de solidaridad (3,5%).



Los conceptos relacionados en esta categoría, están vinculados con los servicios sociales personales, como sistema de servicio social que brinda a los ciudadanos una ayuda directa (asistencia, atención, ayuda) cuando se encuentran ante una necesidad o carencia de bienestar, como identificación racional de situaciones y personas concretas.

La descripción sobre el **uso** de los servicios sociales municipales (V17) como puerta de entrada al sistema de servicios sociales personales, ha resultado escasa como observamos en el gráfico 21, en donde únicamente un 20% de la población ha sido usuario de los servicios sociales de su

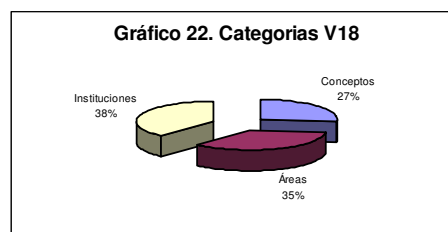


barrio o municipio. Este resultado sobre el nivel de uso, está en sintonía con los datos obtenidos en Bueno y Pérez (2000: 58) que nos revelaron que únicamente un 24% de las personas encuestadas había acudido en alguna ocasión a los servicios sociales municipales. La conclusión sigue siendo válida hoy, sobre el hecho de que sólo una cuarta parte de la población ha utilizado en alguna ocasión esta estructura universal de atención.

Respecto de las **causas de intervención** respecto de los servicios sociales (V18), hemos establecido previamente tres categorías que agrupan los tres contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 15, en donde podemos observar el mayor peso estadístico de la categoría 3 “instituciones” aunque con bastante paridad con la categoría 2 “áreas”. Las causas que se agrupan en la categoría “instituciones” integrada términos referidos a las instituciones propias del ámbito de los servicios sociales especializados (asilos, residencias, centros ocupacionales, etc..) conocidos popularmente como espacios de intervención social dirigida a la atención de los grupos poblacionales que presentan problemáticas sectoriales, asumidas en los sistemas del bienestar social desde hace más tiempo e incluso representadas ya por el antiguo régimen de la beneficencia, propia de la asistencia social más tradicional (ancianos, minusválidos, menores, etc.).

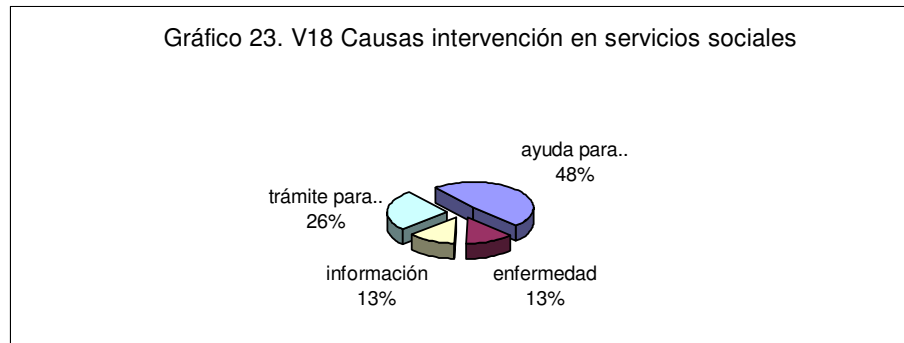
Tabla 15. Distribución Causas intervención. N = 221.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Conceptos	59	26,7
Áreas	78	35,3
Instituciones	84	38,0
Total	221	100,0



Las proyecciones discursivas, por lo tanto, incluidas en esta categoría de “áreas” de intervención (35,3%), integran

términos referidos a procesos de atención institucional a: la infancia, la mujer, los ancianos, los discapacitados, los enfermos, etc.. En este sentido, la proyección de las áreas de intervención las vinculamos a las instituciones que asumen las representaciones sociales de los servicios que prestan a los grupos poblacionales por áreas de necesidad.



Otras proyecciones discursivas, las vinculamos desde una perspectiva más generalista con la categoría “instituciones” (38%), en donde la ciudadanía expresa sus necesidades o demandas sociales (trámites para.., información sobre..), que están más próximos a los usuarios como los servicios sociales generales o comunitarios, como puerta de entrada al sistema.

En el ámbito de los usuarios, las causas de intervención las vinculamos más a “áreas” en donde encuentran satisfacción a las necesidades asistenciales de los grupos poblacionales a los que pertenecen (menores, ancianos, minusválidos). Y en cuanto a la ciudadanía en general, las causas las vinculamos más a las “instituciones” municipales, en donde obtienen la información o el asesoramiento sobre los trámites burocráticos necesarios para solicitar ayudas o prestaciones.

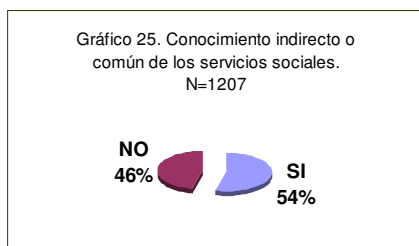
Al profundizar sobre las actitudes de los ciudadanos en torno a la utilidad, es decir, sobre la **satisfacción** que otorgaban a los servicios sociales municipales (V21) nos encontramos con un análisis muy satisfactorio de la escala aplicada, con un 67% (entre satisfactorio y muy satisfactorio), un 14% de indiferencia como



punto neutro, y un 19% de insatisfacción, en el gráfico 24 observamos estos resultados.



Cuando indagamos sobre el proceso de objetivación de los resultados anteriores e intentamos evaluar la construcción de las representaciones sociales de los servicios sociales generales o municipales, llegamos al concepto de **conocimiento indirecto o común** (V22) de los mismos, obteniendo unos

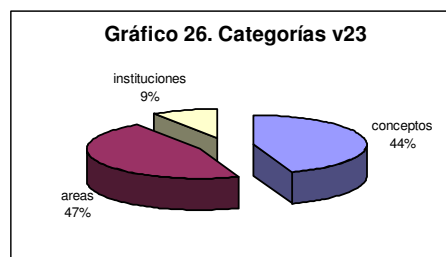


resultados mucho más alentadores que los derivados de la utilización de los servicios sociales, más de la mitad de los ciudadanos ya manifiestan en 54% de la ocasiones han recibido alguna información directa, a través de terceros o han obtenido un conocimiento inferido sobre los servicios sociales municipales, así lo observamos en el gráfico 25.

Respecto de los **motivos de uso**, más frecuentes de los servicios sociales (V23), hemos establecido previamente tres categorías que agrupan los contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 16, observamos el mayor peso estadístico de la categoría 2 “áreas”, referida a los términos que integran las referencias a las áreas o sectores de intervención propios del ámbito de los servicios sociales.

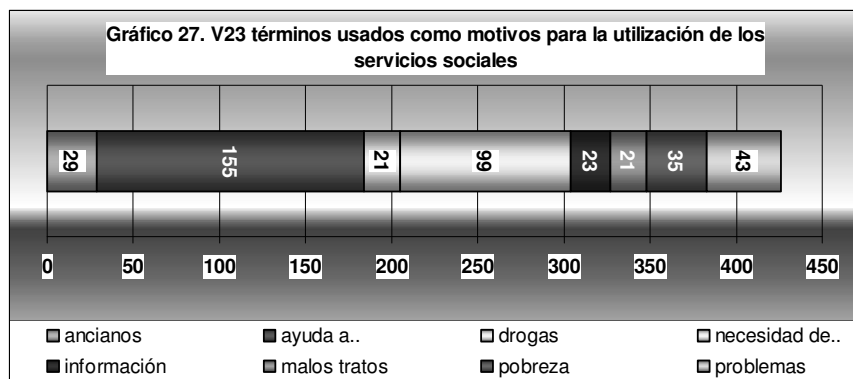
Tabla 16. Distribución motivos de uso. N = 692.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
conceptos	307	44,4
Areas	320	46,2
instituciones	65	9,4
Total	692	100,0



Como indicamos antes, las proyecciones discursivas sobre los términos más frecuentes referidos a los motivos de uso de los servicios sociales personales, también las vinculamos a la categoría “áreas” de intervención social dirigida a paliar las necesidades de los grupos poblacionales considerados más vulnerables o débiles, por lo tanto, términos como: ayuda a..(infancia, mujer, ancianos, discapacitados, etc..) o necesidad de.., expresan las proyecciones de esta categoría, del total suponen un 33% de los términos utilizados.

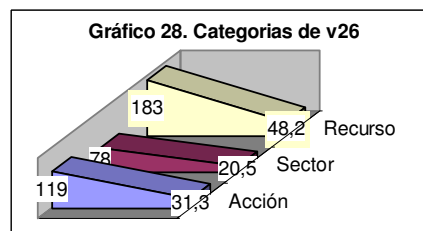
Emergen otras área de intervención social consideradas nuevas, desde el punto de vista de la beneficencia clásica, como: malos tratos, drogas, problemas; en mucha menor frecuencia, sus representaciones sociales están menos naturalizadas entre la ciudadanía y su anclaje social es débil, como evidencia su proporción insignificante.



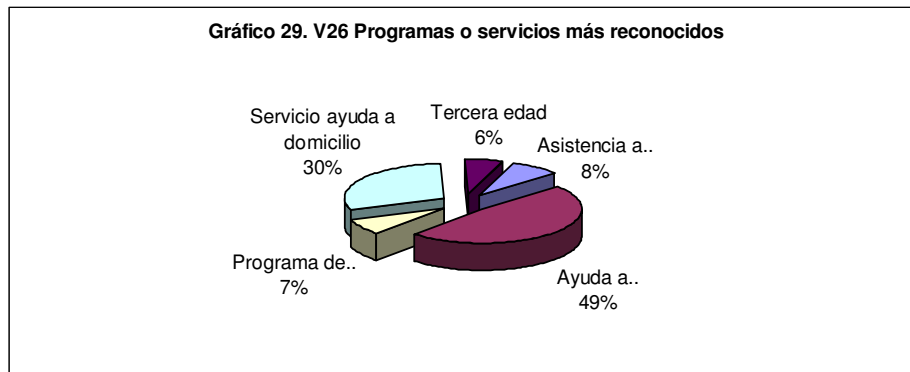
Respecto de los términos que se refieren a los **servicios o programas** propios de los servicios sociales (V26), establecimos tres categorías que agrupan los contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 17, observamos el mayor peso estadístico de la categoría 3 “recurso”, servicios o programas que integran los recursos sociales de asistencia, rehabilitación y prevención propios del ámbito de los servicios sociales.

Tabla 17. Distribución servicios o programas. N = 380.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Acción	119	31,3
Sector	78	20,5
Recurso	183	48,2
Total	380	100,0



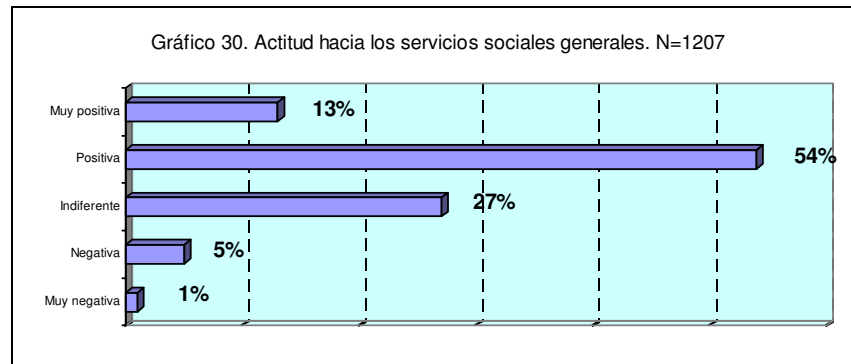
Las proyecciones discursivas integradas en la categoría “recurso” incluye términos que nos indican los programas o servicios más reconocidos por los ciudadanos (ayuda a domicilio), además de las formas de asistencia o ayuda a.. (infancia, mujer, ancianos, enfermos, etc..), expresadas ya como términos vinculados al sistema de servicios sociales personales por los usuarios y la ciudadanía.



Como observamos emerge el servicio de ayuda a domicilio como expresión discursiva del sistema de servicios sociales comunitarios o generales que tiene como finalidad la extensión universalizada de la atención de las personas dependientes en el ámbito más cercano (domicilio). La frecuencia nos indica un proceso de naturalización importante respecto de sus representaciones sociales dentro del sistema de servicios sociales municipales.

Resumiendo, observamos entre las proyecciones discursivas que predomina la presencia del término: ayuda para.., ayuda a.., como expresión mayoritaria de la atención directa, de la intervención asistencial dirigida a los colectivos poblacionales considerados propios de la marginalidad o de la exclusión, formando parte de lo que denominamos el elemento nuclear del campo de sus representaciones sociales. Asimismo se expresan los términos clásicos vinculados al antiguo régimen de beneficencia, pobreza, necesidad, enfermedad, etc.. Y comienzan a emerger términos que vinculamos a los nuevos espacios de la intervención social como solidaridad, que están en proceso de objetivación incluidos como elemento periférico del campo de las representaciones sociales.

Continuando con el análisis, las **actitudes** (V29) que este conocimiento común ha objetivado entre la población nos encontramos con unos elementos descriptivos ciertamente positivos, con un 67% (positiva y muy positiva) pero con un 27% de indiferencia lo que indica que a pesar del anclaje social positivo que este conocimiento común está ejerciendo en la población, todavía existen grupos con dudas, donde el anclaje social no existe o es más negativo, la representación social de los servicios sociales municipales es el de un sistema dirigido únicamente a los excluidos. En el gráfico 30, encontramos los resultados de las respuestas obtenidas en este punto.



La presencia del sistema de servicios sociales personales se ha popularizado y las respuestas que genera son satisfactorias, aunque su uso está limitado, sus acciones se dirigen hacia aquellos grupos sociales conducidos a los márgenes de la sociedad, en el ámbito de la exclusión por su situación vulnerable o por su situación de riesgo social. La idea que hemos presentado nos conduce hacia una representación social, anclada todavía en el pasado, en el sistema benéfico – asistencial. Los cambios reconocidos a través de los derechos sociales en la ciudadanía, tras los logros democráticos, no han sido visualizados socialmente, las posibilidades que ofrece un sistema diseñado como universal no son evidentes a la población, que mantiene una conciencia colectiva sobre las características del antiguo sistema de asistencia social.

Esta aparente paradoja o incoherencia, implica que estamos en un proceso de objetivación de las opiniones, las actitudes y las experiencias, y nos conducirán en un futuro próximo a un proceso de cambio en las representaciones

sociales del sistema de servicios sociales personales. De forma esquemáticamente las representaciones sociales actuales serían las siguientes:

Tabla 18. Representaciones sociales de los servicios sociales personales

IMÁGENES	OBJETIVACIONES
Sistema minoritario o marginal	80% de la población no los utiliza
Sistema popularizado y satisfactorio	54% de la población lo conoce 67% de la población manifiesta actitud positiva

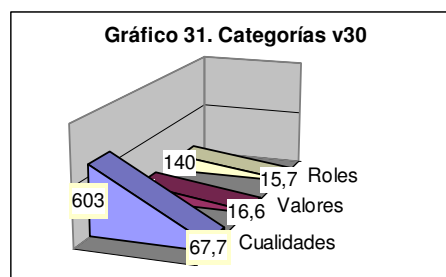
### 5.3.2.2. Las opiniones, actitudes y atribuciones sobre los trabajadores sociales

Una vez descritas las variables relacionadas con las representaciones sociales de los servicios sociales municipales, nos detendremos en el análisis descriptivos de otros grupo de variables que están dirigidas a las representaciones sociales de la identidad colectiva de los trabajadores sociales como construcción social.

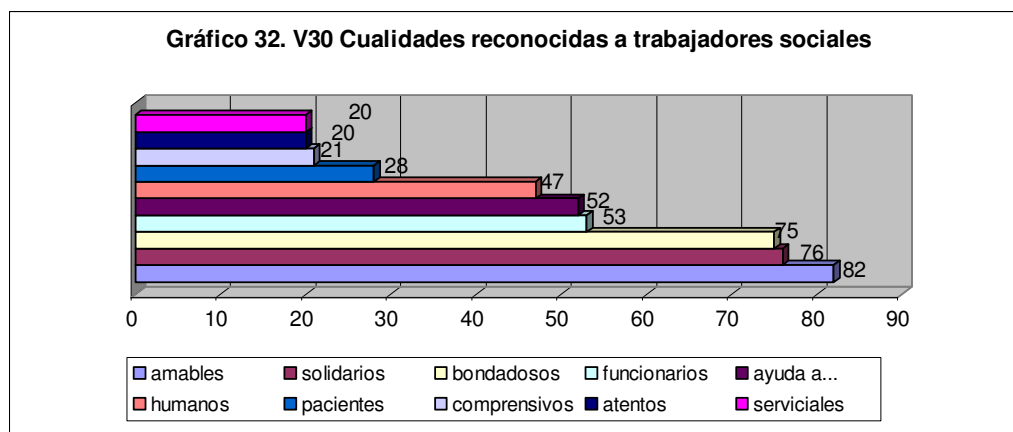
Comenzaremos por el análisis de los resultados de las palabras utilizadas para referirse a las **denominaciones de los trabajadores sociales (V30)**, hemos establecido previamente tres categorías que agrupan los contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 19, observamos el mayor peso estadístico de la categoría 1 “cualidades”, términos utilizados que integran las referencias a las cualidades humanas y de sociabilidad que reconocemos en los trabajadores sociales.

Tabla 19. Distribución de las denominaciones TS. N = 891.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Cualidades	603	67,7
Valores	148	16,6
Roles	140	15,7
Total	891	100,0



Entre las proyecciones discursivas incluidas entre la categoría “cualidades” encontramos las cualidades reconocidas a los trabajadores sociales vinculadas con su capacidad de sociabilidad. Las otras categorías son: la expectativa de rol de los propios usuarios, y los valores humanos que poseen los trabajadores sociales.

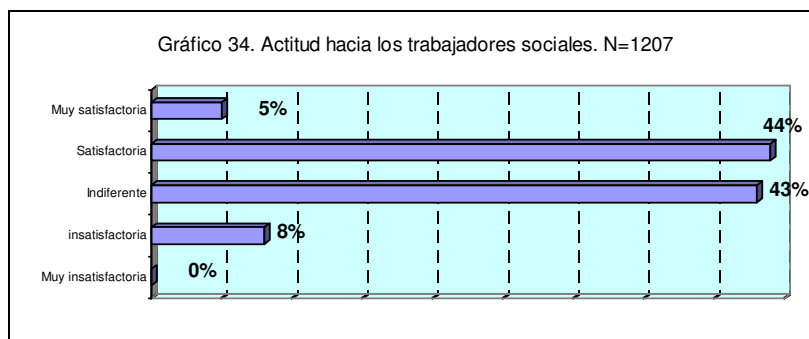
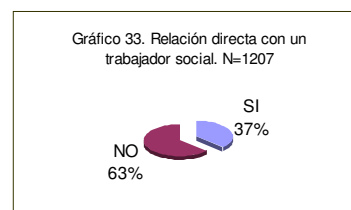


Las cualidades humanas y profesionales más reconocidas a los trabajadores sociales son: amables, bondadosos, humanos, comprensivos, atentos. Los valores propios de los mismo, los vinculamos con proyecciones discursivas de la solidaridad. Y los roles de los trabajadores sociales los expresamos sobre el ejercicio de la asistencia directa a las demandas que formulan los usuarios: funcionarios, serviciales, ayuda a.. (colectivos usuarios). Todas estas proyecciones discursivas forman parte ya de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, como elementos nucleares de su campo de representación social.

Respecto de la **relación con un/ a trabajador/ a social** (V33), observamos en el gráfico 34, que un 37% de los encuestados ha tenido relación con un trabajador social en alguna ocasión. Esta relación implica un incremento del campo en las representaciones sociales del trabajo social, que ya está presente en otras esferas de la vida pública, o al menos existe más atención a las personas a través del trabajo social en otras circunstancias sociales, fuera del sistema de

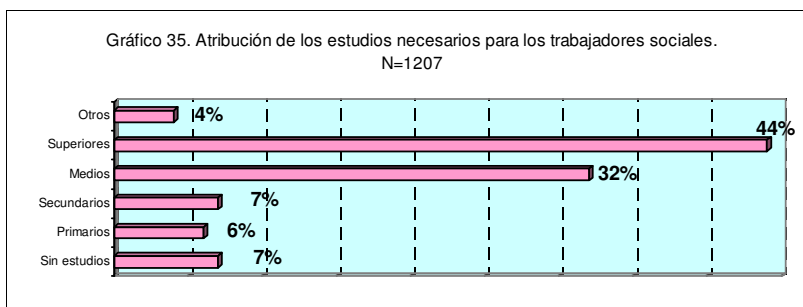
servicios sociales personales. Debemos señalar, no obstante, que sigue existiendo una ausencia mayoritaria de relación con los trabajadores sociales, un 63% de los encuestados nunca habían tenido relación alguna.

Respecto de la relación con los trabajadores sociales, es destacable en este análisis descriptivo que a pesar del incremento porcentual respecto de estudios anteriores (Bueno y Pérez, 2000) en donde únicamente un 22% había tenido relación con los trabajadores sociales; no se ha producido todavía un proceso de naturalización amplio sobre las colectividades, que permita modificar las **actitudes** (V34) de ambivalencia que observamos en el gráfico 34, en donde prácticamente la mitad (49%) de los encuestados manifiestan una actitud satisfactoria de esta relación, y el resto se mantienen indiferentes de forma mayoritaria (43%).

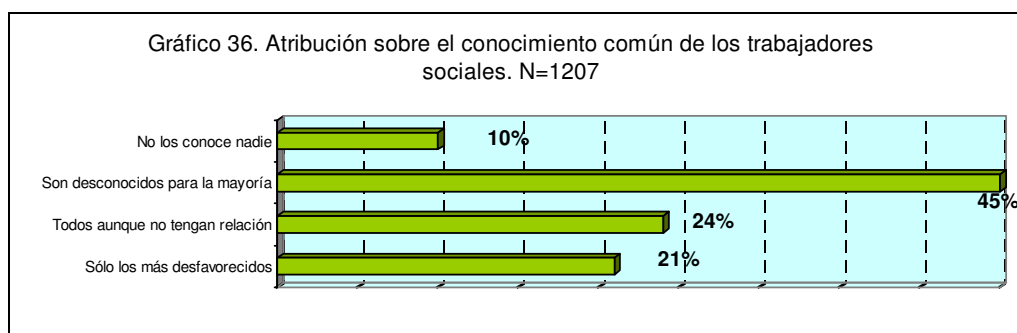


Los resultados de las variables siguientes nos ofrecen una descripción sobre la atribución que los ciudadanos hacen sobre las **funciones de los trabajadores sociales**, en el sentido de contrastar los procesos de objetivación referidos a los **estudios necesarios** para ejercer como trabajador social (V35), en el gráfico 35 revelamos con contundencia la categoría de estudios universitarios en un 76% (32% medios y 44% superiores) como atribución mayoritaria de la población sobre los estudios necesarios para ejercer una profesión que trata con personas y desarrolla sus funciones en el ámbito de la intervención social, llegando esta atribución incluso a la proyección del avance deseado por los

trabajadores sociales, que incluye la categoría de estudios universitarios superiores como la licenciatura.



Los resultados sobre la atribución que los encuestados hacen respecto del **conocimiento común** que los ciudadanos tienen **sobre la profesión de trabajador social** (gráfico 37) y las funciones que desarrollan en el ámbito de la intervención social (V36), confirman la desaparición del mito del universalismo apuntado ya por Zamanillo (1999), Zaragoza (2001) y Las Heras (2002). Más de la mitad de los encuestados (55%) consideran que los trabajadores sociales son profesionales totalmente desconocidos, frente a un 24% que considera que todo el mundo los conoce y un 21% que afirma que el conocimiento únicamente si reduce hacia los más desfavorecidos. Un 66% identifica a los trabajadores sociales como profesionales de la intervención social dirigida hacia las personas en riesgo de exclusión social, un 43% atribuye un conocimiento común sobre la existencia de los trabajadores sociales. Y un 10% atribuye un desconocimiento absoluto hacia la identidad colectiva de los trabajadores sociales.





Los trabajadores sociales son profesionales de la intervención social desconocidos para la mayoría de la población, de ahí que exista una duda importante sobre su utilidad, ¿Qué son? y ¿Para qué sirven?, son dos interrogantes que deben mantener como incógnitas más de la mitad de la población, cuando leen, oyen o ven una imagen representada de los trabajadores sociales.

Como podemos observar, existe un importante avance respecto del prestigio social de la disciplina del trabajo social, que ha experimentado un cambio importante de cualificación ya naturalizado por la ciudadanía. Constatamos las representaciones sociales del trabajo social como estudios universitarios en el ámbito de las ciencias sociales, que en estos momentos aspira a las metas académicas más elevadas, como cualquier otra disciplina académica que tiene reconocida un área de conocimiento propia.

En éste último sentido, la universidad y la sociedad no están en el mismo nivel de percepción y de representaciones sociales. Existe un problema de equilibrio, entre las demandas sociales y las respuestas académicas, ya clásico. En el caso del trabajo social actual, sucede que los mecanismos de información y difusión social sobre los nuevos currícula universitarios de los trabajadores sociales apuntan hacia un proceso de cambio en las representaciones sociales como miembros cualificados de las profesiones sociales que aspiran a obtener el grado de licenciatura como aval de su ejercicio profesional.

De otra parte en la sociedad, los mecanismos de información y difusión social tanto en el ámbito profesional (Colegios Oficiales de trabajadores sociales), de los que ejercen como representantes del trabajo social ante la sociedad, no han llevado este proceso de cambio a la conciencia ciudadana. Incluso están por resolver otras cuestiones de competencia en el ámbito de la intervención social, que son objeto de captación por parte de otras profesiones, incluso de inferior nivel académico, y que todavía confunden más a la ciudadanía. Aquí es donde situamos ese desequilibrio, respecto de las representaciones sociales del trabajo social.

La inferencia de un proceso de naturalización que orientamos hacia el cambio en la línea que apuntamos respecto del sistema de servicios sociales personales, es también en éste caso nuestra conclusión, de hecho las referencias hacia el progreso conjunto en nuestra historia reciente son múltiples. Los espacios profesionales en el ámbito de la intervención social están en proceso de expansión, es una responsabilidad del trabajo social, tender los puentes necesarios para que estén inmersos en nuestra disciplina. Es necesario un abordaje conjunto desde las organizaciones profesionales, y desde las universidades. La confluencia de un conjunto de perfiles profesionales en el ámbito de la intervención social al amparo de la disciplina del trabajo social, no es nueva, sólo debemos mirar hacia otros países de nuestro entorno.

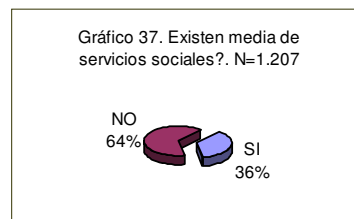
Tabla 20. Representaciones sociales de los trabajadores sociales.

IMÁGENES	OBJETIVACIONES
<b>Profesionales minoritarios</b>	37% de la población ha tenido relación profesional con un trabajador social 55% de la población considera a los trabajadores sociales totalmente desconocidos
<b>Profesionales cualificados</b>	76% de la población considera que el trabajador social tiene estudios universitarios superiores
<b>Profesionales sin utilidad reconocida</b>	43% de la población manifiesta una actitud indiferente hacia los trabajadores sociales

### 5.3.2.3. Las opiniones, actitudes y satisfacción sobre los medios de comunicación social y sobre la serie de “Raquel busca su sitio”

Las variables que describimos a continuación están destinadas a la evaluación de la influencia de los medios de comunicación social como procesos de representación social específicos de los servicios sociales y del trabajo social a través del análisis descriptivo de un caso, el de la serie de televisión española “Raquel busca su sitio”.

Al preguntar la opinión sobre la existencia de **medios de comunicación específicos** en donde aparezcan expresados de forma clara servicios sociales o aparezcan trabajadores sociales como profesionales directamente implicados (V37), los



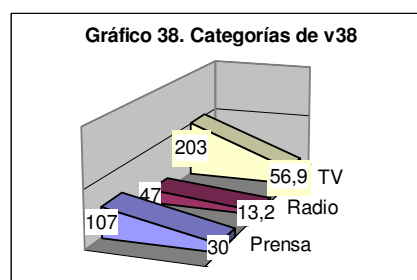
resultados han sido un 64% que no existen, y un 36% que si existen y los pueden identificar, así lo expresamos en el gráfico 37.

En cuanto a la denominación expresa de los **medios de comunicación social** en donde se recuerde la **presencia de los servicios sociales** (V38), hemos establecido previamente tres categorías que agrupan los contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 21, en donde observamos el mayor peso estadístico de la categoría 3 “televisión”, integrada por las referencias a las cadenas de televisión y los programas televisivos que reconocemos en el ámbito de los servicios sociales.

Las categorías de medios de comunicación de prensa escrita y de radio, integran proyecciones discursivas, más cercanas al ciudadano, e incluyen medios del ámbito territorial autonómico preferentemente, en ambas categorías. Estos datos resultan coincidentes con los obtenidos en una investigación anterior sobre la presencia de los servicios sociales en la prensa escrita (Bueno, 1996). Reconocemos a la prensa del ámbito de la autonomía como la principal (Levante con 52% y Provincias con 24%), por delante de la prensa nacional (País con 20%), con muchísima más difusión e implantación entre las CC. AA.

Tabla 21. Distribución medios. N = 357.

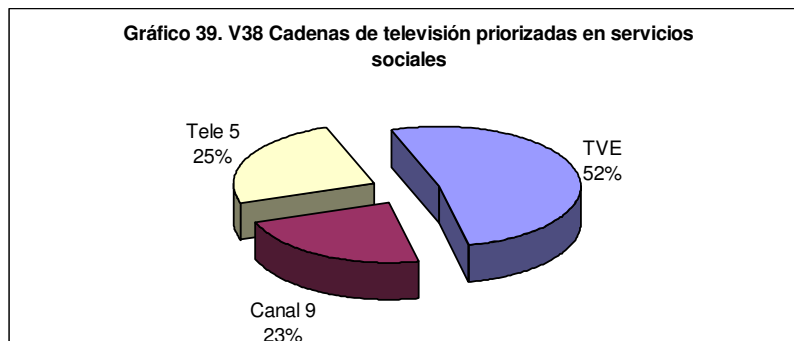
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Prensa	107	30,0
Radio	47	13,2
TV	203	56,9
Total	357	100,0



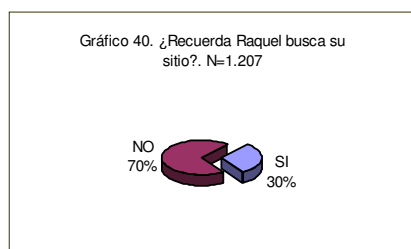
Las proyecciones discursivas

mayoritarias incluidas en la categoría “televisión”, incluyen programas monográficos sobre problemas sociales y sobre procesos de intervención social, como por ejemplo línea 900 (La 2 de televisión española) de gran prestigio por la calidad de sus producciones, también serie como el caso de “Raquel busca su sitio” en TVE-1, en mayor proporción es la cadena de televisión más reconocida por los ciudadanos en el ámbito de los servicios sociales. A continuación aparece

Tele5 (medico de familia) y Canal 9 (dossier), con producciones propias de gran difusión.



La presencia de los trabajadores sociales en algunas de estas producciones, como por ejemplo en la serie de “Raquel busca su sitio”, es un hecho social que cambiará la identidad colectiva de los mismos, como veremos a continuación según la temática tratada y los contenidos muy favorables hacia el cambio de sus representaciones sociales.



Al dirigir la pregunta, sobre el **recuerdo de la serie “Raquel busca su sitio”** (V40), un 70% no la vio ni tenía idea de su existencia y un 30% si recuerda la serie y/ o la seguía con asiduidad (gráfico 40).

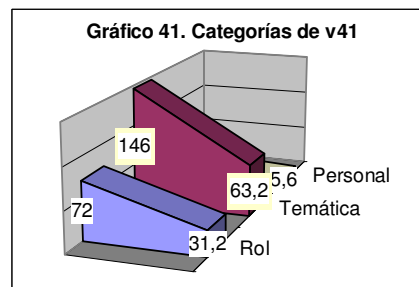
Los resultados de las dos variables anteriores son coincidentes, y manifiestan que sigue sin notarse el anclaje del trabajo social en la mayoría de la población, queda pendiente el cambio en las representaciones sociales del trabajo social como identidad colectiva orientada en sus fines y objetivos hacia la atención, ayuda o asesoramiento de toda la población en la resolución de sus necesidades sociales y en la defensa de sus derechos sociales como disciplina que reconocemos específica de la intervención social con individuos, grupos y colectividades.

Respecto del **contenido** argumental de los **capítulos** de la serie “Raquel busca su sitio” (V41), establecimos previamente tres categorías que agrupan los

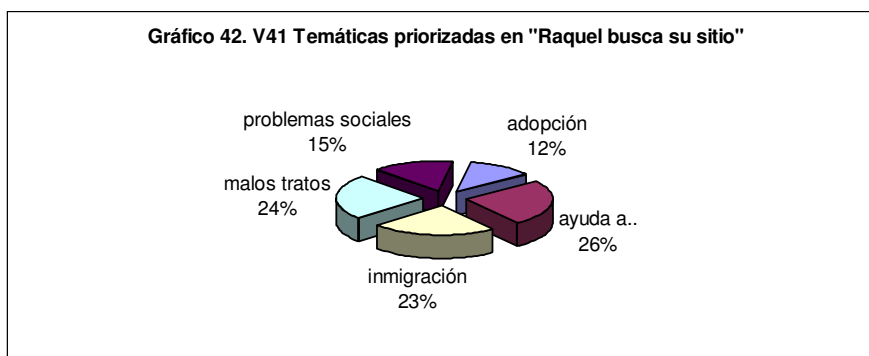
contenidos mayoritarios de la variable, la frecuencia de cada una de las categorías la presentamos en la tabla 22, observamos el mayor peso estadístico de la categoría 2 “temática social”, integrada por los temas sociales de los diferentes capítulos de la serie “Raquel busca su sitio” que se reconocen en el ámbito del trabajo social.

Tabla 22. Distribución contenidos serie. N = 231.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Rol	72	31,2
Temática	146	63,2
Personal	13	5,6
Total	231	100,0



Las proyecciones discursivas de la categoría sobre las temáticas más reconocidas por la audiencia de la serie de televisión “Raquel busca su sitio”. Las demandas sociales y las necesidades de los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión aparecen como prioritarias con 26%.



En menor proporción las proyecciones discursivas de las temáticas de las serie de “Raquel busca sus sitio” las vinculamos con los nuevos espacios de la intervención social como: los malos tratos (24%), la inmigración (23%) y la adopción internacional (12%), ámbitos de la intervención social que no son tradicionales en las representaciones sociales, sino que las incluimos en los nuevos ámbitos, hacia el reconocimiento y defensa de los derechos sociales, y hacia la solidaridad como garantía de los mismos.

Este hecho significativo, que la ficción ofrece a las audiencias, tiene que objetivarse por parte de los grupos de referencias en la realidad social, a través de un proceso de naturalización y posterior anclaje social, convirtiéndose en una nueva construcción social de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, y produciendo un cambio en el campo de sus representaciones sociales.

Como ejemplo de lo que hemos descrito en el párrafo anterior, proponemos el hecho social emergente de la adopción internacional, con mucha presencia en los medios, a partir de la denuncia a través de un programa informativo de televisión sobre la situación que padecen las niñas chinas en las instituciones donde se les “protege” de la situación de abandono, donde sufren una absoluta discriminación de género, propia de la cultura oriental de otra parte.

En nuestro análisis, objetivamos un proceso de construcción de la realidad social, que reivindica la defensa de los derechos de la infancia, con la intermediación de las denominadas agencias de adopción internacional, de las que es pionera la Comunidad Valenciana, en su regulación e implantación. La construcción social por parte de los medios, incluye la presencia de los trabajadores sociales en los equipos multiprofesionales de estas agencias, con un papel relevante en todo el proceso (selección de adoptantes, seguimiento del proceso de adaptación a la familia e integración social en el país de adopción), con funciones de prestigio social. Estos elementos todavía no están naturalizados en el campo de sus representaciones sociales, pero contribuyen al cambio y a la modificación de la identidad, anclada en los procesos de control social, especialmente en el ámbito de la infancia en donde los trabajadores sociales aparecen, en muchas ocasiones, como ejecutores de las medidas judiciales punitivas, ante el desamparo y la negligencia de los progenitores.

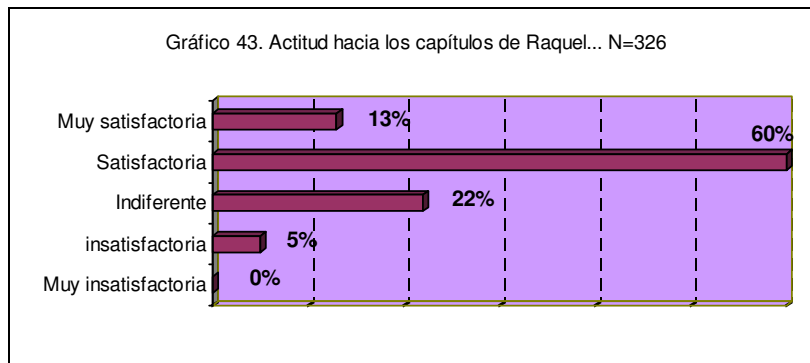
Las **atribuciones sobre los contenidos** de la serie las describimos en la tabla 23 (V44 hasta V49), los resultados que ofrecemos a continuación confirman el desconocimiento general de la serie cuyo guión es un monográfico sobre el trabajo social y sobre la identidad colectiva de los trabajadores sociales, destacamos la atribución sobre los servicios sociales (V44) respecto del resto de atribuciones, aunque en un porcentaje mínimo entre 6% (V48) y el 1% (V46). Y donde las atribuciones sobre V49 con un 0,1% carecen de significación.

Tabla 23. Atribuciones de la serie “Raquel busca su sitio”. N=1.207.

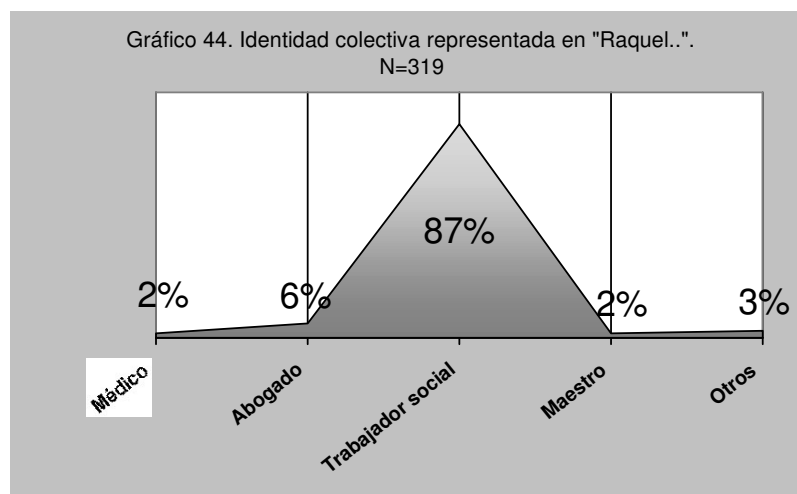
Atribución	<i>Servicios sociales</i>	<i>Conflictos personales</i>	<i>Relaciones humanas</i>	<i>Derechos sociales</i>	<i>Problemas profesionales</i>
Variable	V44	V45	V46	V47	V48
NO	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>81%</b>	<b>85%</b>	<b>86</b>
SI	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>14%</b>
TOTAL	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Las dos últimas variables descriptivas que hacen relación a los contenidos de “Raquel busca su sitio”, están orientadas a evaluar que actitudes despiertan en los ciudadanos que vieron la serie, y sobre como trató de resolver los problemas planteados en los capítulos (V50), tal como observamos en el gráfico 43, y la representación social que tienen los ciudadanos sobre la identidad colectiva mayoritaria descrita en la serie (V51).

A pesar de su escasa audiencia (N=326), la serie de “Raquel busca su sitio” consiguió sus objetivos en torno a la objetivación de los servicios sociales y del trabajo social, a través de la influencia de la televisión, los temas tratados por los trabajadores sociales de ficción obtuvieron un 73% de satisfacción (60% satisfactoria y 13% muy satisfactoria) frente a un 22% que no se implican en la evaluación y un 5% de actitudes insatisfactorias sobre los contenidos de los capítulos de la serie.



Las representaciones sociales de los **profesionales** que intervienen en “Raquel busca su sitio” la describimos en el gráfico 44, en donde sin duda alguna las personas que vieron la serie identifican como profesión mayoritaria la de trabajador social (87%), dejando en un lugar testimonial al resto de profesiones: abogado (6%) y otros (7%). Desde su modesta influencia “Raquel busca su sitio” ha contribuido al proceso de naturalización de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, afirmándoles como profesionales indiscutibles de los sistemas de bienestar.





#### 5.3.2.4. Las relaciones entre servicios sociales, trabajo social y la serie “Raquel busca su sitio”

Las variables relacionadas con las actitudes expresadas por los ciudadanos sobre la satisfacción de los servicios sociales, siendo usuarios o no de los mismos, y la resolución que ofrece la serie de “Raquel busca su sitio” como caso representativo de lo que puede ser un conocimiento construido desde las representaciones sociales, y sobre la representación de la identidad de los trabajadores sociales, es muy positiva. De esta forma manifestamos un proceso de naturalización y de anclaje social, siendo estadísticamente significativa las medias obtenidas en las cuatro variables mencionadas (V21, V29, V34 y V50), unos resultados conjuntos entorno al 3,5 en el intervalo de 1 a 5, como observamos en la tabla 24.

Tabla 24. Medias estadísticas de las variables de interés

Variables	N	Media	Desviación típica.
Satisfacción sobre los servicios sociales (v21)	256	3,555	1,012
Actitud hacia servicios sociales (v29)	1.160	3,731	0,795
Actitud frente a los trabajadores sociales (v34)	1.156	3,440	0,720
Actitud frente a los temas de “Raquel..” (v50)	326	3,791	0,756

Los resultados de las medias estadísticas sirven para afirmar que en primer lugar el conocimiento construido indirectamente o conocimiento común, tiene representaciones sociales muy positivas que contribuyen al anclaje social del sistema servicios sociales personales (3,7) y hacia las representaciones sociales de la identidad de los trabajadores sociales (3,44).

En segundo lugar, a pesar de la escasa utilización de los servicios sociales municipales como espacio ciudadano dirigido a todos y hacia el desarrollo social de la comunidad local, las opiniones y actitudes que obtenemos son de una puntuación muy positiva (3,7). Asimismo, la serie de “Raquel busca su sitio” a pesar de no tener un nivel de audiencia que nos permita inferir que su influencia ha sido notable, si ha sido notable su media de satisfacción respecto de los temas tratados (3,79).

Vamos a desarrollar nuestro análisis contando con otras pruebas estadísticas con la intención de obtener nuevos resultados interesantes para la construcción de nuestros objetivos de investigación.

Como resumen de este apartado nos planteamos un esquema con el que explicamos de forma sintética aquellos resultados más significativos. La relación entre el sistema de servicios sociales personales, la disciplina del trabajo social y la serie de ficción “Raquel busca su sitio”, es un mecanismo de socialización idóneo para las identidades colectivas expresadas en sus capítulos; además de su significación estadística, inferimos un proceso de naturalización de una nueva identidad para los trabajadores sociales, observamos modificaciones en las representaciones sociales que hemos comentado antes, ancladas en el pasado; que a través de la influencia de los medios de comunicación social, especialmente desde la televisión han comenzado a modificarse.

El caso de la serie televisiva “Raquel busca su sitio”, lo consideramos de influencia minoritaria, todavía, pero con significación propia en el proceso de influencia sobre las audiencias de serie, en este estilo de producción propia. Ejemplos recientes (médico de familia, abogados, policías, etc..) han superado el umbral de los siete millones de televidentes. La utilidad de la televisión como estrategia para el cambio en las representaciones sociales, es innegable; los mecanismos hay que precisarlos, definirlos, ponerlos en práctica y posteriormente evaluarlos, esta tarea la reservamos para el futuro, nuevas investigaciones nos ofrecerán los resultados que ahora inferimos.

Tabla 25. Representaciones sociales a través de los medios y de “Raquel busca sus sitio”

IMÁGENES	OBJETIVACIONES
<b>Presencia minoritaria en los media</b>	36% de la población reconoce algún media que se refiera a servicios sociales personales y al trabajo social 30% de la población recuerda la serie de televisión “Raquel busca su sitio”
<b>Profesión reconocida y competente</b>	73% de la audiencia evalúa satisfactoriamente la serie de “Raquel busca su sitio” 87% de la audiencia reconoce al trabajador social como perfil profesional mayoritario de la serie “Raquel busca su sitio”

### 5.3.2.5. El proceso de construcción de la identidad de los trabajadores sociales

Siguiendo el modelo seminal de Moscovici (1986) para la descripción del proceso de construcción de los resultados de nuestra investigación, y para poder orientarnos con un esquema conceptual en la elaboración de las inferencias explícitas en los análisis, nos proponemos explicar a partir de que elementos constituimos el campo de las representaciones sociales, referidas a nuestro objeto de estudio, y como dentro de ese campo representacional incluimos dos elementos diferenciales, uno que constituye el núcleo y otro los elementos periféricos de las representaciones sociales.

Este campo de las representaciones sociales está sometido a un proceso de influencia o socialización en un contexto social y cultural determinado, mediatizado por los medios de comunicación social, y sometido a discusión por los grupos sociales de referencia, para llevar la información recibida a un nivel de naturalización de forma que el conocimiento abstracto y de difícil interpretación se construye socialmente como un conocimiento común o popularizado, manifestándose nuevas representaciones sociales del objeto de investigación, la identidad colectiva del trabajo social.

El campo de las representaciones sociales del trabajo social, está constituido por lo que nosotros hemos denominado variables de interés, agrupadas en cinco elementos: conocimiento común, opiniones, actitudes, atribuciones e influencia social, que expresamos en la tabla 26.

Tabla 26. Campo de las representaciones sociales del trabajo social.

Grupos de variables de interés	Elementos del campo
Servicios sociales personales	Conocimiento común, opiniones y actitudes
Trabajadores sociales	Actitudes, atribuciones y conocimiento común
Medios de comunicación social	Conocimiento común
Raquel busca su sitio	Conocimiento e influencia social

Los elementos diferenciales del campo de las representaciones sociales del trabajo social, está constituido por lo que nosotros hemos nombrado como

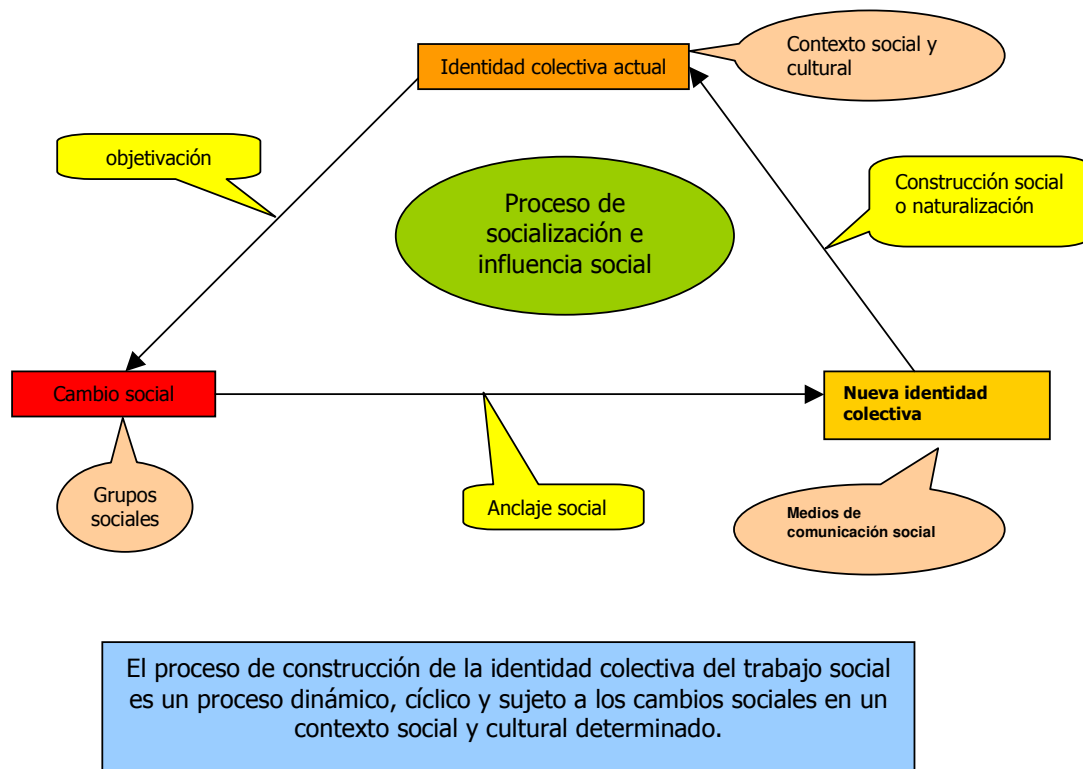
variables de influencia. En el elemento periférico del campo incluimos cuatro variables de influencia: tipo de municipio, grupo de edad, nivel de estudios y ocupación. Y para el elemento nuclear del campo incluimos tres variables de influencia: el uso de los servicios sociales personales, la relación con los trabajadores sociales y la visión de la serie “Raquel busca su sitio”. En la tabla 27 lo expresamos de forma sintética.

Tabla 27. Elementos diferenciales del campo de las representaciones sociales

Elemento diferencial	Variables de influencia
Núcleo	Uso de los servicios sociales personales
	Relación con los trabajadores sociales
	Visualización de la serie “Raquel busca su sitio”
Periférico	Tipo de municipio
	Grupo de edad
	Nivel de estudios
	Ocupación

En un intento de expresar gráficamente todo lo que hemos mencionado en los párrafos anteriores ofrecemos un esquema sobre cómo vemos el proceso de construcción de la identidad de los trabajadores sociales.

Gráfico 45. Proceso de construcción de la identidad colectiva del trabajo social



## 5.4. LAS CORRELACIONES ENTRE VARIABLES DE INTERÉS

El análisis descriptivo de las variables de interés nos ha permitido interpretar los resultados con mayor consistencia. Respecto de las relaciones posibles para la consecución de nuestros objetivos de investigación, hemos buscado las relaciones con todas las variables de interés, para contrastar la significación estadística de cada una de esas relaciones.

Presentaremos los resultados de las relaciones establecidas con cada una de las variables de interés y con el resto de variables conforme la descripción que aparecen en la tabla 28. Las relaciones entre las variables de interés, de forma esquemática, han tenido los resultados que presentamos en este apartado.

Tabla 28. Descripción de las relaciones desarrolladas.

■ = relaciones estadísticamente significativas

Variables categóricas de interés	Relaciones desarrolladas
Palabras relacionadas con servicios sociales (v14)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Causas de uso de los servicios sociales (v18)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Opinión sobre respuesta de los servicios sociales (v21)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v22, v33, v40
Opinión sobre motivos más frecuentes de uso de los servicios sociales (v23)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Prioridad sobre programas de servicios sociales (v26)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Actitud hacia los servicios sociales (v29)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v21, v22, v33, v34, v35, v36, v40, v50, v51
Palabras para referirse a un trabajador social (v30)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Actitud de los ciudadanos hacia el trabajador social (v34)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v21, v22, v29, v33, v35, v36, v37, v40, v50, v51
Estudios necesarios para ser trabajador social (v35)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v21, v22, v29, v33, v34, v36, v37, v40
Conocimiento del mass media de servicios sociales (v37)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v21, v35
Prioridad sobre media específicos en servicios sociales (v38)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Visualización de Raquel.. (v40)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v17, v29, v33, v37, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50, v51
Prioridad en los capítulos de Raquel busca su sitio(v41)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v21, v22, v29, v33, v34, v35, v36, v37, v40, v44, v45, v46, v47, v48, v49, v50
Resolución de los temas de Raquel.. (v50)	V4, v5, v6, v7, v8, v9, v10, v11, v12, v13, v40

### 5.4.1. Relaciones en torno a las opiniones y las actitudes hacia los servicios sociales municipales

Comenzaremos por analizar los resultados de las relaciones entre las **denominaciones** utilizadas para referirse a los **servicios sociales** y el tipo de **municipio**. Los resultados obtenidos han sido estadísticamente significativos, en base a la prueba de chi-cuadrado ( $\chi^2 = 20,059$ ,  $gl=6$ ,  $p<0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor ( $V= 0,105$ ,  $p<0,05$ ).

La relación la resumimos en que las personas que viven en municipios de menos de 2.000 habitantes (78%) y entre aquellas personas que residen en ciudades de más de 50.000 habitantes (77%) utilizan conceptos (ayuda, atención, solidaridad, necesidad, etc..) sobre los servicios sociales en mayor proporción que en los municipios de entre 2.0000 y 50.000 habitantes.

Tabla 29. Denominaciones según municipio. N = 915.

	Municipio	Denominaciones			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
	< 2.000 hab.	78,0%	7,3%	14,6%	100%
	2.000 a 10.000 hab.	69,1%	17,1%	13,8%	100%
	10.000 a 50.000 hab.	62,5%	21,3%	16,2%	100%
	> 50.000 hab.	76,9%	12,6%	10,6%	100%
	TOTAL	71,3%	15,7%	13,0%	100%

En este sentido, las relaciones de proximidad entre población y sistema de protección social son elementos periféricos que facilitan las representaciones sociales del mismo.

Asimismo la relación entre las **denominaciones** que se utilizan con el tipo de **ocupación** ha sido estadísticamente significativa: prueba de chi-cuadrado ( $\chi^2 = 22,608$ ,  $gl=12$ ,  $p<0,05$ ), y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor ( $V = 0,110$ ,  $p<0,05$ ).

Los estudiantes (76,3%) y los funcionarios (75,2%) utilizan términos relacionados con “conceptos” (ayuda, atención, solidaridad, necesidad, etc..) propios del ámbito de los servicios sociales antes que términos relacionados con

“áreas” de intervención o “instituciones” representativas, y lo hacen en mayor proporción que otro tipo de ocupaciones.

Tabla 30. Denominaciones según ocupación. N = 929.

	Denominaciones			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
Estudiantes	76,3%	12,4%	11,3%	100%
Pensionistas	63,9%	19,4%	16,8%	100%
Amas de casa	59,4%	21,1%	19,5%	100%
Cuenta propia	70,5%	16,7%	12,8%	100%
Cuenta ajena	62,8%	17,7%	19,5%	100%
Funcionarios	75,2%	16,5%	8,3%	100%
Sin ocupación	72,1%	16,3%	11,6%	100%
TOTAL	69,3%	16,9%	13,8%	100%

La relación entre la **utilización** de los servicios sociales y las **denominaciones** que utilizan, también ha obtenido un resultado estadísticamente significativo, en base a la prueba de chi-cuadrado ( $\chi^2 = 7,676$ , gl=2,  $p<0,05$ ) y al coeficiente V de Cramer de escaso valor ( $V = 0,09$ ,  $p<0,05$ ).

Como conclusión, las personas que no utilizan los servicios sociales aportan “conceptos” propios de los servicios sociales en mayor proporción (71,2%) que los que si los utilizan (64%). Este contrasentido, en principio aparece relacionado con el bajo autoconcepto que tienen la mayoría de los usuarios de los servicios sociales además de otros factores como el bajo nivel educativo de los mismos. No obstante recordemos que las denominaciones mayoritarias del sistema de servicios sociales personales está en torno a los términos incluidos en la categoría de “conceptos”, como veíamos anteriormente.

Tabla 31. Denominaciones según la utilización. N = 949.

		Denominaciones			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
Utilización	NO	71,2%	16,8%	12,0%	100%
	SI	64,0%	16,5%	19,5%	100%
TOTAL		69,7%	16,8%	13,6%	100%

Seguimos analizando resultados y llegamos a la relación entre las **denominaciones** y el **conocimiento común** sobre los servicios sociales, que ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 10,174$ , gl = 2,  $p<0,05$ ) y con el

coeficiente *V* de Cramer de escaso valor ( $V = 0,104$ ,  $p < 0,05$ ). Las personas que utilizan términos incluidos en la categoría “conceptos” mayoritariamente no han tenido un conocimiento común del sistema de protección social (75%), independientemente de que es la categoría más importante dentro de las denominaciones del sistema.

Tabla 32. Denominaciones según conocimiento común. N = 941.

		Denominaciones			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
Conoce	NO	75,0%	14,6%	10,4%	100%
	SI	65,7%	18,2%	16,1%	100%
TOTAL		69,6%	16,7%	13,7%	100%

La relación entre las **denominaciones de los servicios sociales** y las **causas de uso** de los mismos, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 11,448$ ,  $gl = 4$ ,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor (0,173,  $p < 0,05$ ). Al tratarse de categorías con referencias a los términos incluidos en: “conceptos”, “áreas” e “instituciones”, destacan las referencias en torno a las “instituciones” representativas con un 50% antes que a conceptos utilizados y a las áreas de la intervención social. Identificamos en mayor proporción las imágenes institucionales de los servicios sociales (37,5%) como más representadas socialmente a la hora de denominar las causas de uso de los mismo, evidenciamos un proceso de anclaje social de las características de los servicios sociales en tanto que sistema de protección social.

Tabla 33. Relación entre denominaciones y causas de uso de los servicios sociales. N = 192.

Denominaciones	Causas de uso			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
Conceptos	33,9%	34,7%	31,4%	100%
Áreas	12,9%	41,9%	45,2%	100%
Instituciones	12,5%	37,5%	50,0%	100%
TOTAL	26,0%	36,5%	37,5%	100%

La relación entre las **denominaciones de los servicios sociales** y las **denominaciones referidas a los trabajadores sociales**, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 19,81$ ,  $gl = 4$ ,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de



Cramer de escaso valor (0,111,  $p < 0,05$ ). Las denominaciones en torno a las cualidades personales y profesionales de los trabajadores sociales (amable, solidario, bondadoso, comprensivo, etc..) las vinculamos en mayor proporción con que desarrollan su acción en el ámbito de las áreas de intervención en servicios sociales (infancia, mujer, ancianos, discapacitados, etc..) con un 72,3%. Identificamos a los trabajadores sociales como profesionales con unas cualidades especiales para la relación interpersonal (68,1%) y para la empatía en torno a situaciones de necesidad vinculadas a las imágenes que representamos socialmente en las áreas de intervención social. El proceso de anclaje social del trabajo social dentro del sistema de protección social lo centramos en los servicios sociales dirigidos a los diversos colectivos objeto de intervención desde los sectores específicos (infancia, ancianos, mujer, discapacitados, etc..).

Tabla 34. Relación entre las denominaciones del trabajador social y de los servicios sociales. N = 799.

Denominaciones servicios sociales	Denominaciones trabajador social			TOTAL
	Cualidades	Valores	Roles	
Conceptos	67,3%	19,4%	13,3%	100%
Áreas	72,3%	14,6%	13,1%	100%
instituciones	67,3%	6,1%	26,5%	100%
TOTAL	68,1%	17,0%	14,9%	100%

La relación entre las **denominaciones** y el conocimiento específico de los **media** sobre servicios sociales, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 8,551$ ,  $gl = 2$ ,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor (0,095,  $p < 0,05$ ). La influencia de un conocimiento previo de medios de comunicación específicos sobre servicios sociales, en el uso de términos vinculados con la categoría de “conceptos” (73,2%), prueba que sobre los ciudadanos existe un proceso de influencia mediática, y que nos informamos sobre la realidad del sistema de protección social a través de los medios.

Tabla 35. Denominaciones según conocimiento de medios. N = 941.

		Denominaciones			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
Conoce medios	NO	67,2%	19,6%	13,2%	100%
	SI	73,2%	12,3%	14,5%	100%
TOTAL		69,6%	16,7%	13,7%	100%

Si continuamos con los resultados, la relación entre las **denominaciones** y el recuerdo de la serie de “**Raquel busca su sitio**” ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 18,727$ , gl = 2,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor (0,141,  $p < 0,05$ ).

En el sentido de los resultados de la relación anterior, las personas que han estado bajo la influencia de la serie televisiva “Raquel busca su sitio”, incluidas en la audiencia, han integrado en mayor proporción (79%) los términos relacionados con la categoría “Conceptos” que los ciudadanos que no formaron parte de la audiencia. Confirmamos la influencia de la televisión como un potente vehículo para que los ciudadanos nos informemos sobre la realidad construida o naturalizada del trabajo social, y en consecuencia favorecedor del anclaje de las nuevas representaciones sociales entre los grupos (sujetos sociales) que forman parte de las audiencias.

Tabla 36. Denominaciones según la serie. N = 948.

		Denominaciones			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
Raquel	NO	65,2%	19,6%	15,3%	100%
	SI	78,9%	10,7%	10,4%	100%
TOTAL		69,5%	16,8%	13,7%	100%

Iniciamos a partir de aquí, la presentación de los resultados de otra variable de interés, comenzamos por la relación entre las **causas de utilización** y el tipo de **municipio**, que ha sido estadísticamente significativa al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 13,810$ , gl = 6,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor ( $V = 0,18$ ,  $p < 0,05$ ).

En este caso el resultado apunta que los residentes en municipios menores de 2.000 habitantes y los residentes en ciudades de más de 50.000 habitantes con un 60% vinculan las causas de uso con la categoría “instituciones” con términos relacionados con: Ayuntamiento, Generalitat, Hospital, Pensiones, etc.. antes que con la categoría “áreas” de intervención o con la categoría “conceptos”. No ocurre lo mismo con las personas residentes en municipios de entre 2.000 a 50.000 habitantes, que con 44% vinculan las causas de uso con términos relacionados con la categoría “áreas” (infancia, mujer, ancianos, discapacitados, etc..) de intervención social.

Tabla 37. Causas según tipo de municipio. N = 214.

Tipo municipio	Causas de utilización			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
< 2000	40,0%	0,0%	60,0%	100%
2000 a 10000	38,1%	38,1%	23,8%	100%
10000 a 50000	17,3%	44,0%	38,7%	100%
> 50000	28,7%	33,3%	37,9%	100%
TOTAL	27,1%	36,4%	36,4%	100%

La relación entre las **causas de utilización** y la **edad**, han sido estadísticamente significativa al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 17,553$ , gl = 6,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente V de Cramer de moderado valor ( $V = 0,199$ ,  $p < 0,05$ ).

Los resultados nos indican que los más jóvenes entre 18 y 24 años con un 52% sitúan las causas de uso de los servicios sociales, en términos relacionados con la categoría “conceptos”. No ocurre lo mismo con el grupo de entre 25 y 44 años, que con un 47,5% relacionan estas causas de uso de los servicios sociales con términos vinculados a la categoría “áreas” de la intervención social, y los mayores de 45 años quienes con un 45,2% relacionan las causas de uso con términos incluidos en la categoría “instituciones” del ámbito del Bienestar Social.

El proceso objetivación es el siguiente: los más jóvenes dominan más los términos relacionados con conceptos de los servicios sociales, y conforme se incrementa la edad de las personas el avance de la atribución de las causas lo dirigen hacia las áreas de intervención, para derivar en, último término, hacia las personas adultas con atribuciones en torno a las instituciones del Bienestar Social, como más representadas en la realidad social, sobre todo con un período

mayor de permanencia entre los ciudadanos ya que el sistema de protección social hacia el que ha derivado el Sistema Público de Servicios Sociales, es un sistema que ha evolucionado desde otro anterior, de carácter benéfico-asistencial que todavía permanece en la memoria de las personas adultas que lo conocieron, como evidencia del proceso de anclaje social que las instituciones representan todavía a ése sistema anterior. La esperanza del cambio en las representaciones sociales, lo encontraremos entre los más jóvenes en la medida que su proceso de naturalización del trabajo social progrese y produzca un anclaje social positivo.

Tabla 38. Causas según edad. N = 221.

Edades	Grupos edad	Causas de utilización			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
	18-24 años	51,7%	24,1%	24,1%	100%
	25-44 años	19,7%	47,5%	32,8%	100%
	45-65 años	19,2%	35,6%	45,2%	100%
	> 65 años	31,0%	27,6%	41,4%	100%
	TOTAL	26,7%	35,3%	38,0%	100%

Los resultados de la relación entre las **causas de utilización** y la **ocupación**, han sido estadísticamente significativos ( $\chi^2 = 24,994$ , gl = 12,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de moderado valor ( $V = 0,242$ ,  $p < 0,05$ ).

La pertenencia a uno de los grupos de ocupaciones: estudiantes (38,5%), trabajadores por cuenta propia (45,5%) y las personas que no tienen ninguna ocupación (60%) nos indican que las causas de uso se relacionan con términos de la categoría “conceptos” antes que relacionarlas con la categoría “áreas” de intervención o con la categoría “instituciones”. No ocurre lo mismo con el grupo de ocupaciones: trabajadores por cuenta ajena (47,8%) y los funcionarios o empleados de las Administraciones Públicas (44,8%), que relacionan estas causas de uso con términos vinculados a la categoría “áreas” de la intervención social, y los pensionistas (52,4%) que relacionan las causas de uso con términos vinculados a la categoría “instituciones” del ámbito del Bienestar Social.

La conclusión, es que las personas que desarrollan una ocupación laboral, atribuyen como causas de uso, términos vinculados con las “áreas” de intervención social. Y las personas que tienen una ocupación relacionada con el sistema de protección como usuario (pensionistas), realizan la atribución con

términos vinculados hacia las “instituciones” como estereotipos del sistema que les protege.

Tabla 39. Causas según ocupación. N = 213.

Tipo ocupación	Causas de utilización			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
Estudiante	38,5%	33,3%	28,2%	100%
Pensionista	23,8%	23,8%	52,4%	100%
Ama de casa	15,8%	47,4%	36,8%	100%
Cuenta propia	45,5%	36,4%	18,2%	100%
Cuenta ajena	13,0%	47,8%	39,1%	100%
Funcionario	13,0%	44,8%	34,5%	100%
Sin ocupación	60,0%	10,0%	30,0%	100%
TOTAL	26,3%	35,2%	38,5%	100%

Las personas que desarrollan actividades ocupacionales como: estudiantes de primer ciclo universitario (55,6%) y los profesionales liberales (57,1%) nos indican que las causas de uso se relacionan con los términos de la categoría “conceptos”. Las personas que desarrollan actividades ocupacionales como: estudiantes universitarios de segundo ciclo (52,9%), funcionarios o empleados de las Administraciones Públicas (61,5%) y los trabajadores por cuenta ajena (45,5%), relacionan estas causas de uso entre los términos incluidos en la categoría “áreas” de la intervención social. Y por último, las personas que son pensionistas del régimen general de la Seguridad Social (60,5%) relacionan las causas de uso de los servicios sociales con la categoría “instituciones” del ámbito del Bienestar Social.

La atribución más destacable la apuntamos en los estudiantes universitarios de primer ciclo que desarrollan una actividad formativa en torno a los sistemas de protección social, conocen los términos que incluimos entre los conceptos. La atribución de las causas de uso en torno a la categoría “áreas” de intervención social viene de parte de personas que desarrollan una actividad profesionales. Y por último, las personas que no desarrollan actividades laborales o profesionales, que tienen una relación con el sistema de protección como usuarios, vinculan la atribución sobre las causas de uso hacia la categoría “instituciones” de los servicios sociales, como elementos periféricos que amplían las representaciones sociales de la realidad vivida, y en ese sentido construida.

Tabla 40. Causas según relación ocupacional. N = 162.

Relación ocupacional	Causas de utilización			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
E. 1º ciclo	55,6%	11,1%	3,3%	100%
E. 2º ciclo	11,8%	52,9%	35,3%	100%
P. régimen general	18,4%	21,1%	60,5%	100%
P. clases pasivas	14,3%	42,9%	42,9%	100%
Prof. Liberal	57,1%	28,6%	14,3%	100%
T. cuenta propia	20,0%	40,0%	40,0%	100%
F. régimen general	15,4%	61,5%	23,1%	100%
F. régimen especial	0,0%	50,0%	50,0%	100%
T. eventual	18,2%	45,5%	36,4%	100%
T. fijo	21,4%	42,9%	35,7%	100%
TOTAL	22,8%	38,3%	38,9%	100%

La relación entre las **causas de utilización** de los servicios sociales y los **motivos de uso** de los mismos, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 18,737$ , gl = 4,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente V de Cramer de moderado valor (0,214,  $p < 0,05$ ). Las categorías de conceptos, área e instituciones son idénticas en ambas variables, y la prioridad la centramos en los términos (ayuda, atención, necesidad, asistencia, etc..) destinados a denominar las ayudas y prestaciones más representativas con un 59,6%. Identificamos imágenes de los servicios sociales a la hora de inferir las causas y los motivos de uso de los mismo en torno a las denominaciones de ayudas y prestaciones como más representadas socialmente. El proceso de anclaje social de las características de los servicios sociales en el ámbito asistencial se expresa tanto como causas más frecuentes de utilización, tanto como motivo más frecuente para las acciones del sistema de protección social.

Tabla 41. Relación entre causas de uso y prioridades de los servicios sociales.

N = 204.

Causa de uso	Prioridad de uso			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
Conceptos	59,6%	28,8%	11,5%	100%
Áreas	39,7%	56,2%	4,1%	100%
Instituciones	44,3%	34,2%	21,5%	100%
TOTAL	46,6%	40,7%	12,7%	100%

La relación entre la **causa de utilización** y las **actitudes** hacia la labor desarrollada por los **servicios sociales**, ha sido estadísticamente significativa, después de realizar una prueba paramétrica de análisis de la varianza ( $F_{2,216}=3,536$ ,  $p<0,05$ ).

Las medias obtenidas por las categorías nos indican que las actitudes hacia la labor que desarrollan los servicios sociales son más satisfactorias en relación a la categoría “instituciones” del ámbito de los servicios sociales. Espacios sociales comunes en donde se solicitan las ayudas y prestaciones básicas a las que acceden los usuarios, y desde las que obtenemos mayor información a través de los mecanismos de difusión que ejercen ellas mismas.

A partir de este párrafo, pasamos a otro nivel de análisis, respecto de las relaciones entre la **opinión** sobre las respuestas de los **servicios sociales** y el tipos de **municipio**; el resultado ha sido estadísticamente significativa, hemos aplicado la prueba de Kruskal-Wallis ( $\chi^2 = 12,78$ ,  $gl = 3$ ,  $p<0,05$ ) y un análisis de varianza ( $F_{3, 245} = 4,078$ ,  $p<0,05$ ). Las medias de los cuatro tipos de municipios van descendiendo conforme aumenta el número de habitantes. En los municipios de hasta 2.000 habitantes presentan una media de opinión de 4,36, por encima del valor satisfactorio. Mientras que en los municipios de entre 2.000 y 10.000 habitantes es de 3,74 y en los municipios de 10.000 a 50.000 de 3,37, y finalmente en los municipios de más de 50.000 habitantes es de 3,51. Para estudiar a fondo las posibles diferencias entre las medias de estos cuatro tipos de

municipios realizamos una prueba posterior, en concreto, de Tukey, para ver el patrón de diferencias. Estas pruebas indicaron que la opinión es más satisfactoria en los municipios de hasta 2.000 habitantes que en los de más de 10.000 habitantes ( $p < 0,05$ ).

Los resultados de la relación entre la **opinión** de las respuestas que ofrecen los servicios sociales y la **edad**, han sido estadísticamente significativos aplicando al prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis y el estadístico de contraste chi-cuadrado ( $\chi^2 = 12,445$ ,  $gl = 3$ ,  $p < 0,05$ ), y un análisis de varianza, que también resultó estadísticamente significativo ( $F_{3, 252} = 4,227$ ,  $p < 0,05$ ). Los valores de las medias nos indican que a mayor edad mejor opinión se tiene sobre los resultados que nos ofrecen los servicios sociales, el grupo de mayores de 65 años obtienen el valor más elevado 3,9 (intervalo de 1 a 5). Es decir que el valor de las medias de edad está directamente relacionado con las opiniones favorables sobre las opiniones que se expresan sobre la labor que desarrollan los servicios sociales. La prueba de Tukey nos indica que la opinión es más satisfactoria en los grupos de edad superiores a 65 años y decrece en los grupos de edad más jóvenes ( $p < 0,05$ ).

Los resultados de la relación entre la **opinión** sobre las respuestas del sistema y el tipo de **ocupación**, también ha sido estadísticamente significativos, aplicando al prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis y el estadístico de contraste chi-cuadrado, ( $\chi^2 = 17,257$ ,  $gl = 6$ ,  $p < 0,05$ ) y con un análisis de varianza ( $F_{6, 238} = 3,056$ ,  $p < 0,05$ ) estadísticamente significativo.

Los valores de las medias nos indican que los pensionistas 3,93 seguidos de los funcionarios o empleados públicos 3,62 tienen mejor opinión sobre los resultados que nos ofrecen los servicios sociales respecto del intervalo de 1 a 5. Las medias más bajas se dan entre los que no tienen ocupación 3,27 y entre los estudiantes 3,29, es decir que, el valor de las medias de aquellos que han tenido o tienen relación profesional con los servicios sociales, está directamente relacionado con las opiniones favorables. La prueba Tukey, para ver posibles diferencias entre las medias, nos indica que la opinión es más satisfactoria en los



grupos de pensionistas y empleados públicos o funcionarios de las Administraciones Públicas ( $p < 0,05$ ).

La relación entre **opinión** sobre las respuestas y el tipo de **hábitat**, ha sido estadísticamente significativa aplicando la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis y el estadístico de contraste chi-cuadrado ( $\chi^2 = 12,406$ ,  $gl = 4$ ,  $p < 0,05$ ), y con un análisis de varianza ( $F_{4, 243} = 2,818$ ,  $p < 0,05$ ).

Los valores de las medias nos indican que los residentes en centros públicos (Residencias o viviendas tuteladas) con 4,5 seguidos de los sin techo (4,00), tienen mejor opinión sobre los resultados que nos ofrecen los servicios sociales. Las medias más bajas se dan entre los que residen en centros privados (2,75) y entre los ocupan una hábitat cedido o alquilado (3,18), es decir que, el valor de las medias de aquellos que han tenido o tienen relación profesional con los servicios sociales (usuarios), sigue relacionándose directamente con las opiniones favorables sobre la labor que desarrollan los servicios sociales. La prueba de Tukey ( $p < 0,05$ ), fue en el mismo sentido más satisfactoria entre los residentes en centros públicos y entre los que no tienen domicilio fijo o carecen de techo.

El siguiente análisis de resultados, nos lleva a otras relaciones entre el **motivo de uso** de los servicios sociales y el tipo de **municipio**, cuyo resultado ha sido estadísticamente significativo al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 22,895$ ,  $gl = 6$ ,  $p < 0,05$ ), y con el coeficiente  $V$  de Cramer de escaso valor ( $V = 0,125$ ,  $p < 0,05$ ).

Las personas que residen en municipios menores de 2.000 habitantes y las que residen en municipio mayores de 10.000 habitantes con un 50,4% nos indican que las prioridades de uso de los servicios sociales se relacionan con los términos vinculados con la categoría “conceptos”. Y los residentes en municipios de entre 2.000 a 10.000 habitantes relacionan los motivos de uso en un 62,6% con términos vinculados a la categoría “áreas” de la intervención social.

Tabla 42. Motivos de uso según tipo de municipio. N = 672.

Tipo municipio	Prioridades de uso			TOTAL
	Conceptos	Áreas	Instituciones	
< 2000	46,7%	43,3%	10,0%	100%
2000 a 10000	32,9%	62,6%	4,5%	100%
10000 a 50000	50,4%	41,0%	8,5%	100%
> 50000	46,6%	43,5%	9,9%	100%
TOTAL	27,1%	36,4%	36,4%	100%

La relación entre los **motivos de uso** y el **conocimiento** de los **medios** de comunicación social **específicos** sobre servicios sociales, ha sido estadísticamente significativo al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 6,016$ , gl = 2,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de pequeño valor ( $V = 0,093$ ,  $p < 0,05$ ).

El conocimiento de medios específicos sobre servicios sociales, hace que la prioridad de uso la vinculemos con términos incluidos en la categoría “áreas” de intervención social con un 51%, antes que relacionarlas con la categoría “institucionales” o con la de “conceptos”. Y en mayor proporción que los que no conocen medios específicos, en este sentido comprobamos la relación de influencia que tienen los medios a la hora de construir nuestras opiniones en torno a los servicios sociales municipales.

Tabla 43. Motivos de uso según conocimiento de medios. N = 690.

		Motivos de uso			TOTAL
		Conceptos	Áreas	Instituciones	
Conoce medios	NO	45,7%	43,3%	11,0%	100%
	SI	42,6%	51,0%	6,5%	100%
	TOTAL	44,5%	46,2%	9,3%	100%

Aquí iniciamos otros resultados que se refieren a las relaciones entre la **preferencia de programas** de los servicios sociales y el tipo de **municipio**. Los resultados han sido estadísticamente significativos al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 18,698$ , gl = 6,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de escaso valor ( $V = 0,158$ ,  $p < 0,05$ ).

Los que residen en municipios menores de 2.000 habitantes nos indican que los servicios o programas preferidos los relacionan con los términos incluidos en la categoría “acciones” directas del sistema de servicios sociales (ayudar,

asistir, atender, etc..) con un 58,8% antes que con “áreas” de intervención o con “recursos” sociales. La conclusión, tiene relación directa con la presencia mayoritaria en estos territorios de tipo rural de servicios o programas, del ámbito de la acción comunitaria o de los servicios sociales generales, en donde la atención directa marca la prioridad de acción y prácticamente no existen servicios o programas especializados propios de las áreas de la intervención social. Lo contrario ocurre con los residentes en municipios a partir de 2.000 habitantes (57,3%), relacionan los servicios o programas preferentes entre los términos que incluimos en la categoría “recursos” sociales que suponen la presencia de servicios de tipo sectorial dirigidos a colectivos poblacionales (mayores, menores, discapacitados, etc..).

Tabla 44. Preferencias de programas según tipo de municipio. N = 374.

Tipo municipio	Preferencias de programas			TOTAL
	Acción	Sector	Recurso	
< 2000	58,8%	17,6%	23,5%	100%
2000 a 10000	30,5%	19,5%	50,0%	100%
10000 a 50000	32,0%	10,7%	57,3%	100%
> 50000	28,5%	27,9%	43,6%	100%
TOTAL	31,3%	20,9%	47,9%	100%

La relación entre las **preferencias de programas** y el **género**, ha sido estadísticamente significativo al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 7,267$ , gl = 2,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente V de Cramer de escaso valor ( $V = 0,139$ ,  $p < 0,05$ ). Las mujeres nos indican que los programas preferidos de servicios sociales, los vinculan con términos incluidos en la categoría “recursos” sociales con un 50,7% y los hombres en un 44,4%. Esta cuestión tiene relación directa con el hecho de que las mujeres utilizan más los programas de los servicios sociales municipales y acuden a los recursos sociales a solicitar información o gestionar alguna prestación, en resumen las mujeres son las usuarias del sistema de protección social, independientemente de que la demanda formulada sea para ellas mismas o para cualquier miembro de sus familias.

Tabla 45. Preferencias según género. N = 377.

Género	Preferencias de programas			TOTAL
	Acción	Sector	Recurso	
Hombre	28,4%	27,2%	44,4%	100%
Mujer	33,5%	15,8%	50,7%	100%
TOTAL	31,3%	20,7%	48,0%	100%

La relación entre las **preferencias de programas** y el **nivel de estudios**, han sido estadísticamente significativa al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 20,520$ , gl = 2,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente V de Cramer de escaso valor ( $V = 0,165$ ,  $p < 0,05$ ). Las personas que carecen de estudios (72,7%) y las que tienen estudios universitarios medios (61%) califican las preferencias de programas en los servicios sociales con términos incluidos en la categoría “recursos” sociales.

Tabla 46. Preferencias según nivel de estudios. N = 379.

Nivel estudios	Preferencias de programas			TOTAL
	Acción	Sector	Recurso	
Sin estudios	18,2%	9,1%	72,7%	100%
Primarios	37,2%	20,2%	42,6%	100%
Secundarios	35,4%	16,5%	48,1%	100%
Medios	22,0%	17,1%	61,0%	100%
Superiores	29,0%	29,0%	41,9%	100%
Otros	25,0%	50,0%	25,0%	100%
TOTAL	31,4%	20,6%	48,0%	100%

La relación entre las **preferencias de programas** y el **contacto** previo con **trabajadores sociales**, ha sido estadísticamente significativa aplicando chi-cuadrado ( $\chi^2 = 10,971$ , gl = 2,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente V de Cramer de moderado valor ( $V = 0,17$ ,  $p < 0,05$ ). Las personas que han tenido en alguna ocasión relación con algún trabajador social nos indican que las preferencias de programas se vinculan con términos incluidos en la categoría “recursos” sociales, como: servicio de ayuda a domicilio, programa de atención a enfermos, etc.. en un

53% frente a un 41,2% de las personas que nunca han tenido relación con un trabajador social. La cualificación sobre la identidad de los trabajadores sociales como grupo social de referencia en el ámbito de los servicios sociales municipales es un factor que potencia la percepción de las prioridades en los programas.

Tabla 47. Preferencias según relación con trabajadores sociales. N = 378.

Relación con T. S.	Preferencias de programas			TOTAL
	Acción	Sector	Recurso	
NO	30,4%	28,4%	41,2%	100%
SI	32,2%	14,8%	53,0%	100%
TOTAL	31,4%	20,6%	48,0%	100%

La relación entre la **preferencia de programas** y la **atribución** de los **estudios** necesarios para ejercer como **trabajadores sociales**, han sido estadísticamente significativa aplicando chi-cuadrado ( $\chi^2 = 19,055$ , gl = 10,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente V de Cramer de escaso valor ( $V = 0,159$ ,  $p < 0,05$ ).

Las personas que realizan la atribución de los estudios necesarios para ejercer de trabajador social en el nivel universitarios medios (50,4%) y superiores (47,4%) vinculan la preferencia de programas con los términos incluidos en la categoría “recursos” sociales. Las personas que realizan la atribución sobre los estudios de carácter auxiliar (44,4%) vinculan las preferencias de programas con los términos incluidos en la categoría “acciones” asistenciales. Este hecho está en relación con las tareas asistenciales incluidas en los programas de servicios sociales, como el servicio de ayuda a domicilio que está desarrollado fundamentalmente por personal auxiliar y popularmente se confunde la denominación de asistente social, hoy trabajador social, con la de auxiliar de ayuda a domicilio, que entra dentro de este perfil de estudios, ya comentado. La naturalización sobre la identidad de los trabajadores sociales como grupo social en base a las preferencia de programas municipales la cualificamos más entre los usuarios del sistema, representado por los recursos sociales como origen de los mismos.

Tabla 48. Preferencias según nivel estudio del trabajador social. N = 375.

Nivel estudios T. S.	Preferencias de programas			TOTAL
	Acción	Sector	Recurso	
Sin estudios	40,9%	18,2%	40,9%	100%
Primarios	25,0%	0,0%	75,0%	100%
Secundarios	44,4%	16,7%	38,9%	100%
Medios	26,7%	23,0%	50,4%	100%
Superiores	31,2%	21,4%	47,4%	100%
Otros	72,7%	0,0%	27,3%	100%
TOTAL	31,7%	20,0%	48,3%	100%

La relación entre la **preferencia de programas** y la **atribución de funciones** que hacemos los **trabajadores sociales**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar chi-cuadrado ( $\chi^2 = 14,808$ , gl = 6,  $p < 0,05$ ) y un coeficiente V de Cramer de escaso valor ( $V = 0,141$ ,  $p < 0,05$ ).

Destacan las personas que realizan la atribución de las funciones que desarrolla el trabajador social en el ámbito de los más desfavorecidos (57,9%), y los que realizan la atribución de que las funciones del trabajador social son desconocidas para la mayoría (50%). Ambos grupos vinculan las preferencias de programas a los términos incluidos en la categoría “recursos” sociales. Y las preferencias de programas que se vinculan con los términos incluidos en la categoría “acciones” asistenciales (41,1%), plantean su atribución sobre las funciones del trabajador social como funciones conocidas por todas las personas aunque no tengan relación con los trabajadores sociales. Esta última atribución está en relación con el servicio de ayuda a domicilio que está ampliamente popularizado merced a un proceso de anclaje social positivo durante varias décadas. En el 99,8% del territorio de la Comunidad Valenciana (Zaragoza, 2001) por imperativo legal existen un trabajador social y un auxiliar de ayuda a domicilio como ejemplo de la naturalización más generalizada de las funciones que tiene atribuidas el trabajador social en el ámbito del sistema de servicios sociales municipales.

Tabla 49. Preferencias según funciones del trabajador social. N = 375.

Atribución funciones T. S.	Preferencias de programas			TOTAL
	Acción	Sector	Recurso	
Sólo los más desfavorecidos	26,3%	15,8%	57,9%	100%
Todos aunque no tengan relación	41,1%	19,6%	39,3%	100%
Son desconocidas para la mayoría	29,5%	20,5%	50,0%	100%
No las conoce nadie	25,0%	41,7%	33,3%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31,9%</b>	<b>20,6%</b>	<b>47,5%</b>	<b>100%</b>

Los siguientes resultados están en torno a las relaciones de la variable sobre la **actitud** hacia la labor de los **servicios sociales**. Iniciamos el análisis con la relación entre la actitud hacia los servicios sociales y el tipo de **municipio**, que tras aplicar la prueba de Kruskal-Wallis ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 10,763$ ,  $gl = 3$ ,  $p < 0,05$ ) y un análisis de varianza, ( $F_{3, 1111} = 3,063$ ,  $p < 0,05$ ). Las medias de los cuatro tipos de municipios van descendiendo conforme aumenta el número de habitantes. En los municipios de hasta 2.000 habitantes presentan una media de opinión de 4,05 por encima del valor satisfactorio. Mientras que en los municipios de entre 2.000 y 10.000 habitantes es de 3,76 y en los municipios de 10.000 a 50.000 de 3,75, y finalmente en los municipios de más de 50.000 habitantes es de 3,68. La prueba de Tukey, indica que la opinión es más satisfactoria en los municipios de hasta 2.000 habitantes que en los de más de 10.000 habitantes ( $p < 0,05$ ).

La relación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y el **género**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = 3,91$ ,  $p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  de muestras independientes, con similares resultados e igual conclusión ( $t = -3,44$ ,  $p < 0,05$ ). Al observar las medias, las mujeres con una media de 3,8 evalúan de forma ligeramente más positiva los servicios sociales que los hombres con 3,65. Conclusión que está en sintonía con los resultados ya mencionados respecto de las opiniones que mostraban las mujeres hacia los servicios sociales por su condición de usuarias en mayor proporción que los hombres.

La relación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y el **nivel de estudios**, han sido estadísticamente significativa después de aplicar la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis, los estadísticos de contraste chi-cuadrado ( $\chi^2 = 25,252$ ,  $gl = 5$ ,  $p < 0,05$ ) y un análisis de varianza ( $F_{5, 1149} = 4,281$ ,  $p < 0,05$ ). Los estudiantes universitarios de ciclo corto 3,89 seguidos de los estudiantes universitarios de ciclo largo 3,87 evalúan de forma más positiva la labor de los servicios sociales respecto del intervalo de 1 a 5. Las medias más bajas se dan entre las personas que tienen estudios no reglados 3,58 o las personas carentes de estudios 3,61 y entre las personas que tienen sólo estudios primarios 3,64, aunque hay que decir, el valor de las medias está muy cercano a la media total no existen diferencias notables de evaluación positiva respecto de la labor de los servicios sociales municipales. Las pruebas de Tukey indicaron que la evaluación es más positiva entre los estudiantes universitarios tanto de ciclo corto como de ciclo largo ( $p < 0,05$ ). Lo importante es que la actitud es positiva en el ámbito de la población en general, superando el 3.

La relación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y el tipo de **ocupación**, han sido estadísticamente significativa en base a los resultados de la prueba de Kruskal-Wallis ( $\chi^2 = 12,986$ ,  $gl = 5$ ,  $p < 0,05$ ) y un análisis de varianza ( $F_{6, 1123} = 2,536$ ,  $p < 0,05$ ). Los funcionarios o empleados de las Administraciones Públicas son los que mejor evalúan la labor desarrollada por los servicios sociales 3,91 en un intervalo de 1 a 5. La vinculación profesional con la estructura del sistema es un factor de objetivación y por tanto de evaluación positiva. Sistema que presta servicios a la ciudadanía y sobre todo que está orientado al apoyo social. Las pruebas de Tukey indican que la evaluación es más positiva entre los funcionarios o empleados de las Administraciones Públicas ( $p < 0,05$ ).

La relación entre la **actitud** hacia los servicios sociales y la **utilización** de los servicios sociales, han sido estadísticamente significativa aplicando la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = -2,076$ ,  $p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  paramétrica de muestras independientes de valor negativo, que nos indica como las medias son casi idénticas pero responden a resultados inversos, entre los encuestados, los que han usado los servicios sociales con 3,79 y los que no los han usado con



3,72, respecto de su evaluación sobre la actitud hacia la labor que desarrollan éstos. Es decir, que a mayor uso actitud más desfavorable y menor uso actitud más favorable. Este hecho lo atribuimos a la perdida de expectativas personales entre los usuarios, es decir, cuanto más veces usamos los servicios sociales municipales más veces nos pueden decir que no a nuestras demandas.

En la correlación entre la **opinión** sobre las respuestas de los servicios sociales y la **actitud** hacia la labor de los servicios sociales, observamos un resultado estadísticamente significativo, en base al cálculo de la correlación de Pearson, cuyo valor ha resultado ser

0,633 ( $p < 0,05$ ). Este valor, elevado y positivo, indica que ambas respuestas van en la misma línea, y que conforme es más satisfactoria la opinión sobre los servicios sociales más positiva es la evaluación, y también la actitud

Correlaciones		
	V21	V29
V21	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	
	N	
V29	Correlación de Pearson	,633**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	250

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

Imagen 11

hacia los mismos. Este resultado nos confirma la conclusión del párrafo anterior sobre la perdida de expectativas entre los usuarios del sistema.

La relación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y el **conocimiento indirecto** de los mismos, han sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba de Mann-Whitney y los estadísticos de contraste ( $Z = -5,202$ ,  $p < 0,05$ ) y la prueba paramétrica  $t$  de muestras independientes, con similares resultados e igual conclusión ( $t = -3,93$ ,  $p < 0,05$ ). La conclusión indica que cuando mayor sea el conocimiento sobre los servicios sociales, con una media de 3,8, los evaluamos de forma ligeramente más negativa, que los que no los conocen o los conocen menos, con una media de 3,63. En este sentido, vuelve a aparecer la perdida de expectativas de los usuarios, como referente evaluativo para los servicios sociales municipales.

La relación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y el **conocimiento** directo del **trabajador social**, han sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 24,45$ ,  $gl = 1$ ,  $p < 0,05$ ) al aplicar la prueba no paramétrica

Kruskal-Wallis, el estadísticos de contraste chi-cuadrado y la correspondiente prueba paramétrica *t* de muestras independientes; los resultados son similares, y la conclusión igual ( $t = -3,87, p < 0,05$ ). La existencia de relación profesional con un trabajador social implica una actitud ligeramente más negativa hacia el sistema de servicios sociales, con una media de 3,85, que la carencia de la relación con un 3,66.

La correlación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y la **actitud**

Imagen 12

Correlaciones		
	V29	V34
V29	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	
	N	
V34	Correlación de Pearson	,381**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	1138

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

**hacia a los trabajadores sociales**, ha obtenido un resultado de 0,381 estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ). Este valor positivo indica que ambas variables van en la misma línea, y que conforme es más satisfactoria la actitud hacia la labor de los servicios sociales más

satisfactoria es, también, la actitud frente a los trabajadores sociales.

La correlación entre la **actitud hacia de los servicios sociales** y el

Correlaciones		
	V29	V36
V29	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	
	N	
V36	Correlación de Pearson	-,082**
	Sig. (bilateral)	,006
	N	1121

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

Imagen 13

**conocimiento de las funciones de los trabajadores sociales**, ha sido estadísticamente significativa ( $p < 0,05$ ) con un valor  $-0,082$ , este valor negativo lo que indica una correlación inversa entre ambas respuestas, es decir, a más satisfacción hacia los

servicios sociales menos conocimiento sobre las funciones del trabajador social se tendrá y viceversa. La atribución hacia el conocimiento sobre las funciones de los trabajadores sociales nos indica que el conocimiento inferido por los usuarios de los servicios sociales carecen de conocimientos suficientes para evaluar, y en ella interviene su pérdida de expectativa como elemento mediador, al contrario de lo que sucede con las personas que no los utilizan. No obstante, el valor de la correlación es pequeño, aunque estadísticamente significativa, puede calificarse como poco importante.

Imagen 14

La correlación entre la **actitud hacia los servicios sociales** y la resolución de los capítulos

Correlaciones		
	V29	V50
V29	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	
	N	
V50	Correlación de Pearson	,210**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	318

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

de la serie de “**Raquel busca su sitio**”, el resultado es de 0,21 estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ). Este valor positivo, indica que ambas respuestas van en la misma línea, que a más satisfacción sobre la evaluación de los servicios sociales más satisfactoria será la forma de resolver los temas en la serie de “Raquel busca su sitio”. La serie incorpora percepciones positivas, y por lo tanto ejerce una función de influencia social minoritaria, como motor del proceso cambio en las representaciones sociales.

#### 5.4.2. Relaciones en torno a las opiniones, el conocimiento común y las actitudes hacia los trabajadores sociales

Para comenzar el análisis de los resultados en torno a estas relaciones, ofrecemos los resultados de la variable sobre las **denominaciones** utilizadas para **referirse a los trabajadores sociales**.

Comenzamos con la relación entre los **denominaciones referidas a los trabajadores sociales** y la **edad**, que ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 14,808$ ,  $gl = 6$ ,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente  $V$  de Cramer de escaso valor (0,102,  $p < 0,05$ ). Los términos atribuidos a los trabajadores sociales están referidos a la categoría “cualidades” personales y profesionales, destacando las personas mayores de 65 años, quienes con un 73,9% superan a los otros grupos. Los mayores son considerados usuarios de los trabajadores sociales en mayor medida que el resto de grupos de edad. En este sentido, podemos inferir que las opiniones y las atribuciones están representando una identidad colectiva construida en torno a cualidades personales y profesionales como: la escucha, el respeto, la empatía, y otras muchas.

Tabla 50. Denominaciones según grupo de edad. N = 891.

Grupos de edad	Denominaciones			
	Cualidad	Valor	Rol	TOTAL
18 a 24 años	72,4%	14,7%	12,9%	100%
25 a 44 años	64,7%	18,3%	17,0%	100%
45 a 65 años	65,0%	21,0%	14,0%	100%
Más de 65 años	73,9%	6,3%	19,7%	100%
TOTAL	31,9%	20,6%	47,5%	100%

La relación entre las **denominaciones referidas a los trabajadores sociales** y el tipo de **ocupación**, ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 24,766$ , gl = 12,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente V de Cramer de escaso valor (0,119,  $p < 0,05$ ). Las personas que están estudiando (70,6%), las que son pensionistas (72,8%) y las que ejercen la ocupación de encargarse de su hogar (74,4%), utilizan términos incluidos en la categoría “cualidades” profesionales y humanas. Al mismo tiempo estas tres ocupaciones integran a la mayoría de los considerados usuarios de los trabajadores sociales en algunos casos y perceptores de conocimientos sociales que ayudan a identificar la profesión de trabajador social con las cualidades que inferimos.

Tabla 51. Denominaciones según tipo de ocupación. N = 871.

Tipo ocupación	Denominaciones			TOTAL
	Cualidad	Valor	Rol	
Estudiantes	70,6%	15,0%	14,4%	100%
Pensionistas	72,8%	9,3%	17,9%	100%
Amas de casa	74,4%	14,9%	10,7%	100%
T. Cuenta propia	53,7%	23,9%	22,4%	100%
T. Cuenta ajena	67,5%	18,2%	14,3%	100%
Funcionarios	54,9%	25,5%	19,6%	100%
Sin ocupación	67,5%	20,0%	12,5%	100%
TOTAL	31,9%	20,6%	47,5%	100%

La relación entre las **denominaciones referidas a trabajadores sociales** y el **conocimiento de medios** de comunicación social específicos de servicios sociales, ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 6,465$ , gl = 2,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente V de Cramer de escaso valor (0,086,  $p < 0,05$ ). Las personas que tienen conocimiento sobre medios, identifican con un 70,9% los términos incluidos en la categoría “cualidades” de la profesión de trabajador social. En este sentido, inferimos que la atribución de las cualidades por parte de este grupo está influida por el conocimiento de los servicios sociales y del trabajo social a través de los medios de comunicación social que utilizan, contribuyendo de forma indirecta al cambio de identidad colectiva ampliándolo en torno a cualidades personales y profesionales de los mismos.

Tabla 52. Denominaciones según conocimiento de medios. N = 882.

Conocimiento medios específicos	Denominaciones			TOTAL
	Cualidad	Valor	Rol	
NO	63,1%	19,9%	16,9%	100%
SI	70,9%	14,5%	14,5%	100%
TOTAL	67,7%	16,8%	15,5%	100%

La relación entre las **denominaciones referidas a los trabajadores sociales** y la **actitud hacia los servicios sociales**, ha sido estadísticamente significativa, después de realizar una prueba paramétrica de análisis de la varianza ( $F_{2,878} = 3,5$ ,  $p < 0,05$ ). Los términos referidos a los trabajadores sociales son más satisfactorios al vincularlos con la categoría “valores” humanos, reflejo de los mismos en el desempeño de su quehacer diario con 3,98 muy cercano al 4, y en este sentido, expresamos las identidades colectivas desde los valores, como personas entregadas a los demás, mostrando un anclaje social en el ámbito de las identidades más clásicas vinculadas al sistema de protección de carácter benéfico - asistencial.

La relación entre las **denominaciones referidas a los trabajadores sociales** y el **conocimiento de las funciones** de los mismos, ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 14,658$ ,  $gl = 6$ ,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente V de Cramer de escaso valor (0,091,  $p < 0,05$ ). Los términos atribuidos a los trabajadores sociales están referidos a la categoría “cualidades” personales y profesionales, destacando la opinión de quienes atribuyen el conocimiento de las funciones de los trabajadores sociales a todos aunque no tengan relación directa con ellos con un 72,7%.

En este sentido, identificamos que la profesión de trabajador social se representa a través de sus cualidades personales en los ámbitos de relación profesional y en donde los ciudadanos pueden adquirir conocimientos sobre su perfil profesional. Con anterioridad hemos comprobado que los usuarios no se

incorporan a este conocimiento sobre las funciones de los trabajadores sociales, es decir, su conocimiento está entre las atribuciones de que sus funciones son desconocidas para la mayoría de la población o que sólo las conocen los más desfavorecidos.

Tabla 53. Denominaciones según conocimiento de funciones. N = 878.

Conocimiento funciones T. S.	Denominaciones			TOTAL
	Cualidad	Valor	Rol	
Sólo los más desfavorecidos	69,7%	12,6%	17,7%	100%
Todos aunque no tengan relación	72,7%	14,1%	13,2%	100%
Son desconocidas para la mayoría	64,6%	20,6%	14,8%	100%
No los conoce nadie	60,0%	14,3%	25,7%	100%
TOTAL	67,3%	16,9%	15,8%	100%

Otros grupo de resultados, analizan las relaciones en torno a las actitudes hacia los trabajadores sociales. La primera de ellas, es la relación entre la **actitud hacia a los trabajadores sociales** y la **edad**, después de la aplicación de la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 18,04$ ,  $gl= 3$ ,  $p<0,05$ ) y la prueba paramétrica correspondiente en este caso un análisis de varianza ( $F_{3, 1152} = 6,207$ ,  $p<0,05$ ). La actitud más positiva hacia los trabajadores sociales viene de los mayores de 65 años con un valor de 3,56 (intervalo de 1 a 5). El valor de las medias de edad está muy próximo y la desviación típica es mínima. Las pruebas de Tukey indicaron que la actitud es más satisfactoria en los grupos de edad superiores a 65 años y decrece en los grupos de edad más jóvenes ( $p<0,05$ ).

La relación entre la **actitud hacia a los trabajadores sociales** y la **ocupación**, ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 29,01$ ,  $gl= 6$ ,  $p<0,05$ ) y de un análisis de la varianza ( $F_{6, 1117} = 5,708$ ,  $p<0,05$ ). La actitud más positiva hacia los trabajadores sociales la tienen los pensionistas con 3,58 seguidos de los funcionarios o empleados de las Administraciones Públicas con 3,5 (intervalo de 1 a 5). La correlación entre actitud hacia los trabajadores sociales y la condición de

usuarios se da en más ocasiones entre los grupos ocupacionales descritos. La prueba de Tukey, confirma la actitud más satisfactoria en los grupos de pensionistas y empleados públicos o funcionarios de las Administraciones Públicas ( $p < 0,05$ ).

La correlación entre la **actitud hacia los trabajadores sociales** y la **opinión sobre los servicios sociales**, es estadísticamente significativa, con un valor elevado de 0,441 ( $p < 0,05$ ). Este resultado elevado y positivo, indica que ambas opiniones van en la misma línea, y que conforme es más positiva la actitud frente a los trabajadores sociales más satisfactoria es, también, la opinión sobre los resultados obtenidos por los servicios sociales.

Correlaciones		
	V34	V21
V34	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	
	N	
V21	Correlación de Pearson	,441**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	251

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

Imagen 15

La relación entre la **actitud hacia los trabajadores sociales** y el **conocimiento de los servicios sociales**, ha sido estadísticamente significativa según la prueba Mann-Whitney y los estadísticos de contraste ( $Z = -2,959$ ,  $p < 0,05$ ), y la prueba  $t$  ( $t = -2,397$ ,  $p < 0,05$ ). Las personas que tienen un conocimiento previo sobre los servicios sociales evalúan de forma ligeramente más positiva 3,49 la relación con los trabajadores sociales que los que no tienen ese conocimiento con un media de 3,38.

Imagen 16

La correlación que se produce entre la **actitud hacia los trabajadores sociales** y el **conocimiento sobre las funciones** que desarrollan los mismos, es estadísticamente significativa al aplicar la prueba de Pearson con un valor negativo de -0,086 ( $p < 0,05$ ).

Correlaciones		
	V34	V36
V34	Correlación de Pearson	
	Sig. (bilateral)	
	N	
V36	Correlación de Pearson	-,086**
	Sig. (bilateral)	,004
	N	1118

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01

Ambas opiniones van en líneas opuestas, y cuanto más positiva es la actitud hacia los trabajadores sociales menor será la atribución sobre el conocimiento de las funciones de los mismos. En este sentido concluimos el análisis descriptivo sobre el conocimiento de las funciones de los trabajadores sociales, que apuntaban que un 66% de la población desconoce las funciones de los

trabajadores sociales o sólo las conocen los usuarios, que hoy día representan a los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social.

La relación entre la **actitud hacia los trabajadores sociales** y el **conocimiento de los medios** de comunicación sobre servicios sociales, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba de Mann-Whitney ( $Z = -2,706$ ,  $p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  ( $t = -2,377$ ,  $p < 0,05$ ). Las personas que tienen un conocimiento sobre algún medio especializado en servicios sociales evalúan de forma ligeramente más positiva 3,51 la actitud hacia los trabajadores sociales que los que no tienen ese conocimiento con un media de 3,40. En alguna medida, aunque mínima inferimos un proceso de influencia por parte de los medios.

Los anteriores resultados los complementamos con la correlación entre la **actitud hacia los trabajadores sociales** y la **actitud hacia** los temas tratados por la serie televisiva “**Raquel busca su sitio**”, que es estadísticamente significativa con un valor mínimo de 0,115 en la prueba de Pearson ( $p < 0,05$ ). Este valor mínimo, indica que ambas actitudes van en la misma línea, y que conforme es más positiva la actitud hacia los trabajadores sociales, también es la actitud hacia la resolución de los temas tratados en la serie televisiva “Raquel busca su sitio”. Realidad y ficción representan una misma línea de actitud.

Correlaciones			
		V34	V50
V34	Correlación de Pearson		
	Sig. (bilateral)		
	N		
V50	Correlación de Pearson		,115*
	Sig. (bilateral)		,039
	N		323

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Imagen 17

El siguiente grupo de los resultados trata de las relaciones en torno al **conocimiento** sobre los **estudios** necesarios para ser **trabajador social**. Comenzamos con la relación entre el **conocimiento** y el tipo de **municipio**, siendo estadísticamente significativa, al aplicar la prueba de Kruskal-Wallis ( $\chi^2 = 16,719$ ,  $gl = 3$ ,  $p < 0,05$ ) y un análisis de varianza ( $F_{3, 1076} = 3,021$ ,  $p < 0,05$ ). La prueba de Tukey indica que el conocimiento sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social es mayor en los municipios de hasta 2.000 habitantes que



en los de más de 10.000 habitantes ( $p < 0,05$ ). La cuestión, la centramos en las relaciones de proximidad existentes en los municipios menores y en donde el perfil del trabajador social, es el único referente profesional en muchos de estos municipios, merced a la red básica de servicios sociales generales, garantizados a través del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y el **género**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba de Mann-Whitney y los estadísticos de contraste ( $Z = -2,194$ ,  $p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  complementaria para muestras independientes ( $t = -2,087$ ,  $p < 0,05$ ). Las mujeres con un 4,13 tienen un conocimiento ligeramente superior que los hombres con 3,98 sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social. La conclusión de este resultado está en la dinámica ya conocida de la presencia mayoritaria de la mujer en los ámbitos de relación de los trabajadores sociales, dentro y fuera del Sistema de Protección Social, incluida la feminización de la propia profesión.

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y la **edad**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba de Kruskal-Wallis ( $\chi^2 = 46,835$ ,  $gl = 3$ ,  $p < 0,05$ ) y un análisis de la varianza ( $F_{3, 1118} = 16,876$ ,  $p < 0,05$ ). Los jóvenes entre 18 y 24 años con un 4,4 son los que tienen un conocimiento mayor sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social. Produciéndose un valor de media descendente en función del incremento de la edad, las personas mayores de 65 años presentan un valor de media más bajo 3,636. La conclusión en este caso, la vinculamos a la mayor capacidad de conocimiento e información que tienen los jóvenes respecto de los mayores, del acceso a los espacios de información pública, y del seguimiento de los medios como elemento de influencia, como veremos en los resultados siguientes.

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y el **nivel de estudios**, ha sido estadísticamente significativa, al aplicar la prueba de Kruskal-Wallis ( $\chi^2 = 57,976$ ,  $gl = 5$ ,  $p < 0,05$ ) y un análisis de varianza ( $F_{5, 1111} = 17,573$ ,  $p < 0,05$ ). Los niveles universitarios de ciclo corto o largo, superan la media de 4,5 por encima del valor satisfactorio. La prueba de Tukey indica que el

conocimiento sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social es mayor entre los que han realizado estudios medios o superiores ( $p < 0,05$ ). Cuestión que centra las relaciones de conocimiento de los estudios académicos existentes entre los universitarios y profesionales liberales que suponemos tienen mayor información sobre las titulaciones existentes en la oferta académica, entre las que encontramos la titulación de diplomado en trabajo social.

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y los tipos de **ocupación**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar las pruebas no paramétricas de Kruskal-Wallis, como puede consultarse en la tabla 54.

Tabla 54. Resultados no paramétricos y la ocupación. N=1117.

tipo de ocupación	características de la ocupación	condición de la ocupación
$\chi^2 = 60,333$ , gl= 6, $p < 0,05$	$\chi^2 = 70,274$ , gl= 11, $p < 0,05$	$\chi^2 = 54,765$ , gl= 11, $p < 0,05$

También son estadísticamente significativos los resultados de las pruebas paramétricas de análisis de varianza cuyos valores observamos en la tabla 55.

Tabla 55. Resultados paramétricos y la ocupación. N=1117.

tipo de ocupación	características de la ocupación	condición de la ocupación
$F_{6,1086} = 9,665$ , $p < 0,05$	$F_{11,969} = 7,175$ , $p < 0,05$	$F_{11,843} = 5,276$ , $p < 0,05$

Los estudiantes universitarios de ciclo corto en ciencias sociales superan el valor de 4,5, son los que mayor conocimiento tienen del trabajo social. La prueba de Tukey indica que el conocimiento sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social es mayor entre los que estudian ciencias sociales en la universidad especialmente en ciclo corto ( $p < 0,05$ ). Las relaciones de conocimiento existentes entre los estudiantes universitarios de la misma área de conocimiento y los profesionales de las áreas del bienestar social, suponen mayor información sobre las titulaciones existentes en la oferta académica.

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y el tipo **unidad de convivencia**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Kruskal-Wallis ( $\chi^2 = 33,21$ , gl= 4,  $p < 0,05$ ) y un análisis

de varianza ( $F_{4, 1114} = 8,134, p < 0,05$ ). El valor más alto lo presentan aquellos que son solteros y viven con sus familias, que podemos incluir dentro del perfil de los estudiantes universitarios en torno al 4,35. Mientras que los que viven solos tiene un valor de la media del 3,82. Los jóvenes que residen en el domicilio familiar con padres y hermanos son los que mayor conocimiento tienen sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social.

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y la **utilización de los servicios sociales**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = -4,009, p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  ( $t = -3,614, p < 0,05$ ). Los usuarios de los servicios sociales con un 4,31 tienen un conocimiento mayor sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social que las personas que no utilizan los servicios sociales (3,99).

La relación entre el **conocimiento** sobre los estudios del trabajador social y el **conocimiento sobre servicios sociales**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = -3,309, p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  ( $t = -3,383, p < 0,05$ ). Las personas con conocimiento previo sobre servicios sociales con un 4,17 tienen más información sobre los estudios necesarios para ser trabajador social, respecto de las personas que no conocen los servicios sociales (3,92).

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y la **relación con trabajadores sociales**, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = -3,54, p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  complementaria para muestras independientes ( $t = -3,246, p < 0,05$ ). Las personas que han tenido una relación con trabajadores sociales tienen un conocimiento mayor sobre los estudios necesarios para ejercer el trabajo social (4,20) que las personas que no han tenido relación con ellos (3,96).

Seguimos con la relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y el **conocimiento de un medio** de comunicación especializado en servicios sociales, también ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = -2,783, p < 0,05$ ) y la prueba  $t$

complementaria para muestras independientes ( $t = -3,128, p < 0,05$ ). El conocimiento de algún medio de comunicación social especializado en servicios sociales con un 4,20 supone un conocimiento mayor sobre los estudios necesarios para ejercer de trabajador social, que las personas que no conocen ningún medio de comunicación social especializado en la materia (3,97).

La relación entre el **conocimiento** de los estudios del trabajador social y la audiencia de la serie televisiva “**Raquel busca su sitio**”, ha sido estadísticamente significativa al aplicar la prueba no paramétrica de Mann-Whitney ( $Z = -4,279, p < 0,05$ ) y la prueba  $t$  complementaria para muestras independientes ( $t = -4,760, p < 0,05$ ). En este sentido, las personas que formaron parte de la audiencia de la serie tienen un conocimiento mayor sobre los estudios necesarios para ser trabajador social que las que no vieron la serie de “Raquel busca su sitio”. Como conclusión, sobre las relaciones anteriores de la variable apuntamos la influencia social de la acción de los medios, es decir, aunque pequeña, señalamos un proceso de influencia por parte de la serie de televisión.

#### 5.4.3. Relaciones en torno al conocimiento de los medios de comunicación social específicos en servicios sociales personales y el trabajo social

Los resultados de las relaciones sobre el **conocimiento** de algún **medio** específico en donde aparezcan informaciones o referencias a los servicios sociales y el resto de variables han tenido los resultados que a continuación presentamos.

Los primeros resultados están referidos a la relación entre el **conocimiento de algún medio** y la **edad**, que ha sido estadísticamente significativa ( $\chi^2 = 16,401, gl = 3, p < 0,05$ ) y con el coeficiente  $V$  de Cramer de bajo valor (0,118  $p < 0,05$ ). Las personas más jovenes de 18 a 24 años son con un 41,2% las que en mayor proporción conocen algún medio específico que les informe o aporte referencias sobre los servicios sociales.

Tabla 56. Conocimiento de medios según edad. N=1.181

Edades	Conocimiento de algún medio		TOTAL
	NO	SI	
18 a 24 años	58,8%	41,2%	100%
25 a 44 años	61,7%	38,3%	100%
45 a 65 años	63,3%	36,7%	100%
+ de 65 años	75,4%	24,6%	100%
TOTAL	64,4%	35,6%	100%

La relación entre el **conocimiento de algún medio** y el **nivel de estudios**, ha obtenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 33,94$ , gl= 5,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de bajo valor (0,17  $p < 0,05$ ). Las personas que tienen estudios universitarios medios con un 44,4% son los que en mayor proporción conocen algún medio específico.

Tabla 57. Conocimiento de medio según estudios. N=1.176

Estudios	Conocimiento de algún medio		TOTAL
	NO	SI	
Sin estudios	80,9%	19,1%	100%
Primarios	63,7%	36,3%	100%
Secundarios	62,2%	37,8%	100%
Medios	55,6%	44,4%	100%
Superiores	58,1%	41,9%	100%
Otros	50,0%	50,0%	100%
TOTAL	64,3%	35,7%	100%

La relación entre el **conocimiento de algún medio** y el tipo de **ocupación**, ha obtenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 27,062$ , gl= 6,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer muy bajo valor (0,153  $p < 0,05$ ). Los funcionarios o empleados públicos con un 47,5% y las personas que están desarrollando sus estudios universitarios, también, con un 41,4% son los que tienen mayor conocimientos en torno a algún medio específico sobre servicios sociales.

La relación profesional (condición de usuario o vínculo laboral) en el ámbito del trabajo social y la relación académica (estudiante de ciencias sociales) son determinantes para conocer algún medio de comunicación social específico sobre

los servicios sociales y sobre el trabajo social, en espacios ocupacionales en donde difundimos los medios de comunicación social referidos.

Tabla 58. Conocimiento de media según tipo de ocupación. N=1.149

Tipo ocupación	Conocimiento de algún medio		TOTAL
	NO	SI	
Estudiante	58,6%	41,4%	100%
Pensionista	74,2%	25,8%	100%
Ama de casa	62,7%	37,3%	100%
Autónomo	69,5%	30,5%	100%
Funcionario	52,5%	47,5%	100%
Cuenta ajena	62,9%	37,1%	100%
Sin ocupación	78,6%	21,4%	100%
TOTAL	64,6%	35,4%	100%

La relación entre el **conocimiento de algún medio** sobre servicios sociales y el **conocimiento** de los **estudios del trabajador social**, ha obtenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 17,572$ , gl= 5,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de bajo valor (0,123  $p < 0,05$ ). En el conocimiento de algún medio específico, destacan las personas que atribuyen el nivel de estudios universitarios al trabajador social con un 39,1%.

Tabla 59. Conocimiento de medio según estudios del trabajador social. N=1.167

Atribución nivel estudios al trabajador social	Conocimiento de algún medio		TOTAL
	NO	SI	
Sin estudios	71,1%	28,9%	100%
Primarios	78,5%	21,5%	100%
Secundarios	74,0%	26,0%	100%
Medios	61,6%	38,6%	100%
Superiores	60,9%	39,1%	100%
Otros	74,6%	23,4%	100%
TOTAL	64,3%	35,7%	100%

La relación entre el **conocimiento de algún medio** sobre servicios sociales y los **contenidos capítulos de la serie** “Raquel busca su sitio”, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 15,31$ ,  $gl = 4$ ,  $p < 0,05$ ) y con un coeficiente *V* de Cramer de valor moderado (0,261,  $p < 0,05$ ). El medio de comunicación social específico en servicios sociales que incorpora el contenido de los capítulos de la serie, es la televisión y la relación de vinculación mayoritaria con los temas sociales se da en un 75,9%. En este sentido, las imágenes de los temas sociales como vehículo de influencia en los medios para la construcción social de la realidad, son los que incorporan mayores opiniones y experiencias a las audiencias (70,5%).

Tabla 60. Relación entre medios y contenidos de la serie. N = 112.

Tipo de medios	Contenidos de la serie			TOTAL
	Rol profesional	Temática social	Personal	
	20,8%	66,7%	12,5%	100%
Prensa	66,7%	33,3%	0,0%	100%
Radio	22,8%	75,9%	1,3%	100%
TOTAL	25,9%	70,5%	3,6%	100%
TV				

Los resultados sobre las relaciones en torno a **las categorías de medios** que incluyen servicios sociales personales han sido los siguientes:

Comenzamos el análisis por la relación entre la **categoría de medio** y el **género**, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 25,424$ ,  $gl = 2$ ,  $p < 0,05$ ) y con el coeficiente *V* de Cramer de moderado valor (0,267,  $p < 0,05$ ). Las inferencias a los medios de comunicación social específicos de servicios sociales están referidas en su mayoría a la televisión, destacando las mujeres con un 69,6% respecto de los hombres con un 43,4%. La televisión es el medio de comunicación social que determina la influencia sobre las imágenes de los servicios sociales, en mayor medida entre las mujeres que entre los hombres, por su papel protagonista en este ámbito, ya apreciamos antes, esta diferencia.

Tabla 61. Medios según género. N = 357.

Género	Categoría de medio			TOTAL
	Prensa	Radio	TV	
Hombre	40,5%	16,2%	43,4%	100%
Mujer	20,1%	10,3%	69,6%	100%
TOTAL	30,0%	13,2%	56,9%	100%

#### 5.4.4. Relaciones en torno al recuerdo de “Raquel busca su sitio”

La primera relación que establecemos en torno a la **audiencia de la serie** televisiva “Raquel busca su sitio”, ha sido con el tipo de **municipio**, el resultado ha sido estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 26,553$ ,  $gl= 3$ ,  $p<0,05$ ) y con un pequeño valor de la *V* de Cramer (0,153  $p<0,05$ ). Estos resultados nos indican que en función del tipo de municipio hay distintas audiencias de la serie. En los municipios de más de 50.000 habitantes con un 57,9% han visto la serie, superior a la proporción de los que no la han visto. En este sentido las audiencias se sitúan en las ciudades más que en los entornos rurales, además la proporción de audiencia ha ido descendiendo en función que disminuyen los habitantes de los municipios.

Tabla 62. Audiencia de la serie según tipo de municipio. N= 1.132.

Audiencia	Tipo de municipio				TOTAL
	< 2.000 hab.	2.000 – 10.000 hab.	10.000 – 50.000 hab.	> 50.000 hab.	
No	4,3%	18,7%	35,7%	41,3%	100%
Si	3,6%	13,9%	24,6%	57,9%	100%
TOTAL	4,1%	17,3%	32,4%	46,2%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y el **género**, ha tendido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 28,412$ ,  $gl= 1$ ,  $p<0,05$ ) y con un pequeño valor de la *V* de Cramer (0,156  $p<0,05$ ). El resultado nos indica que en función del género hay distintas audiencias de la serie. Las mujeres han visto de forma mayoritaria la serie de “Raquel busca su sitio” con 63,7% respecto de la



audiencia de los hombres 36,3%. Razones para que la audiencia sea femenina, hay muchas pero en el caso que nos ocupa todavía tiene más importancia porque la protagonista absoluta es la mujer, en el ámbito del trabajo social, tanto como profesional de la intervención social, como usuaria de los servicios que se prestan. Es decir, la mujer en la audiencia de la serie, es sujeto y objeto de la acción, y así reconocemos su importancia.

Tabla 63. Audiencia de la serie según género. N= 1.172.

Audiencia	Género		
	Mujer	Hombre	TOTAL
No	46,6%	53,4%	100%
Si	63,7%	36,3%	100%
TOTAL	51,6%	48,4%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y la **edad**, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 129,845$ , gl= 3,  $p < 0,05$ ), y con un alto valor de la *V* de Cramer (0,332 ( $p < 0,05$ )). Desde los más jóvenes hasta los 44 años con un 40,4% han formado parte de la mayoría de la audiencia de la serie, y los mayores de 45 años no han visto la serie en mayor proporción. La conclusión de este resultado la vinculamos con las cuestiones de presencia ante la televisión y la franja horaria en la que se emitía la serie de “Raquel busca su sitio”, ambas situaciones hacen favorable la audiencia de las personas más jóvenes, dispuestas a sacrificar unas horas de sueño por dedicarlo a la televisión. Además, existen procesos de audiencia justificados en la identidad profesional y personal que integran en los argumentos de la serie, más vinculados con la disciplina del Trabajo Social, y con las representaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales.

Tabla 64. Audiencia de la serie según edad. N= 1.178.

Audiencia	Grupos de edad				TOTAL
	18 a 24 años	25 a 44 años	45 a 65 años	+ de 65 años	
No	11,4%	27,2%	36,5%	24,9%	100%
Si	31,7%	40,4%	20,9%	7,0%	100%
TOTAL	4,1%	17,3%	32,4%	46,2%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y el **nivel de estudios**, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 95,119$ ,  $gl= 5$ ,  $p<0,05$ ), y con un valor alto de la *V* de Cramer (0,285  $p<0,05$ ). Las personas que forman parte de la audiencia de la serie tienen al menos estudios secundarios, al contrario de lo que ocurre entre los que no han visto la serie, y tienen un nivel de estudios básicos. Este resultado, no es sorprendente ya que la serie ofrece contenidos muy especializados, relacionados con el ámbito del Trabajo Social, cuestión que desanima a las audiencias que buscan otros objetivos distintos en la serie, como por ejemplo el entretenimiento.

Tabla 65. Audiencia de la serie según nivel de estudios. N= 1.173.

Audiencia	Nivel de estudios						Total
	Sin estudios	Primarios	Secundarios	Medios	Superiores	Otros	
No	21,0%	36,1%	18,1%	8,0%	15,7%	1,2%	100%
Si	8,4%	19,2%	27,9%	19,5%	24,4%	0,6%	100%
Total	17,3%	31,1%	21,0%	11,3%	18,2%	1,0%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y el tipo de **ocupación**, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 128,535$ ,  $gl= 6$ ,  $p<0,05$ ) y con un valor alto de la *V* de Cramer (0,335  $p<0,05$ ). La audiencia de la serie, está integrada por estudiantes, quienes con un 36,8% son mayoría. La inferencia en torno a la influencia de los medios de comunicación social como elemento formativo para los estudiantes, es decisiva en este resultado, constatamos además que una publicación especializada, la revista de Servicios Sociales y Política Social, de gran difusión entre trabajadores sociales, ofreció un avance

importante del contenido de la serie televisiva, así como una entrevista con el guionista Ignasi Rubio, hecho que puede haber producido un efecto de refuerzo hacia la motivación de las audiencias, por acercarse a los objetivos propuestos por la serie.

Tabla 66. Audiencia de la serie según tipo de ocupación. N= 1.147.

Audiencia	Tipo de ocupación							Total
	Estudiante	Pensionista	Ama casa	Autónomo	Funcionario	Empresa privada	Sin ocupación	
No	11,2%	25,9%	14,9%	8,4%	11,2%	23,2%	5,1%	100%
Si	36,8%	6,8%	11,9%	7,7%	9,2%	23,1%	4,5%	100%
Total	18,7%	20,3%	14,0%	8,2%	10,6%	23,2%	4,9%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y la situación de **convivencia**, ha tenido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 97,815$ , gl= 4,  $p < 0,05$ ) y con un valor moderado de la *V* de Cramer (0,289  $p < 0,05$ ). Los jóvenes solteros que viven con sus padres y hermanos con un 47,4% son la mayoría de la audiencia de la serie, resultado que confirma el perfil mayoritario de la serie una vez más.

Tabla 67. Audiencia de la serie según convivencia. N= 1.175.

Audiencia	Situación de convivencia					
	Solo	Casado	Monoparental	Padres	Amigos	TOTAL
No	13,7%	59,2%	4,2%	19,9%	3,0%	100%
Si	7,8%	36,3%	4,7%	47,4%	3,8%	100%
TOTAL	12,0%	52,5%	4,3%	27,9%	3,2%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y la **condición de usuario** de los servicios sociales, ha tendido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 5,175$ , gl= 1,  $p < 0,05$ ) y con un valor bajo de la *V* de Cramer (0,066  $p < 0,05$ ). La mayoría de las audiencias no están integradas por personas que hallan utilizado los servicios sociales con un 84,5%. Es más, las personas que no han utilizado el sistema de protección social han visto la serie en su mayoría; aquí tenemos un

indicador de la influencia del medio entre las personas que se declaran no usuarias. Para conseguir llegar a los usuarios hay que utilizar otros medios de difusión e influencia social, más clásicos como la interacción directa a nivel grupal y las informaciones personalizadas en soporte papel. La alternativa que presenta la serie para la población general si que tiene interés, y posiblemente un proceso de influencia mayor, en tiempo y en contenidos más amplios, dentro de las audiencias podría enriquecer el proceso de cambio de la identidad de los trabajadores sociales.

Tabla 68. Audiencia de la serie según condición de usuario. N= 1.173.

Audiencia	Condición de usuario		
	No	Si	TOTAL
No	78,7%	21,3%	100%
Si	84,5%	15,5%	100%
TOTAL	80,4%	19,6%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y el **contacto con un trabajador social**, ha tendido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 9,857$ ,  $gl= 1$ ,  $p<0,05$ ) y con un escaso valor de la V de Cramer (0,092  $p<0,05$ ). Las personas que han formado parte de la audiencia de la serie, han tenido contacto previo con un trabajador social en un 44,2% en mayor proporción que las que no han visto la serie con 34,4%. La conclusión, es que existe una relación directa entre la audiencia de la serie de “Raquel busca su sitio”, cuyo guión está directamente relacionado con el trabajo social, y tener o haber tenido contacto con un/ a trabajador/ a social. La serie ejerce una influencia social muy positiva sobre la identidad de los trabajadores sociales, y sus contenidos contribuyen a la representación social del trabajo social. En el caso de los grupos que no ha visto la serie, la mayoría no ha tenido contacto profesional con un trabajador social en un 65,6%, en este sentido la influencia de la serie no es posible.

Tabla 69. Audiencia de la serie según contacto con trabajador social. N= 1.165.

Audiencia	Contacto con trabajador social		
	No	Si	TOTAL
No	65,6%	34,4%	100%
Si	55,8%	44,2%	100%
TOTAL	62,7%	37,3%	100%

La relación entre **la audiencia de la serie** y el **conocimiento de algún medio** especializado en servicios sociales, ha tendido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 35,415$ ,  $gl = 1$ ,  $p < 0,05$ ) y con un moderado valor de la *V* de Cramer (0,174  $p < 0,05$ ). Las audiencias de la serie, en su mayoría conocen algún medio de comunicación social especializado en servicios sociales y trabajo social con un 48,4%, lo contrario sucede con los que no han visto la serie, la mayoría no conocen medios (69,9%). La influencia de la serie de “Raquel busca su sitio” la percibimos más evidente entre las personas que tienen un conocimiento sobre algún medio de comunicación social especializado sobre todo si se trata de la televisión, las series de producción propia relacionadas con el trabajo social, no han existido muy a menudo, pero si han existido, emisiones relacionadas y vinculadas a programas documentales de periodismo de investigación. Un ejemplo de esta conclusión, es el hecho de que ver la serie, implica conocimiento de un medio de comunicación social referido al trabajo social en general y, a los servicios sociales personales en particular, en nuestro caso, la televisión española (TVE 1). El desconocimiento de los medios especializados en trabajo social sigue siendo mayoritario (64,5%), aunque es más importante que el uso del sistema (30%).

Tabla 70. Audiencia de la serie según conocimiento de los medios. N= 1.176.

Audiencia	Conocimiento medio especializado		
	No	Si	TOTAL
No	69,9%	30,1%	100%
Si	51,6%	48,4%	100%
TOTAL	64,5%	35,5%	100%

Las relaciones entre **la audiencia de la serie** y los **temas tratados** en la misma, han tendido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 953,721$ ,  $gl= 6$ ,  $p<0,05$ ) y con un elevado valor de la *V* de Cramer (  $0,9$   $p<0,05$ ). Las audiencias de la serie opinan en su mayoría que los temas tratados están en relación con los problemas profesionales de los trabajadores sociales con un 31,4%. Existe una relación con el trabajo social, y con tener conocimiento sobre la problemática profesional de los trabajadores sociales, sobre la identidad colectiva del trabajo social como proceso en construcción a través de los cambios ocurridos en la sociedad informacional y en la sociedad del riesgo o de la quiebra social. La defensa de los derechos sociales es todavía una ficción para la ciudadanía, ya que el anclaje social está en el sistema benéfico – asistencial, en donde la marginalidad es la finalidad de su intervención, no la necesidad de los ciudadanos como una consecuencia natural del cambio en la estructura social.

Tabla 71. Audiencia de la serie según temas tratados. N= 344.

Temas tratados en la serie						Total
Servicios sociales	Conflictos personales	Relaciones humanas	Derechos sociales	Problemas profesionales	otros	
9,9%	17,7%	17,4%	8,7%	31,4%	0,9%	100%

La relación entre la **audiencia de la serie** y la **satisfacción** de cómo son tratados los **temas en la serie**, ha tendido un resultado estadísticamente significativo ( $\chi^2 = 11,263$ ,  $gl= 4$ ,  $p<0,05$ ) y con un valor moderado de la *V* de Cramer ( $0,186$   $p<0,05$ ). Las audiencias de la serie están satisfechas (59,9%) o muy satisfechas (13,4%), sobre como resuelven los temas en la serie de “Raquel busca su sitio”, actitud que manifiesta un total de 73,3%. El refuerzo de la satisfacción como efecto positivo sobre la identidad del trabajo social y la influencia de las representaciones sociales en la audiencia, nos dirige hacia un proceso de objetivación, a través de las opiniones, actitudes y experiencias que las audiencias sustentan como proceso de construcción de la nueva identidad del trabajo social.

Tabla 72. Audiencia de la serie según actitud ante los temas de la serie. N= 326.

Actitud hacia los temas tratados en la serie					
Muy insatisfactoria	Insatisfactoria	Indiferente	Satisfactoria	Muy satisfactoria	Total
0,6%	5,0%	21,1%	59,9%	13,4%	100%

La relación entre la **satisfacción** de los **temas** tratados en la **serie** y la **edad** han sido estadísticamente significativos mediante la prueba de Kruskal Wallis ( $\chi^2 = 9,750$ ,  $gl = 3$ ,  $p < 0,05$ ) y el análisis de la varianza ( $F_{322,3} = 2,905$ ,  $p < 0,05$ ). Las personas entre 18 y 24 años tienen una actitud más satisfactoria sobre la resolución de los temas tratados en la serie de “Raquel busca su sitio” con escasa diferencia. La actitud satisfactoria está por encima de la puntuación media 3,5 (1 a 5) a nivel general. Cuestión que evidencia el papel más importante entre las audiencias de los jóvenes, personas que están socializadas en la sociedad informacional, que dominan los códigos de los medios audiovisuales y que en ese sentido, están vinculados a los procesos de influencia a través de la televisión.

#### 5.4.5. Resumen de las relaciones objetivadas en el campo de las representaciones sociales en torno al trabajo social

El análisis de los resultados de las relaciones entre las variables nos presenta un proceso de objetivación de los elementos específicos que nombramos como campo de las representaciones sociales del trabajo social y que definimos en un apartado precedente.

El elemento nuclear del campo de las representaciones sociales analizadas a través de los resultados de las variables de interés, está constituido por: Las opiniones de los usuarios de los servicios sociales personales, las actitudes hacia el sistema de servicios sociales personales, las actitudes hacia los trabajadores sociales, el conocimiento de las funciones que desarrollan los trabajadores sociales y la actitud hacia la serie de televisión “Raquel busca su sitio” como expresión concreta del conocimiento de un medio de comunicación que trata de

forma específica el trabajo social. En la tabla 73 ofrecemos un esquema de lo que hemos explicado en los párrafos anteriores, y que presentamos a continuación.

Tabla 73. Resumen: relaciones en el campo de las representaciones sociales del Trabajo Social. Variables ordinales.

Elementos nucleares	Elementos periféricos
Opiniones de los usuarios	Más satisfechos en los municipios de hasta 2.000 h.
	Más satisfechos en las personas de más 65 a.
	Más satisfechos en jubilados y funcionarios
	Más satisfechos en los que no tiene domicilio propio
Actitudes hacia el sistema	Más positivas en los municipios de hasta 2.000 h.
	Más positivas en las mujeres
	Más positivas en los estudiantes de ciclo corto
	Más positivas en los funcionarios
	Más positiva en los que conocen el sistema
	Más positiva en los que conocen un trabajador social
Actitudes hacia los trabajadores sociales	Más positiva en los que han visto la serie Raquel..
	Más positiva en los mayores de 65 a.
	Más positivas en los funcionarios y pensionistas
	Más positivas en los que viven solos
	Más positiva en los que conocen al trabajador social
Conocimiento sobre funciones de los trabajadores sociales	Más positiva en los que han visto la serie Raquel..
	Es mayor en los municipios hasta 2.000 h.
	Es mayor entre las mujeres
	Es mayor entre los más jóvenes
	Es mayor entre los estudiantes de ciclo corto
	Es mayor entre los funcionarios
	Es mayor entre los que viven solos
Es mayor entre los que son usuarios	
Actitudes hacia "Raquel busca su sitio"	Es mayor entre los que conocen el sistema
	Más positiva en los jóvenes
	Más positiva en los estudiantes ciclo corto
	Más positiva en los funcionarios
	Más positiva en los municipios de más 50.000 h.
Más positivo en las mujeres	
Más positiva en los que viven solos	

Las objetivaciones en el campo de las representaciones sociales del trabajo social las situamos, a partir de los resultados obtenidos en el análisis de las variables de interés, como elemento nuclear: las opiniones de los usuarios, las actitudes hacia el sistema de servicios sociales personales, las actitudes hacia los trabajadores sociales, el conocimiento sobre funciones de los trabajadores sociales y las actitudes hacia la serie de televisión. Las actitudes mantienen un anclaje social más positivo que las opiniones de los usuarios, en este sentido, la influencia social de los medios, ha desarrollado un proceso de socialización mayor entre las personas ajenas al sistema, en nuestro caso, ponemos como el ejemplo los resultados de las audiencias de la serie "Raquel busca su sitio".



La objetivación mayoritaria de los elementos periféricos del campo de las representaciones sociales del trabajo social, la situamos en las opiniones de los usuarios, especialmente en los ámbitos territoriales más próximos, como los municipios pequeños. Ancladas las opiniones de las personas mayores y de los que están jubilados, también las opiniones de las mujeres, y de los que no tienen domicilio fijo o propio. Asimismo, las opiniones de los que trabajan para las Administraciones Públicas o son funcionarios, nos aportan un anclaje social positivo del sistema de servicios sociales personales, en mayor medida por su condición de usuarios del mismo o de concededores del sistema, especialmente en los municipios de menor entidad poblacional.

En cuanto a los elementos periféricos del campo de las representaciones sociales del trabajo social y los procesos de influencia social de los medios de comunicación social, los situamos en ciudades mayores de 50.000 habitantes, a través de las opiniones de los más jóvenes y de los que estudian en la universidad una titulación de ciclo corto, contando con el mayor peso de la opinión de las mujeres.

Concluimos que los procesos de construcción del campo de las representaciones sociales en el trabajo social, tienen elementos nucleares y periféricos vinculados al anclaje social del sistema de servicios sociales personales, más positivos entre sus usuarios y en menor medida entre las personas que forman parte de las audiencias de los medios específicos como la televisión. La existencia de estos elementos nucleares y periféricos, y la confluencia de los puntos de intersección entre ambos elementos del campo de las representaciones sociales, permitirá la naturalización de este conocimiento común adquirido desde la influencia de la serie de televisión "Raquel busca su sitio".

Si completamos los resultados del análisis con los resultados de otras variables, presentamos los elementos específicos del campo de las representaciones sociales, que definimos a través de los términos que nos han servido para identificar los servicios sociales personales, las atribuciones sobre las causas de uso, las áreas prioritarias de uso, el conocimiento de los programas

o servicios del sistema, las cualidades de los trabajadores sociales y el conocimiento de la televisión como medios de comunicación mayoritario que trata sobre el trabajo social.

Los elementos periféricos del campo de las representaciones sociales están integrados por las variables de influencia que hemos descrito en el diseño de la encuesta, y que aparecen desarrolladas en cada uno de los apartados del análisis de resultados, tanto de la parte descriptiva como en las relaciones entre variables. En La tabla 74 ofrecemos un esquema de lo que hemos explicado en los párrafos anteriores.

Tabla 74. Relaciones en el campo de las representaciones sociales del Trabajo Social. Variables categóricas.

Elementos nucleares	Elementos periféricos
Términos que denominan los servicios sociales	Más utilizados en los municipios de hasta 2.000 h.
	Más utilizados en los estudiantes.
	Más utilizados en los usuarios de servicios sociales
	Más utilizados en los que han visto la serie Raquel..
Términos atribuidos a las causas de uso de los servicios sociales	Más utilizados entre los más jóvenes
	Más utilizados en los estudiantes de ciclo corto
	Más utilizados en los desempleados
Áreas prioritarias de uso en el sistema de servicios sociales	Más prioritarias en los municipios de 2000 a 10000 h.
	Más prioritarias entre los que conocen medios de comunicación específicos de servicios sociales
Conocimiento de los programas o servicios del sistema de servicios sociales	Es mayor entre las mujeres
	Es mayor entre los estudiantes de ciclo corto
	Es mayor entre los que conocen a un trabajador social
	Es mayor entre los que conocen las funciones del T. S.
	Es mayor entre los que conocen los estudios de T. S.
Términos que denominan las cualidades a los trabajadores sociales	Más utilizadas entre los mayores de 65 a.
	Más utilizados entre los pensionistas asistenciales
	Más utilizadas entre los que conocen medios de comunicación específicos de servicios sociales
	Más utilizadas entre los que conocen las funciones de los trabajadores sociales
Conocimiento de la televisión como medio mayoritario sobre el trabajo social	Es mayor entre las mujeres
	Es mayor entre los que han visto la serie de Raquel..

Las objetivaciones de las representaciones sociales del trabajo social en base a los resultados sitúan como elemento nuclear mayoritario, los conceptos utilizados para denominar y atribuir causas de uso del sistema más que sobre las áreas de intervención, como denominaciones entre los usuarios del sistema. El conocimiento de los recursos sociales específicos del sistema y los programas más popularizados del mismo, así como las cualidades de los trabajadores sociales, son las denominaciones más destacadas entre los profesionales y entre

las audiencias de la televisión como medio de comunicación mayoritarios en donde aparece el trabajo social. Todos estos elementos mantienen un anclaje social más positivo, que el de las instituciones sociales más representativas del sistema y más que el de las acciones que desarrollan los trabajadores sociales en sus intervenciones.

En cuanto a los elementos periféricos del campo de las representaciones sociales del trabajo social y los procesos de influencia social de los medios de comunicación social, los situamos mayoritariamente entre los más jóvenes, que estudian en la universidad una titulación de ciclo corto, entre las mujeres, que además tienen un conocimiento común mayor de las cualidades, funciones y estudios del trabajador social, y que consideran a la televisión como elemento prioritario para la difusión de las representaciones sociales del trabajo social.

Existen elementos nucleares y periféricos que vinculamos más a los procesos de influencia social de los medios de comunicación social como la televisión, donde confluyen ambos elementos del campo de las representaciones sociales, que permiten el anclaje social de estos procesos a través de la serie "Raquel busca su sitio". Especialmente hay que indicar que los procesos de influencia están directamente implicados con la formación en trabajo social. Los estudiantes de trabajo social aportan gran parte de los elementos del campo representacional, y su perfil coincide plenamente con los resultados que hemos apuntado en este capítulo.



# **CAPÍTULO 6.**

## **ANÁLISIS CUALITATIVO: EL PÚBLICO DEL TRABAJO SOCIAL**



## **CAPITULO 6.**

### **ANÁLISIS CUALITATIVO: EL PÚBLICO DEL TRABAJO SOCIAL**

Los medios de comunicación social han desarrollado una influencia creciente en la construcción de la Opinión Pública. Autores clásicos como Tarde (1922), Tönnies (1947) y Clark (1973) ya lo avanzaron en sus escritos y preconizaron teorías desde distintas perspectivas; posteriormente otros autores contemporáneos como Krippendorff (1990), Martín (1996), Castells (1997) y Varela (2002) han concretado esta influencia, llegando a configurar actualmente una disciplina dentro de la sociología, que es el desarrollo de la teoría sociológica de la comunicación humana.

El estudio de un caso, de una serie de televisión como la de “Raquel busca su sitio”, requiere en nuestra opinión de un enfoque cualitativo, en donde el lenguaje de los guiones televisivos es un lenguaje popularizado o común, y sus imágenes de ficción son representaciones sociales de la realidad a través de los grupos de referencia; en el caso que nos ocupa, a través de las organizaciones colegiales representantes de la profesión de trabajador social, a través del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, con quienes el guionista (Ignasi Rubio) ha tenido una colaboración muy estrecha con la finalidad de incluir las opiniones, actitudes, experiencias y atribuciones, referidas al trabajo social y, a los servicios sociales personales y comunitarios.

En este sentido, justificamos la afirmación de que el estudio del caso, es realmente un estudio de una monografía audiovisual sobre el trabajo social, sobre los profesionales que lo ejercen y sobre el sistema social en el que construimos las representaciones sociales.

## 6.1. EL PROCESO METODOLÓGICO: ANÁLISIS DE CONTENIDO.

Para iniciar este proceso de análisis de la serie de televisión, como avanzamos en la introducción de este capítulo, partimos de un enfoque cualitativo, con este propósito seleccionamos una técnica que sirviera a los objetivos propuestos en nuestra investigación. Así el análisis de contenido de enfoque cualitativo, responde a nuestros propósitos.

El análisis de contenido es un proceso metodológico que abrió una nueva forma de abordaje de la realidad social, como nos muestra Lasswell (1948) en la siguiente cita.

*“Podemos adquirir un conocimiento de la vida y de los demás cuando conocemos qué leen, ven y oyen. Este es uno de los principales propósitos para el cual deberá servir cualquier examen sistemático de la atención pública” (1948: 456).*

Partimos desde la perspectiva explicativa, deductiva o estructural, que expone López-Aranguren (1989). Nos explica el autor como existen dos métodos diferentes de abordar la realidad social, por un lado mediante la observación directa utilizando técnicas como la entrevista, encuestas, cuestionarios y observación participante. Y por otro lado, la observación y el análisis de documentos diversos (libros, publicaciones periódicas y diarios, series estadísticas, diarios autobiográficos o documentos históricos, videos y películas, etc...). Ante la necesidad de elegir una técnica que se ajustara al substrato donde ubicamos los datos objeto de análisis, seleccionamos el análisis de contenido porque sus características ofrecen el perfil de idoneidad adecuado al objeto de estudio (Clemente, 1992), tratamos las imágenes que representan no sólo el contenido explícito de las palabras utilizadas sino que nos aproximamos al contexto de referencia y, en dónde producen influencia sobre las audiencias de la serie.

Este posicionamiento se entronca en la sociología de los clásicos, así lo expresan McDonald y Tipton (1993).



*“La investigación documental fue una herramienta de investigación importante de los fundadores de la disciplina sociológica: Marx fue un usuario diligente de las estadísticas del Gobierno y de los informes de la Administración conocidos como “libros azules”; el famoso trabajo de Durkheim El suicidio... se basó en el estudio de estadísticas oficiales y en informes no publicados sobre suicidios archivados por el Ministerio de Justicia; y la carrera de Weber en la sociología comenzó realmente con sus estudios del Hamburg Stock Exchange y del “problema campesino” en la Alemania oriental... estudios documentales básicamente”.* (1993: 187).

Existe en los manuales de metodología cualitativa una visión muy consensual sobre la clasificación de la investigación documental y su abordaje mediante el análisis de contenido, Ruiz (1989) aporta una reflexión interesante sobre la combinación que se da en la lectura de los materiales documentales:

*“A todos los textos y a las imágenes, en realidad, se les puede “entrevistar” mediante preguntas implícitas y se les puede “observar” con la misma intensidad y emoción con la que se observa un rito nupcial, una pelea callejera, una manifestación popular. En este caso la lectura es una mezcla de entrevista/ observación y puede desarrollarse como cualquiera de ellas”* (1989: 69).

Quizá una cuestión que produce controversia es, la clasificación y orientación metodológica del análisis de contenido cuantitativo y cualitativo, dominado históricamente por la primera orientación. Aunque cada vez más existe mayor consenso sobre las ventajas de análisis cualitativo como más rico en sus aportaciones hacia la teoría social. Otra vez Ruiz (1989) nos plantea una opción conjunta, que consiste en la complementariedad de métodos tabulares simples con técnicas cualitativas más sutiles. Combinando métodos de análisis tenidos habitualmente como antitéticos, además de considerarlos óptimos.

Las definiciones sobre el análisis de contenido, pueden ser múltiples, siguiendo a Clemente (1992) las concretamos en tres tipos: las que ponen énfasis en los aspectos metodológicos de la técnica, objetividad, codificación y

cuantificación; las que se centran en el origen de la técnica, es decir en el análisis de los mensajes de los medios de comunicación de masas; y las que permiten descubrir los posibles efectos persuasivos en la audiencia, enfatizando en el análisis de los discursos.

López-Aranguren (1989), aporta varias definiciones: la de Berelson *“el análisis de contenido es una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación”*. La de Holsti *“cualquier técnica de investigación que sirva para hacer inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de características específicas dentro del texto”*. Y la de Krippendorff *“El análisis de contenido es una técnica de investigación para hacer inferencias reproducibles y válidas de los datos al contexto de los mismos”* (1989: 384-385).

Clemente (1992), define el análisis de contenido, desde una perspectiva más cuantitativa, pero nos acerca al planteamiento de nuestro objeto de investigación, así:

*“Una técnica de recogida de datos, que debe reunir todos los requisitos científicos necesarios como técnica de medida, más los que se refieren a un sistema de creación de categorías que, empleado dentro del esquema general de una investigación, obtiene información numérica y cuantificable a través del contenido manifiesto de un documento, con lo que permite descubrir aspectos del mismo que no figuran en él de manera directa, evitando el problema de la obstructividad, y que es de gran ayuda para el estudio de todos aquellos procesos en los que está implícita la influencia social”* (1992: 173).

Siguiendo a Ruiz (1989), compartimos su afirmación sobre el papel fundamental del analista de contenido, que consiste en deducir conclusiones o realizar inferencias explícitas o implícitas.

Así analizando un video sobre “Raquel busca su sitio”, podemos inferir ciertas tendencias sobre el anclaje social que pueden estar causando las imágenes sobre los trabajadores sociales, sus patrones de funcionamiento, la interacción entre tendencias y patrones con las diferencias a las que dan lugar, contribuimos a la construcción de la identidad colectiva de los trabajadores sociales.

En el análisis cualitativo de contenido, procedemos de forma circular como en cualquier otro análisis, es decir, sometemos al video a diversas visualizaciones y discusiones (*efecto lanzadera*), diferenciándonos del drásticamente cuantitativo que no precisa este paso, limitado al recuento de frecuencias.

Los pasos más importantes siguiendo a (Ruiz, 1996) son los siguientes, de manera esquemática, dejamos constancia de la aplicación concreta al objeto de investigación, así:

- *Fijación del objeto de análisis*: el contenido que pretendemos conocer son imágenes implícitas en los videos, manifiestas u ocultas de las representaciones sociales, en los capítulos de la serie, de entre los que hemos seleccionado dos de cada una de las tres etapas que ha tenido la emisión de la serie, en función de su traslado paulatino en la parrilla de la programación, imaginamos que por razones de los índices de audiencia que tenía en cada momento. La serie pasó de una hora punta ( a partir de las 21,30 h.) a una hora en la madrugada (más allá de las 24 h.).

Tratamos de identificar a través de la serie, las imágenes de los trabajadores sociales, no sólo contamos cuantas veces se repiten en determinado video las imágenes definidas como categorías, procedimiento que quedaría estrictamente en el terreno de las técnicas cuantitativas, sino que tratamos de tipificar los contenidos, los mensajes, la forma en que representamos las imágenes referidas en boca de sus actores, en los contextos seleccionados, según describimos en la tabla siguiente.

Tabla 75. Capítulos seleccionados de “Raquel busca su sitio”: muestra.

Titulo del capítulo	Día semana	Fecha de emisión	Cuota
El mediador	Lunes	07-febrero-2000	14,5
La seducción de la opulencia	Lunes	14-febrero-2000	15,4
Los amigos de Quela	Lunes	15-mayo-2000	12,2
Manuel	Lunes	22-mayo-2000	13,3
Inteligencia emocional	Lunes	19-junio-2000	21,8
Princesa herida	Lunes	03-julio-2000	26,6

- *Estrategia básica de investigación:* lo fundamental es la interpretación que hacemos del contenido de los capítulos de la serie, cada investigador, en concreto, el análisis lo realizamos dos analistas, por separado, sobre los mismo capítulos en los mismos días. Inicialmente realizamos un pre-test, para familiarizarnos con la técnica, utilizamos las fichas de observación que aparecen como anexo, con la intención de evaluar nuestro diseño de trabajo. Cada investigador realizamos el análisis individualmente con la finalidad de aumentar la validez interna del trabajo, consistencia en términos de Ibáñez (1992). Superada la fase de pre-test (obtuvimos consistencia respecto del objeto de estudio), continuamos el análisis en sesiones sucesivas, hasta alcanzar el punto de saturación, indicador de la fiabilidad de las conclusiones inferidas.

Siguiendo a De Miguel (1975) cuando se expresa en la siguiente cita:

*“El basarme en textos publicados comporta una ventaja... significa que éstas son ideas que de una u otra manera han circulado, ha influido públicamente. Uno puede expresar en un discurso “lo que tiene que decir” en función de cargo o de la oportunidad del momento, más que lo que íntimamente piensa, pero es lo primero lo que políticamente trasciende, lo que socialmente influye, lo que da fuerza y revela la peculiaridad ideológica que mantiene o justifica un sistema de poder. Precisamente “lo que uno se ve obligado a decir”, por razón de la posición que ocupa, es lo que refleja mejor los intereses que uno*

*defiende, los compromisos que uno debe atender en su actuación pública...” (1975: 15).*

La cita anterior, nos sirve como apunte teórico, que refuerza las argumentaciones en torno a la influencia que en la audiencia de la serie podemos haber ejercido, y por lo tanto contribuir a la construcción social de la identidad de los trabajadores sociales.

- *Construcción de los datos oportunos:* inicialmente en los videos no existen datos sino unidades de registro y unidades de contexto que debemos identificar. Posteriormente pasamos a la categorización, que en nuestro caso, clasificamos en cuatro: las opciones del rol profesional, los tipos de ámbitos de intervención, las identidades colectivas que aparecen, y las problemáticas sociales tratadas. Continuamos con la codificación, que en nuestro estudio consiste en registrar en cada unidad de contexto las variables: género, edad y frecuencia de aparición (ver anexo), para cada una de las categorías señaladas en el paso anterior. Finalmente determinamos el muestreo, tratándose de un estudio cualitativo, no es probabilístico (Ruiz, 1989: 211).
- *Reducción de los datos:* eliminamos todo aquello que ofrezca dudas tras varias visualizaciones, y que no tenga posibilidades de inclusión en alguna de las categorías, resulte engañoso o desorientador, aunque insistimos y efectuamos varias observaciones.
- *La inferencia:* es el momento más importante del análisis, también el más complicado, pero con certeza el más enriquecedor, nos permite captar el significado latente de las imágenes en sus contextos originales.
- *La comprobación:* es la aplicación de criterios que nos permitan establecer la precisión, la consistencia, la fiabilidad y la validez del proceso de investigación realizado. Consiste en comprobar si hemos realizado una clasificación correcta, es decir, en nuestro caso, hemos procedido de la siguiente forma; respecto de la precisión, consistencia y fiabilidad de las categorías. Comprobamos que el resultado de la codificación ha sido idéntico, por parte de los dos analistas,

usando ambos el mismo sistema de categorización. Y por último, en cuanto a la validez, podemos decir que, es válido en opinión de un grupo de expertos investigadores que fueron testados a través de un taller de trabajo, tras la observación de un capítulo de la serie. En base a los comentarios y las opiniones de los expertos comprobamos que hemos construido las categorías que reflejan el contenido que encierran los capítulos analizados.

## 6.2. DATOS GENERALES DE LA SERIE

La serie objeto del caso para nuestro análisis, “Raquel busca su sitio”, tiene su origen en las inquietudes de un ingeniero de obras públicas catalán, y en su afán respetuoso, por dar a conocer el Trabajo Social a través de los medios de comunicación social, y en una vocación profesional hacia la narrativa audiovisual a través de su oficio de guionista de televisión. Ignasi Rubio creador de la serie, gracias a su experiencia como guionista en otras serie de máxima audiencia como “médico de familia” o “periodistas”, escribe la serie y la ofrece a la productora Tesauro S. A. quienes tiene los derechos junto con TVE-1, finalmente aceptan la propuesta, por ser novedosa, y sobre todo desde la óptica del servicio público, que debe ofrecer una cadena pública.

La compra de la serie por TVE-1 supuso un encargo inicial de 13 capítulos que se emitieron durante el año 2000, desde el 17 de enero hasta el 10 de abril, la popularidad inicial de la serie quedó patente en las audiencias, consiguió una cuota de pantalla media de más de 2,5 millones de espectadores con un share<sup>33</sup> máximo 18,5. Un segundo encargo de 13 capítulos más que se quedaron en 12 emisiones (al final de la serie se emitieron dos capítulos, 25 y 26) que se emitieron entre el 17 de abril y el 03 de julio de 2000, consiguió entonces un audiencia media de casi 1,7 millones de espectadores con un share máximo 26,6 (Fuentes: Tesauro, 2003 y TVE-1, 2003). En la Tabla 71 describimos el proceso seguido por las emisiones en el primer pase de la serie.

---

<sup>33</sup> Share término inglés que determina el conjunto de personas que ve un programa de entre los que están viendo la televisión, que se diferencia del término audiencia en que ésta última se vincula al total de la población (Moragas, 2001).

Tabla 76. Calendario del primer pase de la serie. Fechas y cuota de pantalla<sup>34</sup>.

Número	Título del capítulo	Fecha de emisión	Hora aprox.	Cuota
1	No es fácil ser Raquel	17-enero-2000	22 a 23,12	18,5
2	Quela en la encrucijada	24-enero-2000	22 a 23,18	16,6
3	David contra David	31-enero-2000	22 a 23,18	14,9
4	El mediador	07-febrero-2000	22 a 23,23	14,5
5	La seducción de la opulencia	14-febrero-2000	22 a 23,20	15,4
6	Quela, año cero	21-febrero-2000	22 a 23,21	15,0
7	Vida, muerte, eternidad, etc..	28-febrero-2000	22,40 a 24	14,8
8	Sin perdón	06-marzo-2000	22,45 a 24,30	17,9
9	Familia de acogida	13-marzo-2000	22,35 a 24,10	15,5
10	Sólo uno entre mil lo consigue	20-marzo-2000	22,36 a 24, 10	14,8
11	Todo el mundo necesita un poco de amor	27-marzo-2000	22,35 a 24,06	13,1
12	El país de los sueños	03-abril-2000	22,50 a 24	15,3
13	Alguien que me cuide	10-abril-2000	22,46 a 24,10	18,2
14	Ya no somos los mismos	17-abril-2000	22,50 a 24,03	16,1
15	Compromisos	24-abril-2000	22,52 a 24,08	13,3
16	Falsas apariencias	01-mayo-2000	22,48 a 24	13,5
17	Una sombra de duda	08-mayo-2000	23,22 a 0,38	16,9
18	Los amigos de Quela	15-mayo-2000	23,23 a 0,32	12,2
19	Manuel	22-mayo-2000	23,20 a 0,40	13,3
20	Rencor	29-mayo-2000	23,19 a 0,42	11,8
21	Las raíces del mal	05-junio-2000	23,18 a 0,36	14,5
22	¿De quién soy?	12-junio-2000	23,54 a 1,12	13,8
23	Inteligencia emocional	19-junio-2000	0,30 a 1,32	21,8
24	Princesa herida I	03-julio-2000	23,50 a 1,07	17,7
25	Princesa herida II	03-julio-2000	1,07 a 2,17	26,6

La TVE-1, intentó meter la serie en una posición en donde no tuviera que competir con programas tipo “reality show” de otras cadenas, como por ejemplo “Gran Hermano” de Tele5, a pesar de conseguir una audiencia bastante fiel, de forma inexplicable la serie dejó de emitirse. La buena evaluación de la serie y las peticiones de la audiencia para su continuidad han conseguido su reposición (segundo pase) en el año 2002 durante el período comprendido entre el 10 de septiembre hasta 23 de octubre, en horario de madrugada entre las 2 y las 2,45 horas, en 44 emisiones (de lunes a viernes).

<sup>34</sup> Los datos descritos en esta tabla han sido facilitados por TVE 1 a través de su departamento de investigación de audiencias (23-01-2003).

Si tomamos en consideración como ejemplo comparativo, el magazín “Por la mañana” de TVE-1 que alcanza un 20,5 del share<sup>35</sup>, podemos considerar que “Raquel busca su sitio” ha tenido una buena audiencia. El segundo pase de la serie, a pesar de su posición en la madrugada obtuvo un share máximo de 27,7.

La serie “Raquel busca su sitio” combina los géneros del drama y la comedia, de la mano de la productora Tesauro para TVE-1, fue creada por Ignasi Rubio, producida por Juan López (director) y Hervé Hachuel, música de David Broza y Jorge Drexler, dirigida por Jaime Botella, Rafael Monleón y Mapi Laguna, director de fotografía Macari Golferichs, realizada por Arturo Rodríguez Bernal, guionistas Ignasi Rubio y Verónica Fernández, y sus interpretes principales son: Cayetana Guillén Cuervo, Leonor Watling, Nancho Novo y Javier Albalá. Los datos secundarios sobre las audiencias de “Raquel busca su sitio”, han sido sorprendentes tanto desde el punto de vista cuantitativos como indicamos en el párrafo anterior; como por la cualidad de los comentarios al respecto, expresados a través de algunas páginas web específicas sobre juicios de las audiencias:

*“..me gustaría que pusieran nuevos capítulos de la serie “Raquel busca su sitio” en horario más prudente que las dos de la mañana, como la han emitido, por último una serie que me encanta y me molestó mucho que la quitasen sin previo aviso..[..].Buenas. Soy una fiel seguidora de la serie “Raquel busca su sitio”, me parece una serie muy buena y además el reparto de actores es increíble..., y me parece indignante que se acabe en unos pocos capítulos...La sigo viendo aún que la pongan a las 2 de la mañana, ¿por qué no siguen haciendo capítulos?... yo quiero seguir viendo esta serie sea en el horario que sea..[..].Me parece bien la reposición de la serie “Raquel busca su sitio” (aunque por qué razón se eliminó en su inicio), pero lo que no me parece bien es el horario..[..].Me encantó la serie de “Raquel busca su sitio” y opino que debería volver a emitirse. O que hicieran más capítulos...” ([www.todovisión.com/j-cartas](http://www.todovisión.com/j-cartas), 2003).*

<sup>35</sup> Fuente del share: 12/09/2002 audiencias televisivas del miércoles, en <http://www.subastmedia.es>.



*“...Parece que mañana emiten el último capítulo de Raquel busca su sitio, me parece muy mal que dure tan poco una serie tan buena...Me encanta tanto los temas de la serie como los personajes. Quisiera pedir a TVE que volviera a emitir esta serie y que hiciera capítulos nuevos. Es una pena que algunas series que no son ni la mitad de buenas que esta duren años y que esta haya durado tan poco, por que es de las mejores que he visto nunca...[...]...la serie se emite de nuevo, pero a que horas..de lunes a jueves, después del informativo de madrugada, a las 2 aprox...”* ([www.latino-television.com/programaf](http://www.latino-television.com/programaf), 2002).

*“..Pues sí, no lo voy a negar, tengo unas terribles ganas de que vuelvan a emitir esta serie, o mejor dicho, que emitan nuevos capítulos. La verdad es que es una serie que me encanta, buenos guiones, buenos actores, muy buenos actores sería lo correcto y sin embargo no ha sido muy bien tratada por los programadores de televisión española. Ignoro si la audiencia le dio la espalda, pero desde luego la hora de emisión de la última tanda de episodios se hizo un poco cuesta arriba para poder madrugar al día siguiente...[.]...Esta serie es probablemente la que más me gusta porque aunque una amiga que trabaja de asistente social me ha dicho que realmente no se ajusta mucho a la realidad, creo que son situaciones que se podían dar perfectamente en una sociedad como la nuestra. La verdad es que lo único que me molesta de esta serie es lo que....líos amorosos entre todos los protagonistas...y esto sí que no se ajusta a la realidad ni por asomo. A pesar de esto creo que la serie es de las que tienen más calidad de todas las que hay actualmente en la TV, tanto por los guiones como por el magnífico reparto de actores...[...].. Lo que no entiendo muy bien, es que si hay tantos fans de esta serie, ¿cómo en un primer momento la ponen los lunes a las 10, y luego a las 11, a las 12...? luego nos la quitan...Yo creía que era por falta de espectadores, pero por lo que he leído, hay muchísima gente a la que le gusta. Además es una serie que pueden ver todos los públicos y encima es muy educativa y entretenida. La guerra de las*

*audiencias ha podido con ella. ¿qué podemos hacer?”*  
([www.dooyoo.es/servlets/opiniondisplayconnector](http://www.dooyoo.es/servlets/opiniondisplayconnector), 2000).

Todas las opiniones son buenas o muy buenas, llegando a recomendarla en 80% de los espectadores a sus amigos, y concediéndole una valoración media de 4 sobre 5 estrellas en la web dooyoo. El informe de Todovisión para el año 2000 sobre las series emitidas, realiza una valoración de “Raquel busca su sitio”: *“La serie, se ha ganado, con todo derecho, hacerse un lugar entre las series para el recuerdo. La historia de este equipo de trabajadores sociales ha ganado audiencia que ha seguido con verdadero interés esta historia, pese a que cada vez comenzaba más tarde.”*

La serie de “Raquel busca su sitio” también ha tenido eco entre los medios especializados, sobre todo entre los colectivos sociales y entre las organizaciones de trabajadores sociales, en especial en las revistas de Servicios Sociales, Política Social y Trabajo Social, opiniones muy favorables como las de las audiencias que forman los espectadores, pero de mayor cualidad al tratarse de audiencias expertas que pueden emitir una crítica fundamentada y cualificada. Sirvan los dos ejemplos siguientes como muestra, uno del ámbito asociativo de los movimientos gays – lesbianas (Colectivo Lambda Valencia), y otro desde las representantes de las corporaciones representativas de los trabajadores sociales (Colegio Oficial de Galicia y Consejo General de Colegios Oficiales).

*“También la televisión ha dado muestras en el último año de lo caliente que está el tema de las familias homosexuales, especialmente el de la adopción y educación de niños por parte de las parejas gays y lesbianas en series de máxima audiencia, como “Periodistas” o “Raquel busca su sitio” han tratado de modo favorable la posibilidad de esta modalidad de adopción.....”* (Grup Cristià homosexual, 18-enero-2003).

Los procesos de movilización en el ámbito profesional, se dirigen hacia la aspiración de que la sociedad conozca con exactitud en que consiste la labor de los profesionales del Trabajo Social, y en reivindicar algunas de las metas

propuestas en los foros de debate que ya han sido mencionados en estudios anteriores y que aparecen entre los resultados de nuestra investigación.

*“Queremos luchar para que se reconozca el papel que hemos desempeñado en la creación, puesta en marcha y consolidación de los servicios sociales en España. Somos los primeros que empezamos en este campo y nuestro perfil profesional es el más adecuado para intervenir en los problemas sociales. Estamos en condiciones de dar una versión más integral de los problemas sociales que nadie”..[..]. “Nuestro colectivo va a ganar prestigio y reconocimiento social”, concluye Rancaño. (Villarroel, 2003).*

Las aportaciones de la serie “Raquel busca su sitio” han sido acogidas en sentido positivo prueba de ello, es el contenido de la entrevista realizada a Julia García, Presidenta del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, en la época que fue emitida la serie: *“...La metodología que emplean estas trabajadoras sociales de ficción tampoco se corresponde con la realidad....lo que si coincide es el proceso de empatía y la forma en que el trabajador social puede ser un pilar básico para una persona que tiene un conflicto o un problema. Eso me parece suficiente....En fin, me parece muy interesante para dar a conocer la profesión entre el gran público”.* (Villarroel, 2003).

### 6.3. LA CATEGORIZACIÓN: clasificación de los datos contruidos.

La categorización la realizamos con la finalidad de proceder a la clasificación de los datos contruidos, desde las imágenes seleccionadas y poder posteriormente inferir aquellas interpretaciones más significativas para la constatación de las representaciones sociales referidas como hipótesis, hay que hacer inferencias del análisis de resultados, para lo que hemos construido unas tablas desde un punto de vista de la observación sistemática, en donde se pueden construir gráficamente las frecuencias representadas por cada una de las categorías según su interpretación, del total de unidades de registro analizadas.

Desde otra perspectiva, la que más nos interesaba destacar, construimos otras tablas, una por cada categoría, donde indicamos por cada unidad de contexto: las imágenes más relevantes y la codificación correspondiente según la interpretación del analista. Con toda esta clasificación podemos obtener los datos necesarios para realizar las inferencias que nos permitan elevar unas conclusiones respecto del planteamiento inicial, con la intención de contrastar las hipótesis de partida y determinar si hemos conseguido los objetivos planteados.

Ambas clasificaciones las hemos construido con la intencionalidad de plantear una complementariedad metodológica, con unas pretensiones muy sencillas, aunque existe la posibilidad de aplicar a los resultados obtenidos en la encuesta y sus relaciones, con la intención de crear un contraste comparativo de contenido reforzando las inferencias con los datos estadísticos resultantes, hemos preferido realizar las inferencias del análisis cualitativo como resultados categorizados en base a las hipótesis iniciales de la investigación.

Posteriormente en el capítulo de las conclusiones finales, será el momento de realizar el contraste comparativo entre los resultados del análisis cuantitativo en base a las variables de interés que hemos analizado en nuestra encuesta y los resultados del análisis cualitativo que nos ofrecen las inferencias obtenidas del análisis de contenido de “Raquel busca su sitio”.

Desde esta perspectiva, tendremos más posibilidades de apreciar si las audiencias han sido influenciadas por los contenidos expuestos en la serie, y si realmente podemos concluir que las representaciones sociales que contiene “Raquel busca su sitio” contribuyen a la construcción de una nueva identidad colectiva de los trabajadores sociales.

#### 6.4. LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL CASO: “Raquel busca su sitio”

Los resultados que presentamos a continuación los hemos categorizado en base a las unidades de registro construidas en la ficha de observación, y las clasificamos en función de los contenidos analizados en el proceso de observación de los capítulos seleccionados como muestra, según el criterio de su presencia en la parrilla de audiencias y su periodo de emisión, dividida en tres etapas: inicio de la serie, de transición entre la primera y segunda producción, y final de la serie.

La primera categoría de resultados, surge además como prioridad entre los objetivos de la investigación, es la cuestión de la identidad colectiva representada por las imágenes de “Raquel busca su sitio”, y la evidencia sobre los contenidos monográficos entre las opiniones y las actitudes que pueda despertar entre el público, en este caso, las audiencias.

La segunda categoría de resultados, está orientada en torno a las funciones atribuidas socialmente a los trabajadores sociales, y de que forma han sido representadas estas funciones ante las audiencias para que podamos inferir un cambio en las representaciones sociales del trabajo social.

La tercera categoría de resultados obtenidos del análisis de la serie, nos lleva a los ámbitos donde desarrollamos la intervención social los trabajadores sociales desde la perspectiva de inferir posibles cambios en las representaciones sociales que potencien el anclaje social de los elementos inferidos por los resultados.

Y la cuarta y última categoría construida con los resultados de nuestro análisis, que nos aporta las representaciones sociales de los problemas sociales tratados por los trabajadores sociales en la serie, y en que forma las problemáticas que ofrece la ficción pueden influir en la construcción de la nueva identidad colectiva, y en que medida las audiencias pueden producir influencia en el proceso de anclaje de los nuevos elementos nucleares de las representaciones sociales del trabajo social.

En la tercera y última parte de esta tesis, tendremos ocasión de comparar como las imágenes ofrecidas por la realidad cotidiana han sido también construidas por el público, a través de las audiencias de la serie. Así imagen y público coadyuvan a la construcción social de la identidad colectiva de los trabajadores sociales.

#### 6.4.1. La identidad colectiva de los trabajadores sociales

Escribíamos en el capítulo 2 que la identidad colectiva se construye con las representaciones sociales que cada grupo social incorpora a la interacción social a través de sus actitudes, opiniones, creencias, proposiciones, etc. También decíamos en el capítulo 3 que los medios de comunicación social, en especial la televisión, contribuyen a la promoción y generalización de las representaciones sociales precisamente por su persistencia, cotidianidad e influencia en los grupos sociales que se integran en un universo simbólico (audiencias).

El análisis de los capítulos seleccionados nos ha dejado como resultados unas frecuencias, referentes para poder realizar las inferencias según las categorías construidas. Los perfiles profesionales que aparecen como las representaciones sociales posibles en base a las categorizaciones construidas las resumimos en la tabla 77, de forma que mediante las proporciones simples de la presencia en pantalla, podemos inferir la identidad colectiva mayoritaria de los trabajadores sociales.

Tabla 77. Identidades colectivas representadas en la serie

Perfiles	% total de registros	% según género		
		Mujer	Varón	Ambos
Trabajador social	68	38	10	20
Político	8	0	8	0
Psicólogo	1	0	1	0
Educador	10	0	10	0
Orientador laboral	12	12	0	0
Administrativo	1	1	0	0

El hecho de que la serie de “Raquel busca su sitio”, trate de forma monográfica sobre la identidad colectiva de los trabajadores sociales, que además parte de unos guiones asesorados por expertos en trabajo social e incluso respaldados por las instituciones colegiales a través de su máximo órgano de representación, el Consejo General de Colegios Oficiales de diplomados en

trabajadores sociales y asistentes sociales, hace evidente la influencia del perfil profesional, trabajador social, observado a través de la serie, que produce mayores elementos dentro del campo representacional.

La identidad colectiva del trabajador social ha sido representada en un formato de amplio espectro, es decir, comenzando por el desarrollo del estereotipo clásico de la identidad femenina como protagonista absoluta, fiel reflejo de la realidad. Además, en un sentido simbólico representada por dos mujeres con el mismo nombre, que vienen a expresar la ambigüedad con que las representaciones sociales tienden a construirse para conocer mejor o de forma más común, aquello que queda alejado de su contexto más cercano. Raquel "Quela" Camino y Raquel Vila, a modo de Dr. Jeckil y Mrs. Hayde. El anclaje de las dos identidades colectivas que confluyen en un mismo estereotipo femenino, con elementos periféricos distintos contribuyen a la ampliación de esta identidad.

La identidad de género, está representada de forma mayoritaria, la imagen femenina domina, aunque también queda claramente reflejada la existencia de varones trabajadores sociales que comparten múltiples situaciones en las que ambos géneros están presentes.

La serie, trata de incorporar las nuevas identidades de los trabajadores sociales, como la de mediador social, en el ámbito de la intervención social con inmigrantes, representada por un trabajador social varón, comprometido con el tercer mundo, cooperante internacional, que aparece en competencia con otro trabajador social masculino, que representa otra de las nuevas identidades colectivas, de mediador familiar o mediador de conflictos interpersonales.

Esta última identidad de mediador, está representada de forma más difusa, en algunos capítulos de la serie el mediador está identificado como psicólogo, aunque no por ello abandona su identidad de trabajador social. La construcción de esta identidad no es tan firme como las anteriores, proyectando representaciones sociales diversificadas, a través de las posibilidades que ofrece incorporar otro perfil profesional en el mismo espacio. No obstante, la presencia de nuevos perfiles entre los trabajadores sociales implica una ampliación de los elementos periféricos del campo representacional, contribuyendo al anclaje social entre las audiencias.

Otra de las nuevas identidades, está representada como la trabajadora social especialista en orientación laboral, mujer muy joven, que proyecta una identidad más juiciosa, sin tantas dudas y con menor implicación en los casos tratados, superficial, menos comprometida con el perfil clásico del trabajador social, está iniciando un proceso de inclusión en un nuevo ámbito de la intervención social, el empleo. En este caso, la ampliación de la identidad del trabajador social, introduce una visión cualitativa diferencial del trabajo social más alejado de los servicios sociales personales, tomando como objeto el desarrollo de las políticas activas de empleo y formación, cuestión que todavía no ha sido integrada en el campo representacional, y que posiblemente incorporemos al conocimiento común, a partir del anclaje de los elementos que inferimos en nuestro análisis.

Entre las representaciones sociales mayoritarias de los trabajadores sociales siguen apareciendo los servicios sociales personales como sistema de protección social en donde los trabajadores sociales ocupan un papel destacado y estructuran las influencias sobre el público. Esta inferencia, es fiel reflejo de los resultados expresados en estudios anteriores, que ya analizamos en otro capítulo (Llovet y Usieto, 1991), (Bueno y Pérez, 2000).

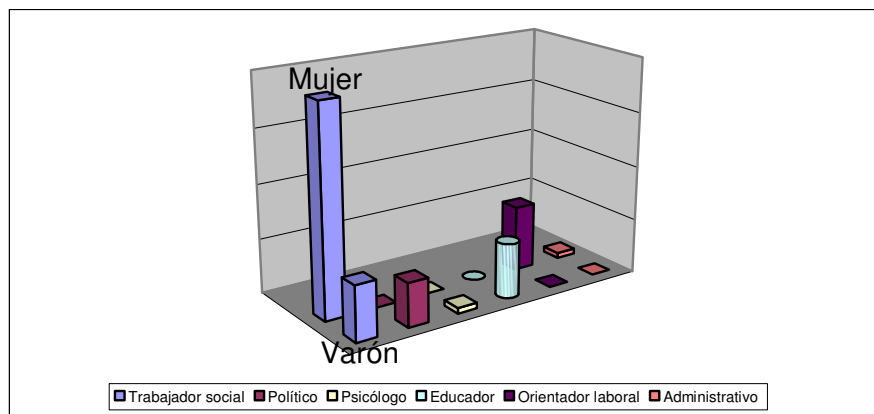
La confrontación de la identidad colectiva del trabajador social con el sistema de protección impone unos efectos perversos, y la inconsciencia de las trampas que nosotros mismos nos imponemos en ocasiones, también quedan expresadas como una inferencia hacia la necesidad de exigirnos calidad y eficacia en nuestro trabajo, sin menospreciar otras actividades que no son de nuestra competencia. Como por ejemplo, David (trabajador social) se mete a administrativo y genera un problema con la estadística de los inmigrantes atendidos al confundirse de códigos, hecho que es celosamente vigilado por el concejal, convirtiendo un hecho anecdótico casi jocoso en un problema organizativo de relevancia para la gestión política. Otro ejemplo de la idea anterior, es la implicación de Quela (trabajadora social) la directora del centro, cuando siente la obligación de intervenir, movida por una demanda social en el ámbito comunitario, e intenta asumir las funciones del político, con mal resultado,



por tratarse de una interferencia por su parte, o un conflicto de interés que no le compete resolver.

Sobre los resultados en torno a la identidad colectiva del trabajador social podemos observar el gráfico 46, en él incluimos los perfiles profesionales mayoritarios y su ampliación dirigida a integrar nuevos elementos en el campo representacional. El elemento nuclear necesario para el anclaje es la relevancia del rol femenino en la identidad colectiva de los trabajadores sociales, y el elemento periférico la inclusión de los perfiles novedosos como el de orientador laboral.

Gráfico 46. Perfiles profesionales representados en la serie



A modo de resumen, las representaciones sociales de la identidad colectiva ofrecida desde la ficción en la serie de “Raquel busca su sitio”, está orientada hacia la identidad mayoritaria de los trabajadores sociales, dándole a la mujer el papel protagonista, como sucede en la realidad, utilizando los estereotipos clásicos en las identidades colectivas de perfiles incluidos en el ámbito del sistema de servicios sociales personales, incluyendo identidades complementarias, a las ya clásicas de los trabajadores sociales / asistentes sociales, pero que hoy día están integrados en el ámbito de la intervención social, y que indirectamente ejercen los trabajadores sociales, como de hecho reconocemos en otros países europeos, nos estamos refiriendo a la identidad de la orientadora laboral y a la de educador social.

Los elementos discordantes (incertidumbre, inestabilidad etc..) también influyen en las opiniones de la audiencias, en este sentido destacamos los perfiles conflictivos, como por ejemplo la relación, entre perfiles profesionales: trabajador social y psicólogo en una misma persona. También la relación entre perfiles dentro del ámbito de los servicios sociales personales, además de los trabajadores sociales, existen otras profesiones en los espacios de intervención que conviven con el trabajo social, nos referimos a los administrativos y, especialmente a los políticos.

La siguiente cita de Bueno (1992), expresa el sentir de la influencia posible a través de las relaciones político-profesionales como procesos de negociación (acuerdo o conflicto), presentes en las Administraciones Públicas de nuestra realidad social, y que a su vez constituyen elementos periféricos del campo representacional del sistema de protección social y de la identidad de los trabajadores sociales.

*“La relación entre los profesionales y los políticos en el desarrollo del Sistema de Servicios Sociales tiene múltiples posibilidades para la interrelación, el encuentro y la compenetración o el conflicto. [...] “Otra distinción que aparece entre ambos roles, es la estabilidad en la presencia de los mismos. La responsabilidad política mediatizada por los tiempos de presencia en esas funciones y la inestabilidad o temporalidad de las mismas, introduce un elemento de cierta incertidumbre en el apoyo, retroceso o cambio de los programas planteados desde los Servicios Sociales.” (1992: 87).*

#### 6.4.2. Las nuevas funciones de los trabajadores sociales.

Las representaciones sociales de los trabajadores sociales en torno a las funciones que desempeñamos, ya aparecían en los estudios de Llovet y Usieto (1991) sobre la Comunidad Madrid, y en el realizado por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social en Cataluña (1997), estamos en clara disonancia

entre lo que es un deseo “nos gustaría ocupar” y lo que observamos en la realidad “lo que realmente ocupamos”. Situamos como funciones de mayor prestigio para la profesión, las posiciones de dirección de recursos humanos y las responsabilidades de gestión de programas. Comprobemos si la serie ha incidido en esta cuestión de las nuevas funciones de los trabajadores sociales.

El análisis de los resultados nos aporta unas frecuencias con la finalidad de poder realizar inferencias respecto de las categorías construidas. En la tabla 78 observamos los registros porcentuales que nos permiten inferir cuales han sido las funciones representadas como posibles sobre la base de las categorizaciones, y en función de su presencia, inferir que posibilidades de influencia han podido desarrollar sobre las audiencias.

Tabla 78. Las funciones representadas en la serie

Trabajador social	% total de registros	% registros según género	
		Mujer	Varón
Directivo	56	56	0
Burócrata	10	5	5
Profesional	34	19	15

Como podemos apreciar uno de nuestros mayores anhelos, se han cumplido en la serie, además de la co-protagonista absoluta “Quela” (trabajadora social) es la directora del centro de servicios sociales, y es la trabajadora social que con más frecuencia aparece en pantalla, reforzando el prestigio que necesita la profesión: como directiva y como mujer capacitada para el desarrollo de estas funciones. Podemos ver en el papel de Quela, las funciones que contribuyen a la ampliación del campo representacional, actualmente limitado al ámbito de, profesional asistente o ayudante o burócrata. Esta ampliación es de gran interés e importancia para conseguir el cambio de las actitudes respecto de las funciones que podemos desarrollar los trabajadores sociales.

La función burocrática del trabajador social, no aparece ni por un momento en la serie, aunque en alguna ocasión realicen tareas de documentación e información, que no debemos considerar como burocráticas. Ejemplos como: rellenar formularios de ayuda, hacer fotocopias, etc., si que suponen una función

burocrática. Y si en alguna ocasión aparece el trabajador social realizando esta función burocrática es para demostrar a la audiencia que no es función suya, y lo único que consigue con su intromisión es una bronca, como en el caso de Raquel, de parte del político, “no te metas donde no te llaman” ese es el mensaje simbólico, que inferimos del contenido de la serie.

De esta última cuestión de, “no te metas donde no te llaman”, destacamos la función profesional de ayuda que tiene el trabajador social como interventor social incansable, que responde a las demandas implícitas de los usuarios, en ocasiones con precipitación, sin esperar el requerimiento de las personas que potencialmente necesitan ayuda. Hay una frase literal que incorporamos a esta última perspectiva, como ejemplo, un hombre con problemas de adicción al alcohol en el capítulo de “el mediador”, tiene una conversación con Raquel (trabajadora social) quien después de un tiempo alejada de la intervención directa reinicia su trabajo en este caso. La conversación tiene lugar en una biblioteca pública, en medio de la sala de lectura, dice así:

*“Señorita, usted es trabajadora social ¿verdad?” [...] “¿por qué lo dice?” [...] “porque son las únicas personas que se me acercan sin que se lo pida”. (El mediador, 07-02-2000)*

El análisis de contenido de esta frase, nos lleva a inferir, la funcionalidad y la utilidad positiva del trabajo social. La función profesional desarrollada con ímpetu ante los problemas de los demás, es una función destacable, atractiva, además es muy importante para la construcción social de la identidad de los trabajadores sociales como elemento nuclear que representa la vocación por ayudar a los demás, desfavorecidos o simplemente necesitados. Las imágenes de la serie nos infieren unas representaciones sociales positivas, en torno a las funciones de los trabajadores sociales con una visión profesional, enfatizando en los aspectos vocacionales, pero haciendo una advertencia respecto de la idoneidad o no, de anteponer la vocación profesional a la voluntad de las personas que necesitan nuestra ayuda y que poseen la legitimidad para formular su demanda o no. Precisamente en la posibilidad de elegir sobre si existe una

demanda o si los usuarios son capaces de tomar sus propias decisiones reside, uno de los principios éticos más relevantes de la intervención en trabajo social.

El hecho de que consideremos más importante nuestra capacidad de analizar las necesidades, que la libertad de elección del propio usuario, puede convertirse en un elemento perverso que nos conduzca al paternalismo o que derive en clientelismo, ambos dos, son elementos disonantes en la intervención social. El riesgo de que utilicemos la dominación cultural o no, como criterio para la intervención, es un elemento diferencial de calidad, para la evaluación de las respuestas profesionales ante los problemas sociales.

El campo representacional de la profesionalidad del trabajador social está tratada con justicia en la serie, demostrando sus cualidades humanas y profesionales, sin dotes especiales ni muestras de infalibilidad. Encontramos muestras de la importancia que tiene la reflexión en la praxis, aprendemos de los errores más que de los éxitos, en la serie inferimos un perfil profesional humanizado que se hace eco de la fragilidad que padecemos las personas que intervenimos con personas. Hay una frase de Quela (trabajadora social) directora del centro a Raquel (trabajadora social) miembro de su equipo, que infiere la idea que intentamos expresar.

*“La intervención social es muy dura” [...] “se siente el sufrimiento de los demás” [...] “Sabes lo que realmente es duro” [...] “Lo más duro, es equivocarnos”* (Los amigos de Quela, 15-05-2000).

*“..defender a nuestros usuarios, defender lo que parece justo..”* (Princesa herida, 03-07-2000).

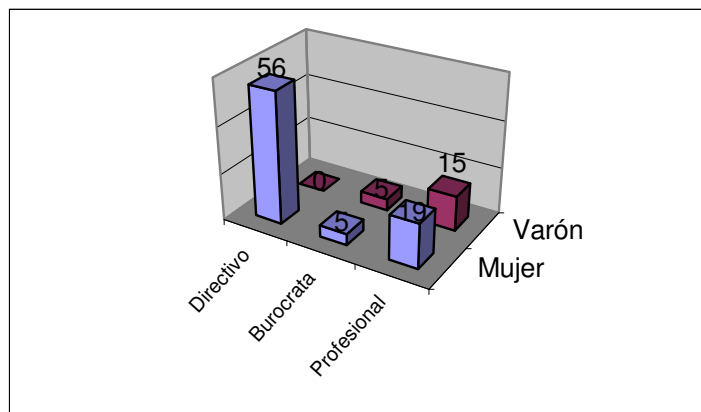
La función profesional del trabajador social tiene como elemento periférico en esta última frase, la importancia del proceso de ayuda, como función que está siempre en proceso de construcción, los resultados no son lineales sino que están repletos de avances y retrocesos, no hay soluciones infalibles, ni resultados predecibles, la intervención social es imprevisible y la certeza no aparece como un elemento representacional de los procesos de intervención social, y en

especial, de la relación de ayuda en donde el binomio profesional – cliente o usuario está mediatizado por muchas dimensiones de la realidad social.

*“¿Cómo puedes estar tan entera?” [...] “..he hecho todo lo que podía hacer,.. lo demás es política..y se me escapa de las manos..” [...] “..derrotada por el poder!!..., como siempre..” (Princesa herida, 03-07-2000).*

Para una intervención social eficiente y para la construcción de un trabajo social eficaz, debemos desterrar el mito de la verdad, en el sentido que nos indica Ibáñez (1992), en cada proceso de ayuda debemos construirnos nuestra verdad, la de nuestros usuarios, la que interesa al trabajo social en ese momento y en unas circunstancias particulares. No existen recetas ni procedimientos estandarizados, cuando realizamos una intervención social de ayuda a personas, debemos encontrar la mejor solución para ayudar, contando con la participación del mismo usuario o cliente. En este sentido, ante personas diferentes deberemos encontrar procesos de ayuda diferentes.

Gráfico 47. Las funciones representadas en la serie



En el gráfico 47, obtenemos una imagen fija de lo que inferimos como: un anclaje social positivo de las funciones directivas, tan anheladas por los trabajadores sociales durante décadas, tal como revelaban los estudios anteriores. Los resultados de análisis recientes de nuestra realidad social, nos indican que a pesar de que los trabajadores sociales son los profesionales con mayor presencia en el sistema de protección social (Zaragoza, 2001), el

desarrollo de las funciones directivas está vetado para la mayoría de ellos, sobre todo si lo comparamos: con su nivel de presencia y participación en el sistema, y en comparación con las funciones directivas que desempeñan otros profesionales de la intervención social como por ejemplo, los psicólogos.

La función profesional de ayuda con un carácter polivalente como función idónea del trabajador social, supone un elemento periférico en el campo de las representaciones sociales importante para el anclaje social de la nueva identidad, sobre todo, desde el tratamiento adecuado ofrecido por la serie, desprovisto de paternalismos, respetando a los sujetos y garantizando sus derechos, vigilando el cumplimiento de sus compromisos. Esta visualización del cambio en la función profesional de ayudar, desprovista del límite clásico de dar dinero, o obligar a realizar algo que no se desea, es un cambio positivo para el trabajo social, la ficción debe ser objeto de análisis y discusión, para posteriormente pasar a convertirse en opiniones, actitudes y atribuciones, de forma que en el plazo de tiempo necesario, evidenciamos estas representaciones sociales en el seno de nuestra ciudadanía, en nuestro caso, mediante el proceso de naturalización que la serie ejerza sobre los grupos de referencia (las audiencias).

En las relaciones cotidianas de los trabajadores sociales la función burocrática “el papeleo” todavía no está en el punto que inferimos a través del análisis de la serie. La burocracia no ha sido desterrada por los trabajadores sociales, de entre sus quehaceres, aunque intentarlo lo intentamos día a día. Bueno es, que al menos en la ficción aparezca una función profesional que destierra la burocracia. Este nuevo elemento de representación puede ser objeto también de anclaje social y de cambio en el momento que se produzca la naturalización de estos hechos, en palabras de Moscovici (1975).

Frases como las siguientes, explican el sentido de este análisis, corresponde a uno de los capítulos seleccionados, expresada por Quela (trabajadora social) directora del centro hacia un ciudadano que plantea una demanda con ambigüedad.

*“..sea, lo que sea, te podemos ayudar.” [...] “Recuerda, somos servicios sociales” [...] “Nos ocupamos de todo lo que servicios sociales pueda resolver” (Manuel, 22-05-2000)*

*“..los Servicios Sociales son necesarios para el pueblo,.. y merece la pena arriesgar para cambiar las cosas que no son justas” (Princesa herida, 03-07-2000).*

Otro valor interesante en el desempeño de las funciones que observamos en la serie, es la interdisciplinariedad al enfrentarse a determinadas situaciones que requieren de un análisis y una reflexión previa, por poner en cuestión circunstancias que tengan relación con los derechos humanos y las obligaciones normativas profesionales. En los capítulos analizados este proceso de relación interdisciplinar se da con mayor frecuencia con Lope (médico de urgencias en el hospital). Las relaciones interdisciplinarias entre trabajadores sociales y otros profesionales son frecuentes en la realidad social, aunque no es una cuestión conocida o popularizada entre los ciudadanos. De esta forma la ficción aporta un hecho positivo, como es la interconsulta entre un médico y una trabajadora social, la influencia de la televisión en este sentido es determinante, y de forma importante sobre el prestigio de la profesión, incorpora un elemento periférico más al campo representacional de la identidad colectiva de los trabajadores sociales.

Otra cuestión que pertenece al análisis de esta categoría de las funciones del trabajador social, que no hemos previsto en la ficha de observación, que incorporamos después del análisis de contenido, es la insatisfacción de la trabajadora social sobre determinados acontecimientos de la intervención social. Como ejemplo mostramos algunas referencias de esa insatisfacción, a través de frases incluidas en los capítulos seleccionados.

*“No somos Alicia en el País de las Maravillas” [...] “Los servicios sociales no son importantes...están en el último lugar de la escala social...” [...] “..los políticos no entienden nada.... viven en otro mundo..” (Princesa herida, 03-07-2000).*



Las frases anteriores sobre la insatisfacción que padecen los trabajadores sociales, ya era manifestada por Llovet y Usieto (1991). El hecho de percibir como los políticos desprestigian sus funciones, e indirectamente estas opiniones negativas repercuten en la consideración social del sistema público de servicios sociales personales, ámbito popularizado de la intervención de los trabajadores sociales, desde esta perspectiva el sistema y los profesionales que en él desarrollan sus funciones, son considerados como residuales, únicamente dirigidos hacia los más desfavorecidos, hecho que además nos muestran los resultados de nuestra encuesta.

La inferencia de un sistema de protección social carente del principio de universalidad, que incumple lo que definimos como filosofía de los derechos sociales. Un marco jurídico sin una ley de bases que integre los derechos sociales, es objeto permanente de crítica social, donde verbalizamos la pérdida de contacto con la realidad, donde los desequilibrios territoriales y estructurales son evidentes. En demasiadas ocasiones el entusiasmo y la voluntariedad en las intervenciones suplen la inexistencia de la reflexión ante ciertas cuestiones que no debemos dejar en manos de la voluntariedad política, sino convertirla en una exigencia de derechos fundamentales que un Estado Social debe garantizar a sus ciudadanos.

En este sentido, la serie plantea a través de Raquel (trabajadora social), que los profesionales carecemos de un respaldo normativo basado en un conocimiento más científico de los derechos sociales, fundamental para nuestro ámbito profesional, debemos integrar conceptos en desuso o devaluados teniendo en cuenta todas las dimensiones implícitas y explícitas en ellos. Conceptos como: ciudadanía, voluntad popular, legitimidad, desarrollo humano, autonomía, deben incorporarse al discurso de los trabajadores sociales recuperando de esta forma nuestra función técnica de ayudar a recuperar la libertad, la emancipación y la dignidad de las personas, con las que compartimos sus necesidades.

*“¿algún día sabremos que estamos haciendo aquí? (Autismo, 19-06-2000).*

La relación del significado de esta frase es compatible con cualquier caso, con la mayoría de las intervenciones que realizamos los trabajadores sociales. Como ejemplo mencionamos los problemas que se le presentan a Raquel (trabajadora social) en un caso de intervención social con un niño autista, con el que no se puede comunicar y, con una madre suicida que quiere abandonarlo después de 10 años de convivencia, dedicándose a él como único motivo de su existencia. Paradojas como esta en la intervención son habituales para los trabajadores sociales, siempre difíciles de comprender y de asumir.

La intervención social de los trabajadores sociales requiere de un análisis de la realidad basada en hechos contrastados como eje del principio de imparcialidad que requiere todo análisis científico, pero sin olvidar, que por la aplicación de ese principio las intervenciones no están exentas de nuestros valores. La comprensión de las situaciones que provocan las intervenciones sociales, por mucho empeño y dificultades que suponga no son neutrales; no podemos ser neutrales ante la vulnerabilidad de determinados grupos sociales, ante el desamparo de los más débiles. La carencia de un marco de derechos sociales básicos que apoye la atención de las necesidades sin sujetarlas a lo graciable, a lo económico, hace que los trabajadores sociales encontremos verdaderas dificultades para analizar las necesidades sentidas desde la imparcialidad y mucho menos que podamos quedarnos impasibles ante los posicionamientos de las ideologías políticas que miran hacia otro lado.

*“...he comprobado que una revolución, chiquita, ...todavía es posible....aunque sea de un día...”* (Princesa herida, 03-07-2000).

El cambio social, también está presente entre las representaciones sociales que nos ofrece la serie, la sociedad de la información y del consumo, trae consigo una serie de hechos sociales que modifican el panorama de la intervención social, no podemos obviar el cambio en los procesos de integración social, ni las características de los grupos sociales, ni las modificaciones generacionales en la

interacción social. La movilización social con fines reivindicativos<sup>36</sup> cada vez está más alejada de la realidad, sobre todo, en cuanto a la defensa de los derechos sociales universales y la defensa de la dignidad humana frente al poder establecido, en este sentido la serie contribuye a recuperar ese pequeño espacio, a través de un medio potente como es la televisión. El proceso de influencia inconsciente contribuye de forma evidente sobre las representaciones sociales de los grupos cuya identidad representan (Pérez y Mugny, 1991).

*“...la pelota ha muerto.” (Manuel, 22-05-2000)*

La inferencia de la frase anterior, hay que ubicarla en una conversación entre Quela (trabajadora social) directora del centro con Rosa (trabajadora social) orientadora laboral, que hace referencia a los problemas paterno-filiales que se producen entre las familias con hijos adolescentes, a partir de la barrera de incomunicación que producen las tecnologías de comunicación e información entre padres e hijos.

El cambio social producido en las últimas décadas por efecto de la llamada sociedad informacional (Castells, 1997), sobre los padres, por pertenecer a la generación de la pelota o el balón y, sobre los hijos, por pertenecer a la generación de la video-consola. Es un hecho importante para la intervención social de los trabajadores sociales, con la finalidad de tender puentes entre ambos. Los procesos de intervención social intergeneracional requieren del desarrollo de propuestas que recuperen la fortaleza de las relaciones quizá con estrategias nuevas que integren nuevos procesos de la sociedad informacional como por ejemplo, las redes de ayuda mutua (Sancho, 2002).

---

<sup>36</sup> Ha sido así en las dos últimas décadas, aunque desde hace dos meses estamos inmersos en un proceso de revitalización de la sociedad civil, en torno al “NO A LA GUERRA”, constituyéndose en movimientos civiles en defensa de la Paz, y de la exigencia de los derechos universales de justicia, dignidad e igualdad. En gran medida la recuperación de este proceso social reivindicativo, está influenciado por los medios que hacen posible la identificación de los ciudadanos desde cualquier lugar del planeta.

### 6.4.3. Los ámbitos de intervención en trabajo social

Los ámbitos de intervención en trabajo social siempre han sido objeto de debate, propiciado mayoritariamente por la praxis a la que nos ha llevado el ejercicio de las funciones asignadas por el sistema en donde hemos estado trabajando. Entre los trabajadores sociales existe una queja recurrente sobre el excesivo tiempo que permanecen en los despachos, y el poco tiempo que dedicamos a la “calle”, a la reflexión y a la investigación. En resumen, a la intervención social con personas individuales o colectivas como representaciones sociales mayoritarias de la finalidad del trabajo social.

Desde esta perspectiva construimos la categoría de los ámbitos de intervención, en principio como diseño hipotético en el momento de crear la ficha de observación sistemática, y posteriormente una vez validada la categoría como una parte útil para nuestro análisis o como un instrumento de las representaciones sociales.

El análisis de los capítulos seleccionados nos ofrece unos resultados que nos permiten realizar las inferencias según las categorías construidas. Las frecuencias que recogemos en la tabla 79, son los resultados de la observación sistemática de los videos, y de esta forma podemos sopesar cuales han sido las representaciones sociales posibles sobre la base de las categorizaciones, en resumen, que posibilidades de influencia social ha podido desarrollar la serie de “Raquel busca su sitio” entre las audiencias en el ámbito de la intervención social, máxime cuando en la ficción se construye un ámbito artificial, idílico o utópico como veremos a continuación.

Tabla 79. Los ámbitos de intervención representados en la serie

Desarrollo de la intervención	% total de registros	% de registros según género	
		Mujer	Varón
Despacho	17	9	8
Visita a domicilio	20	13	7
Medio abierto	20	15	5
Reunión de equipo	37	22	15
Trabajo con grupos	6	3	3

Las representaciones sociales de los ámbitos de la intervención en trabajo social, han estado representadas de forma variada en los capítulos seleccionados. Destacamos de forma evidente las reuniones de equipo, como representación del conjunto de personas comprometidas (ámbito idílico o utópico) con la resolución de los problemas, respuestas a las demandas de los usuarios, en un intento de búsqueda de la mejor solución, desde la perspectiva del actor (sujeto) no desde la institución o desde el profesional.

Hay una frase que nos representa el ámbito utópico mencionado que aparece de forma reiterada a lo largo de los capítulos seleccionados, “*Vamos a salvar el mundo!*”, pronunciada por Quela (trabajadora social) directora del centro al finalizar las reuniones matinales del equipo profesional. La identificación de los trabajadores sociales con las situaciones vividas por las personas que atienden, hace que sus opiniones y actitudes se expresen en sentido simbólico, como la utopía de “sacar a flote” a todo aquel que está “con el agua al cuello”, es decir, que su posición ideológica está más cercana a los intereses de los usuarios o clientes que a las políticas de control social de las instituciones en donde trabaja. Un ejemplo de este argumento lo encontramos en la campaña de imagen que el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Valencia realizó en el año 1994, a través de su logotipo “floti”<sup>37</sup>.

La intencionalidad del guionista en este sentido es manifiesta y preconcebida de forma explícita. Confesada en la entrevista publicada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (García, 1999). La finalidad de esta ficción, es representar el carácter vocacional y utópico que algunos dirían bastante próximo a las relaciones laborales cotidianas de los trabajadores sociales, y otros manifiestan como exageración o distorsión de lo que realmente sucede en los ámbitos administrativos, burocráticos en donde el

---

<sup>37</sup> “Floti” es el flotador verde pastel, personalización animada de un patito bonachón, protagonista de la campaña de imagen. Para ampliar detalles sobre esta cuestión podemos consultar el artículo de Martínez, M. (1999). “Vender, vender, vender y también vender. Con la publicidad se comunica la imagen del/ a trabajador/ a social”, Servicios Sociales y Política Social, 48, 43-48.

dominio del síndrome del “quemarse”<sup>38</sup> preside las representaciones sociales de la intervención en trabajo social.

En nuestra opinión, el caso de “Raquel busca su sitio” como proceso de influencia a través de los medios, y como guión televisivo con unos objetivos claros de cambio, para conseguir el anclaje social de la nueva identidad de los trabajadores sociales, mantiene ese tono utópico tan necesario para no llegar a perder la identidad y caer en el fondo oscuro de un sistema que pretende precisamente la conversión de los trabajadores sociales en burócratas al servicio de políticas graciabiles, en contra de los objetivos emancipatorios que persigue la libertad de elección que propugna la epistemología del trabajo social.

La vocación del trabajador social para intervenir en cualquier ámbito, “contra viento y marea” también queda representada en la ficción, que representa “Raquel busca su sitio”. En este sentido, el apresuramiento o la aceleración en la toma de decisiones es uno de los peligros que entraña esta bondad irreflexiva, que no es positiva para los actores o sujetos de la intervención. Un ejemplo, lo representa Raquel (trabajadora social) al terminar de comer en un restaurante con su vecino, dando un paseo, visualiza una escena dramática protagonizada por uno de los usuarios que atiende profesionalmente en el centro municipal, se dirige rápidamente, “presurosa” en su auxilio, sin meditar un momento sobre la idoneidad de su intervención, sin respetar la privacidad del actor, sin esperar la demanda. La parte positiva de esta acción, también es importante destacarla, actúa motivada por la visión de la debilidad o de la fragilidad del sujeto, que se despierta en su interior como una irrefrenable sensación de necesitar intervenir, de ayudar a quién ella sabe que no lo pide, pero lo necesita. Pensar éticamente en situaciones límite, nos es fácil y reflexionar sobre la idoneidad de una acción ante un ser desamparado, que ha roto el vínculo social tampoco es justo, suena más a excusa para tranquilizar conciencias que rehuyen el compromiso social.

---

<sup>38</sup> Síndrome del “quemarse”, es un término que incorpora todos los signos del trabajador social que ha perdido la identidad con su disciplina y se ha dejado llevar por los efectos perversos del sistema burocrático-institucional que es generador de malestar, incluyéndose aspectos como pérdida de motivación, desinterés por los problemas sociales susceptibles de intervención, y manifiesta dejadez en los procesos de análisis de la realidad. Podemos encontrar mayor profundidad sobre esta temática en el estudio de Gil-Monte y Peiró (1997).

Otro ejemplo similar, se presenta cuando el padre de una familia con problemas de vivienda y con un estilo de vida nómada, se presenta a las tantas de la noche en el centro municipal, donde le atiende el vigilante de seguridad. La causa de su urgencia, es comprobar la posible aplicación de una medida de protección tutelar sobre sus hijos, motivada por su negligencia en el desempeño de las funciones parentales. El vigilante llama a Raquel (trabajadora social) a su casa, y esta vuelve al centro municipal, sin pensarlo, para atender a este padre aterrado. En este ejemplo, se nos representa una imagen del sistema de protección social municipal como un servicios de urgencias sociales o de atención continuada en 24 horas, en donde la trabajadora social está disponible a cualquier hora, como un servicio de guardia localizada. A pesar de ser posible la existencia de este tipo servicios en algunos ámbitos específicos (centro de atención a la mujer 24 horas) en los que existe grave riesgo para la salud de las personas, no es tan utópico pensar que determinadas situaciones sociales también pueden llegar a necesitar de un servicio de urgencia, con guardias localizadas.

Estas imágenes de ficción, cumplen con los objetivos de representar socialmente una nueva identidad colectiva en construcción, cargada tradicionalmente de imágenes negativas, producto de otras influencia a través de medios audiovisuales de ficción que han representado a los trabajadores sociales como personajes controladores absolutos al servicio del orden público. Carentes de sentimientos y con el único interés de conservar su puesto de trabajo.

En el caso de “Raquel busca si sitio”, con estas imágenes ofrece unas representaciones sociales de una nueva identidad basada en el compromiso con los seres humanos como legitimadores de nuestra profesión y, no con las finalidades de las instituciones (organizaciones o subsistemas sociales) que nos contratan, ante quienes debemos dejar constancia en primer lugar de nuestra capacidad de intervención como disciplina de la acción, nunca como representantes de un servilismo burocrático o adoctrinamiento ideológico, siempre que nuestros objetivos personales antepongan la capacidad crítica antes que el buen clima laboral.

Desde la perspectiva de la construcción de una identidad colectiva que ofrece imágenes nuevas, utópicas y también corporativas o representativas de las corporaciones que son referentes institucionales de la profesión de trabajador social. Así, los ámbitos de intervención especialmente los despachos y el centro municipal, son utilizados como espacios para crear una imagen corporativa, no pasan desapercibidas las representaciones sociales de las imágenes corporativas, a través de los carteles colgados en el despacho de la sala de reuniones y del despacho colectivo de los miembros del equipo profesional, lugar de referencia para muchas de la secuencias de la serie.

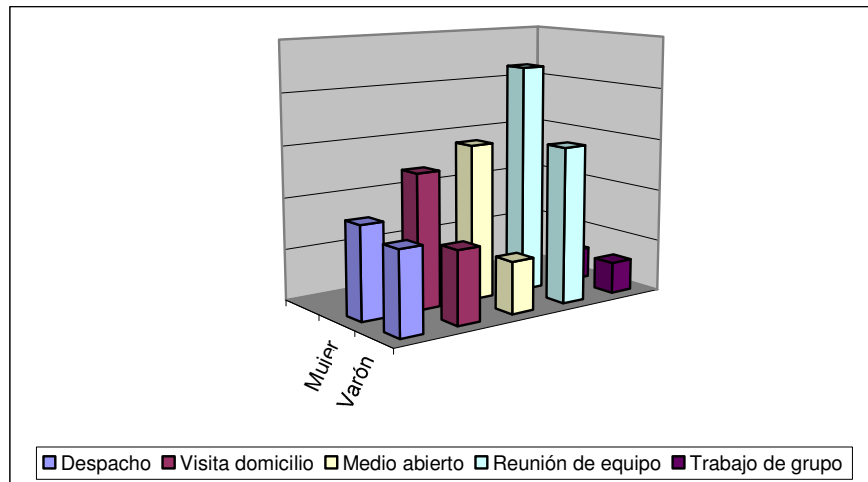
Observamos la imagen del “floti” como campaña publicitaria de la profesión mencionada en un capítulo anterior. Las imágenes de los congresos estatales y de las jornadas rurales, organizadas por el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (Sevilla, Barcelona y Lugo), las que a pesar de no influir de una forma directa sobre la población general, si que influyen sobre los grupos de referencia como las audiencias, como refuerzo sobre la autoimagen o imágenes “internas” de los trabajadores sociales. Este hecho es importante para la construcción de la nueva identidad colectiva, en el sentido que suponemos un refuerzo desde la perspectiva de las organizaciones profesionales como los colegios oficiales y desde el propio Consejo General de Colegios Oficiales, como estructura orgánica que debe velar por la defensa de las nuevas imágenes representadas en los medios.

En el gráfico 48 de forma visual, queremos dejar constancia de las palabras anteriores y de cómo también la percepción del género en este caso, se ha buscado como elemento periférico de refuerzo. Las nuevas imágenes no deben abandonar la fuerza de la imagen clásica, que supone utilizar la visita a domicilio de la trabajadora social como proceso de acercamiento a la realidad personal del usuario o cliente. Un ejemplo de esta imagen representada, en tono de comicidad, es la conversación entre una usuaria y Raquel (trabajadora social) tomando café en armonía, a pesar del susto que una broma pesada de la usuaria le había causado. Incluso “a posteriori”, sus compañeros del centro social ríen esta novatada de Raquel, por su reciente incorporación al centro municipal. En cierto



modo este ejemplo desvía la seriedad que la intervención social merece y se convierte en un elemento periférico de atracción hacia la captación de audiencias, conservando la validez de un elemento periférico ya naturalizado en la representación social del sistema.

Gráfico 48. Percepción de los ámbitos de la intervención en la serie.



Las imágenes de los nuevos ámbitos de intervención en trabajo social, además, del ya mencionado, clásico ámbito de la visita a domicilio, están representadas en tres: la intervención con grupos de autoayuda o de grupos de iguales, la intervención en medio abierto o en el ámbito de la participación comunitaria, y la dirección de recursos humanos. Todos estos ámbitos son elementos centrales potenciadores del anclaje social que naturalice el cambio de la nueva identidad colectiva. Los ejemplos representados en la ficción como respuestas eficaces, siguen necesitando del ejercicio de la praxis, contestar a preguntas como: ¿para quién? y ¿para qué?, sigue siendo necesarias para obtener una buena muestra de las representaciones sociales de nuestra metodología de intervención social.

La pretensión de una gran corporación profesional como la que representa al Trabajo Social, está orientada a manifestar públicamente las reivindicaciones de una disciplina de la acción cuya finalidad es la intervención social sobre las

personas de forma universal, y desea ofrecer nuevas imágenes que influyan en las audiencias para manifestar que existen cambios en la identidad colectiva de los trabajadores sociales, y que están representadas en el caso de “Raquel busca su sitio”. Aunque el anclaje social de las nuevas imágenes, es todavía prematuro, la consistencia de los elementos contribuirá a la construcción del núcleo del campo representacional.

Las representaciones sociales del caso de “Raquel busca su sitio”, son un ejemplo de los cambios operados entre los trabajadores sociales, en sus identidades colectivas, en sus funciones y en sus ámbitos de intervención, cambios que son reales sólo para unos pocos, en estos momentos. La naturalización de estos hechos pasa por que sean construidos socialmente, la influencia de la televisión en este proceso no es despreciable, además de ejercer un papel de difusión hacia la popularización del conocimiento común, y sobre la discusión entre los grupos de referencia, que en trabajo social implica al menos a cuatro grupos sociales de referencia: los propios trabajadores sociales, las instituciones sociales empleadoras, las organizaciones profesionales o corporaciones y los usuarios como depositarios de la legitimidad ciudadana, quizá desde nuestro punto de vista añadiríamos un quinto ámbito, los medios de comunicación social como productores de socialización e interlocutores de la ciudadanía.

#### 6.4.4. Los problemas sociales representados en el caso de “Raquel busca su sitio”

Los problemas sociales que son objeto de la intervención de los trabajadores sociales, son complejos y diversos como en la realidad misma. Si centramos el análisis del objeto hacia aquellos problemas que tratamos en los centros municipales de servicios sociales, la cuestión de las representaciones sociales se va enfocando, y si además los jerarquizamos, el análisis se limita todavía más. Este fue el planteamiento desde el que partimos a la hora de elaborar las pautas de observación de esta categoría. Las categorías que consideramos más generales y comunes, al hilo de los resultados, han sido objeto de nuestro análisis cualitativo.

El análisis de los capítulos seleccionados, nos ofrecen unas frecuencias como resultados que utilizamos para formular las inferencias construidas en torno al discurso subyacente sobre los problemas sociales que son objeto de intervención por parte de los trabajadores sociales. Las frecuencias registradas permiten sopesar cuales han sido las representaciones sociales posibles de los problemas sociales y en resumen, que influencia social han ejercido los medios de comunicación social como instrumento para el anclaje social de las mismas.

La ficción del caso de “Raquel busca su sitio” nos ofrece unos resultados que están en relación con los elementos potenciadores del campo representacional que hemos podido incorporar por razones del asesoramiento técnico obtenido por los guionistas, por este motivo, podemos considerarlos como ejemplos irreales o alteraciones de nuestra realidad cotidiana (de los trabajadores sociales).

Tabla 80. Los problemas sociales representados en la serie

Tipos de problemas	% total de registros	% de registros según género	
		Mujer	Varón
Exclusión de diversos colectivos	15	5	10
Necesidad económica	0	0	0
Crisis de convivencia	15	5	10
Defensa de derechos sociales	70	38	32

En este sentido, la intención del guionista ha sido no dejar espacio a las imágenes negativas a pesar de ello, se han utilizado tópicos inevitables, por motivos de acuerdos de guión y, por razones de producción y captación de las audiencias.

En los procesos de intervención social, de nuestros contextos los problemas económicos son tratados habitualmente como problemas principales de las personas que acuden a los servicios sociales personales. Esta imagen deja a los trabajadores sociales como gestores de los presupuestos del antiguo auxilio social o de la emergencia social como representaciones sociales de un sistema benéfico en donde los derechos sociales no aparecen como elementos centrales,

y que todavía hoy, por desgracia sigue estando vigente en demasiados ámbitos de las imágenes, ideas y pensamientos sociales sobre el trabajo social.

En este sentido, el caso de “Raquel busca su sitio”, excluye de los ámbitos de intervención los problemas económicos o los trata de forma colateral dentro de las relaciones de ayuda. Los derechos sociales y las garantías de los derechos fundamentales de la ciudadanía son el objeto de sus representaciones sociales como veremos más adelante.

Las inferencias de los resultados nos dirigen hacia las representaciones sociales de los problemas sociales que tienen posibilidades de favorecer el cambio hacia la nueva identidad colectiva de los trabajadores sociales. Un ejemplo, que amplía el campo representacional, como elemento central, es la defensa de los derechos sociales de las personas que están discriminadas en la sociedad. Las causas de la discriminación son muchas, por diferentes motivos, por ser inmigrantes, por ser discapacitados, por vivir en una vivienda de alquiler de renta baja cuyo dueño han dejado llegar a ruina, por ser un niño de familia pobre. Estos ejemplos son problemas que proyectan representaciones sociales positivas y contribuyen al fortalecimiento de la nueva identidad colectiva de los trabajadores sociales.

Los ejemplos anteriores están categorizados en razón a tres ámbitos mayoritarios de los problemas sociales que han servido por su mayor frecuencia como ejes para su descripción, y que resumimos a continuación:

- Exclusión: alcoholismo, sin techo, enfermedad mental, autismo.
- Crisis de convivencia: separación de pareja, relaciones paterno-filiales, inmigración.
- Defensa derechos sociales: inmigrantes, discapacitados, vivienda precaria, infancia, calidad de los servicios sociales personales.

La identidad de género en los usuarios objeto de los problemas tratados en la serie, están influidos por las representaciones sociales de los problemas

anclados socialmente, a través de los estereotipos sociales y de los tópicos culturales dominantes como: el alcoholismo masculino, el joven esquizofrénico con padre enfermo, la madre suicida de un niño autista, el inmigrante del tercer mundo deslumbrado por la sociedad occidental o la paternidad casual de uno de los trabajadores sociales.

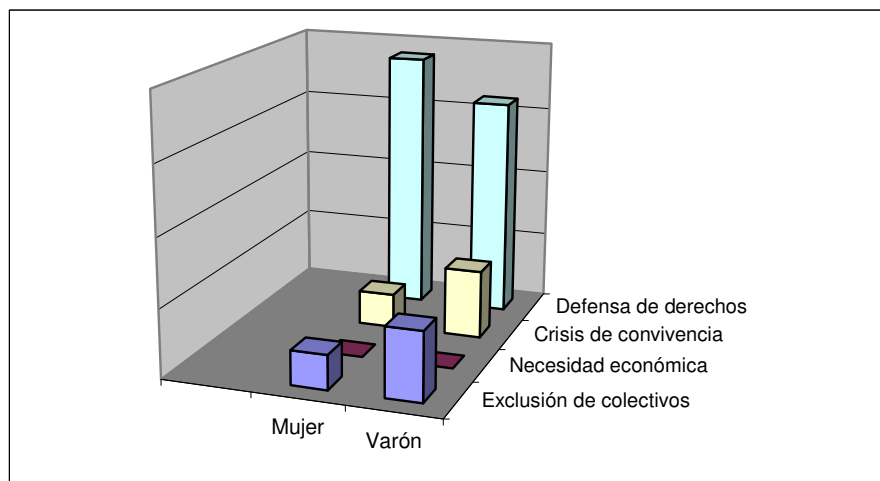
Los elementos que acompañan a la línea argumental de los guiones de la serie, como las relaciones amorosas entre los profesionales del centro de servicios sociales municipales, son elementos ciertamente superfluos pero necesarios para dar sentido a la trama de una serie televisiva que no es un documental monográfico, sino una tragicomedia de costumbres con un fondo específico, el trabajo social. Todos estos argumentos de ficción que ayudan a la configuración de los guiones, también ejercen un papel importante respecto de las influencias posibles sobre las audiencias, por que incorporan problemas que no son sociales, pero si personales, reflejan la realidad cotidiana del espectador, medio de una manera más directa, y en ese sentido atrayente por su identificación.

En definitiva, en una serie de ficción raro es no encontrar los temas tratados desde la perspectiva de los tópicos más atractivos para las audiencias, con grandes dosis de imaginación y con elementos propios de los medios de comunicación social como las relaciones personales o la conflictividad en las relaciones de pareja, sin los cuales difícilmente se puede producir una serie de televisión que mantiene su permanencia en razón de ser más atractiva que la competencia. Pensar que el trabajo social “per se” pueda ser atractivo para las audiencias, es utópico, debemos esperar la consecución de objetivos más livianos para las conciencias, aunque sean colectivas.

Como expresión de las imágenes de este apartado, aparecen en el gráfico 49, las categorías que hemos descrito, para conservar en la conciencia colectiva como elementos periféricos a analizar de forma que podamos construir proposiciones que nos ayuden a reflexionar de que forma hacemos evidente o naturalizamos la nueva identidad de los trabajadores sociales.

Por ejemplo, la defensa de los derechos sociales como universales, es un elemento que potencia la objetivación del cambio en las representaciones sociales de los trabajadores sociales, a pesar de ser un objetivo recurrente en los procesos de intervención social. La evidencia de este hecho la situamos en los resultados de nuestra encuesta que identifican el escaso uso que la población hace de los centros de servicios sociales generales, a pesar de ser un servicio público que nace con las directrices normativas de universalidad, las representaciones sociales del sistema público de protección social como un sistema dirigido a la atención social de los marginados o excluidos, impide que los ciudadanos obtengan un conocimiento común, respecto de las posibilidades reales que les ofrece este sistema, por lo tanto la influencia que se hace desde un medio como la televisión ejerce un potencial desarrollo sobre la naturalización de la existencia de un derechos sociales universales para todos los ciudadanos.

Gráfico 49. La representación de los problemas sociales en la serie



La defensa de los derechos sociales como problemática social con mayor frecuencia en la observación sistemática de la serie, es un elemento central reivindicativo de los procesos de cambio ocurridos en el trabajo social, reforzado por el elemento periférico de la identidad femenina mayoritaria de los trabajadores sociales, como en el resto de categorías. La evidencia de que la ficción refleja todo aquello que reconocemos en el marco normativo y que incorporamos a la formación de los diplomados en trabajo social, está representada en el caso de

“Raquel busca su sitio”, pero no están anclados o naturalizados en la realidad social, todavía.

Es decir, el conocimiento común o popularizado sobre los problemas sociales objeto de la intervención social del trabajo social siguen vinculados a la precariedad, a la exclusión, a la patología social de la adicción, a la marginalidad y a la pobreza. En este sentido, la serie de “Raquel busca su sitio” ofrece los elementos positivos para el proceso de naturalización que precisan las nuevas representaciones sociales.

La incorporación de otros problemas sociales distintos, que tienen una base social muy generalizada, aunque no estén anclados socialmente en el ámbito de la intervención del trabajo social, son ejemplos destacados del proceso de naturalización que antes hemos mencionado, aparecen representados procesos de mediación en situaciones de crisis convivencial como: los conflictos de pareja o matrimoniales, entre personas integradas socialmente con suficientes recursos económicos, pero con una demanda social que precisa de la intervención de profesionales expertos que les ayuden a orientar sus decisiones y a tomar una resolución ante sus problemas personales o de su grupo primario.

Otro ejemplo de los representados en el caso de “Raquel busca su sitio” es la problemática social de la inmigración, los derechos sociales de las personas sean o no ciudadanos de un país, el debate sobre la dominación cultural y la seducción del primer mundo respecto del tercer mundo, las raíces del conflicto racista y las dificultades de integración social que padecen los extranjeros en nuestro país. Todos ellos son hechos sociales relevantes que constituyen elementos periféricos del cambio en las representaciones sociales del trabajo social como disciplina de la acción que tiene que modificar sus estrategias de intervención ante las nuevas demandas sociales.

Estas nuevas representaciones sociales de los problemas sociales, no ofrecen nada nuevo, que no sepan ya los ciudadanos, resultan evidentes para todos, son objeto de análisis en los medios de comunicación social incluida la

televisión, forman parte de los temas de mayor audiencia y de la sensibilidad social. Sin embargo, no están anclados socialmente, no forman parte del conocimiento común y de los elementos centrales de la identidad colectiva que hemos construido para el trabajo social.

Los resultados de la encuesta nos revelan como los temas tratados en la serie de “Raquel busca su sitio”, están relacionados con los conflictos laborales de los trabajadores sociales y con las relaciones humanas. En este sentido, los temas más atractivos para las audiencias no son las representaciones sociales del trabajo social o las representaciones sociales del sistema de servicios sociales personales, esos objetivos son difundidos en otros ámbitos más especializados y desde otros medios de comunicación distintos de la televisión, sobre todo siguen siendo las revistas del área de conocimiento y del ámbito profesional, los soportes especializados de este tipo de difusión, además de una pequeña influencia que se puede derivar de la prensa.

De forma innegable los mecanismos de influencia que los medios ejercen sobre las audiencias, especialmente la televisión, nos hacen insistir en el papel potenciador que los cambios representacionales aportados por el caso de “Raquel busca su sitio” son positivos y condicionan el conocimiento común que la ciudadanía construye sobre la nueva identidad colectiva de los trabajadores sociales, aunque en estos momentos los datos estadísticos no ofrezcan una relevancia cuantitativa, si ofrecen una relevancia cualitativa y una objetivación construida desde la subjetividad de los propios actores.



#### 6.4.5. Resumen sobre el análisis del caso de “Raquel busca su sitio”

Después del análisis del contenido de los resultados obtenidos de la observación sistemática de los capítulos seleccionados del caso de “Raquel busca su sitio”, nos resta centrar nuestra atención hacia aquello que puede constituir elementos potenciadores de la construcción de la nueva identidad del trabajo social.

En la tabla 81, realizamos un esquema sobre el nuevo campo de las representaciones sociales que aporta el caso de “Raquel busca su sitio”, incluyendo en la misma los elementos nucleares y periféricos del campo representacional.

Tabla 81. Resumen de las aportaciones que ofrece el análisis cualitativo de la serie al campo representacional de los trabajadores sociales.

ELEMENTOS NUCLEARES	ELEMENTOS PERIFÉRICOS
Identidad femenina	De mediador social en general De orientador laboral
Reconocimiento de la capacidad funcional	De dirección y organización De ayuda polivalente De relación interdisciplinar y multiprofesional De movilización social
La finalidad de la intervención social	Con grupos Con actitud voluntariosa de servicio público Con actitud corporativa
El objetivo del cambio social	Defensa de derechos sociales Superación de las crisis de convivencia Denuncia permanente de la precariedad

El esquema anterior, nos permite describir una imagen ideal hacia el público del Trabajo Social, situándonos en un tipo ideal en términos de Weber que aglutina todos los elementos reconocidos como potenciadores de la nueva identidad de los trabajadores sociales. El tipo ideal que representa el caso de “Raquel busca su sitio”, lo representamos como: una mujer que ejerce de mediadora en la intervención social con una capacidad reconocida para dirigir y organizar servicios sociales personales de carácter polivalente, con argumentos y habilidades para la movilización social, que muestra una actitud comprometida en el ejercicio del servicio público, defensora de su profesión como colectivo con

identidad propia, y que persigue provocar el cambio social en el reconocimiento de los derechos sociales, la superación de la precariedad y busca la resolución de los conflictos o crisis convivenciales de los ciudadanos.

# TERCERA PARTE:

# CONCLUSIONES FINALES



## INDICE DE LA TERCERA PARTE

### CONCLUSIONES FINALES

	Página
<b>CAPITULO 7. SOBRE LA IDENTIDAD DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: SUS IMÁGENES.....</b>	<b>333</b>
7.1. LAS IMÁGENES “OBJETIVAS” .....	336
7.2. LAS IMÁGENES “INTERSUBJETIVAS”.....	341
<b>CAPITULO 8. SOBRE EL CONOCIMIENTO COMÚN DEL TRABAJO SOCIAL: SU PÚBLICO.....</b>	<b>347</b>
8.1. EL CONOCIMIENTO POPULARIZADO.....	350
8.2. LA SATISFACCIÓN SOBRE EL CONTEXTO.....	354
<b>CAPITULO 9. REFLEXIONES EN TORNADO AL CASO: ¿RAQUEL ENCUENTRA SU SITIO? .....</b>	<b>357</b>
9.1. LAS REPRESENTACIONES SOCIALES OFRECIDAS.....	360
9.2. LA POSIBLE INFLUENCIA SOBRE EL TRABAJO SOCIAL.....	362



# **CAPÍTULO 7.**

## **SOBRE LA IDENTIDAD DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: SUS IMÁGENES**





## **CAPITULO 7.**

### **SOBRE LA IDENTIDAD DE LOS TRABAJADORES SOCIALES: SUS IMÁGENES.**

El concepto de identidad (Giddens, 2002) tiene para los sociólogos una dimensión múltiple, pero sobre todo tiene que ver con la idea que las personas se hacen sobre quiénes son y sobre lo que tiene sentido para ellas. Los atributos, las creencias y los valores que constituyen las principales fuentes de la identidad “social”, en su dimensión colectiva, se concretan sobre aspectos que tienen los individuos de ser “iguales” a los demás, es decir, de compartir objetivos, valores y experiencias comunes.

En los términos anteriores, fundamentamos el significado de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, que hemos analizado durante el proceso de investigación, y lo hacemos desde la orientación que emana del marco teórico, que tiene sus raíces en el interaccionismo simbólico, amparado en el paradigma construccionista y centrado en la teoría de las representaciones sociales. Las referencias teóricas incluidas nos han ayudado a construir el sentido, a mantenerlo o ha modificarlo durante el análisis realizado.

Las imágenes como elementos conceptuales que representan la identidad de los trabajadores sociales en sus diferentes dimensiones, nos sirven para construir las representaciones sociales de su identidad colectiva. En este sentido, iniciamos las conclusiones más relevantes sobre las imágenes de los trabajadores sociales. Y lo hacemos desde la mirada interior, como imágenes “internas”, aquellas que hemos obtenido del propio colectivo o grupo identitario, basadas en las características personales, las opiniones y las expectativas de los propios trabajadores sociales.

### 7.1. Las imágenes “internas” y “objetivas” de los trabajadores sociales

Las imágenes de las trabajadoras<sup>39</sup> sociales que consideramos “objetivas”, parten de la mirada interna y está apoyada por la objetividad de un análisis de una fuente secundaria, con esa finalidad denominamos este apartado como imágenes “objetivas”, que constituyen la punta del iceberg de las representaciones sociales del trabajo social.

La primera de éstas imágenes, es la de género, que en base a la mayor ponderación de la presencia femenina entre el colectivo, deberíamos utilizar como genérico. De otra parte, nada nuevo, ya que desde sus orígenes el trabajo social ha estado protagonizado por las mujeres, y así continuamos. Aunque actualmente la presencia masculina se deja notar cada vez más. Este hecho intrascendente, en principio, desde nuestro punto de vista tiene mucho que ver con la evolución de las imágenes de las trabajadoras sociales, en función del papel que las mujeres han desempeñado en la sociedad, así ha evolucionado el trabajo social. Desde la época de la filantropía hasta la actualidad, el trabajo social, ha evolucionado al unísono con los procesos de relevancia social que las mujeres ha protagonizado, en este sentido justo es reconocerlo, aunque ha pesado sobre la disciplina en determinados momentos la etiqueta de profesión menor o de apoyo a otras de mayor influencia social, también por esa mayor presencia femenina (Zamanillo, 1987b).

La importancia de la presencia femenina entre los titulados universitarios, como muestra el último estudio realizado en todos los países europeos (García-Montalvo, 2001), nos hace pensar que la evolución tan deseada, de conseguir para el trabajo social, la licenciatura como un paso más en la evolución de la disciplina, en su nivel académico y profesional, está mediatizado por el mayor poder femenino entre los dirigentes de las organizaciones que han de tomar la decisión, que produzca influencia y haga posible este cambio en la disciplina del trabajo social.

---

<sup>39</sup> El uso de género femenino en la denominación del colectivo, implica la representación simbólica de una evidencia la mayoría femenina, la primera de las imágenes que representan socialmente al Trabajo Social.

Otra de las imágenes “internas”, esta más novedosa respecto de los estudios anteriores (Estruch y Güell, 1976), (Llovet y Usieto, 1990) y (Col. Catalunya, 1997) es el rejuvenecimiento del colectivo de trabajadores sociales, respecto de las generaciones anteriores. El incremento de trabajadores sociales jóvenes (menores de 34 años), responde a la presencia de la disciplina del trabajo social en el ámbito académico, como título de grado medio (diplomatura). Y a la incidencia de la solidaridad entre la juventud, con una vinculación hacia los valores éticos como ejes de la intervención social (voluntariado, cooperación internacional, sostenibilidad, etc.), y la adscripción de los mismos a las ciencias sociales y en los últimos 15 años.

Por estos dos motivos, las nuevas generaciones de estudiantes universitarios se han sentido atraídos por el trabajo social como una opción para obtener un título universitario corto, que les abriera las puertas del mercado de trabajo “solidario”, también llamado tercer sector (economía social, ONG’s, ONGD’s, etc..), coincidiendo también, con el progreso paralelo del Sistema Público de Bienestar Social desde mediados de los años 80 y el cambio en el mismo, con la incorporación de las entidades sin fin de lucro, como atractivo para encontrar un espacio profesional rápido. Estos estímulos, han conseguido que un número importante de profesionales jóvenes, que ahora están desempleados e insatisfechos como veremos en adelante, decidieran estudiar trabajo social.

Las imágenes sobre la iniciativa laboral de los trabajadores sociales actuales, es muy distinta de las que observamos en los estudios anteriores, la empleabilidad o tasa de actividad, sigue siendo alta aunque ha descendido a un 90%, cuando en Catalunya (1997) alcanzaba el 95,5%. Lo que si ha variado considerablemente es la tasa de ocupación como trabajadores sociales, que en estos momentos en Valencia, la situamos en torno al 60%, cuando en Catalunya (1997) estaba cercana al 83%. La saturación del Sistema Público de Servicios Sociales como espacio receptor de los nuevos titulados, y la escasa presencia de trabajadores sociales entre los profesionales de los otros sistemas de bienestar social, han conducido a lo que nosotros entendemos como adaptabilidad o

versatilidad funcional. En este aspecto los trabajadores sociales, sufrimos las consecuencias de la excesiva dependencia del poder político (Bueno, 1998), quien en estos momentos no se plantea más que el ejercicio del control sobre la desigualdad, y para esa función ya tiene viene repleto el “colchón”, o tiene un parachoques suficientemente amplio y fijo.

Para poder ampliar ese espacio profesional, e incorporar nuevos trabajadores sociales, el poder legislativo debería dirigir sus objetivos hacia el desarrollo de un modelo estratégico comunitario de bienestar local, que materialice los derechos sociales, mediante la aplicación de políticas universales (Casas y Sánchez, 2002), ejemplos recientes sobre esta cuestión los podemos encontrar hoy entre las propuestas programáticas de los partidos progresistas que van a concurrir a las próximas elecciones municipales y autonómicas<sup>40</sup>.

En otro sentido, las posibilidades de empleabilidad en el ámbito de lo social no han descendido, lo que se ha producido es una ampliación de los perfiles profesionales (educadores sociales, técnicos superiores de integración social, etc..). Con esta ampliación los trabajadores sociales ha salido perjudicados de forma directa. Hoy día, ya no podemos utilizar el término “intrusismo”, como aparecía recogido en los estudios anteriores (Madrid: 1990, Catalunya: 1997), en estos momentos la regulación formal de los nuevos perfiles, ha dejado sin contenido las reivindicaciones anteriores, lo cierto es que la situación laboral no es nada positiva en estos momentos, como nos lo demuestra la siguiente imagen de “sobrecualificación”. De otra parte, es una evidencia del proceso de cambio que estamos viviendo, y de los retos que este tránsito está suponiendo para los trabajadores sociales.

La revelación del sentimiento de sobrecualificación entre los trabajadores sociales (García-Montalvo, 2001), es una de las imágenes que denotan la situación de transito que estamos viviendo. Los diplomados universitarios en

---

<sup>40</sup> Plan 1X3000, propuesto por el PSOE en la Comunidad de Madrid, implica el ajuste de la ratio de presencia de un trabajador social por cada 3000 habitantes. En estos momentos, no existe una ratio fija, aunque la media se sitúa en torno a los 8000-9000 habitantes (Zaragozá, 2001) cuando no más, sobre todo en las grandes ciudades, dónde la densidad de la desigualdad es mayor, y por correspondencia la necesidad de una mayor presencia de trabajadores sociales es más evidente.

trabajo social, son unos profesionales que manifiestan estar entre los que peor salarios reciben, sin perder el entusiasmo por su profesión, y los encontramos entre los profesionales que mayores tasas de desempleo presentan de entre todas las titulaciones académicas de nuestro país.

Este sentimiento de sobrecualificación, recoge de una lado la insatisfacción por sus perspectivas profesionales, y otro lado la actitud vocacional como identidad colectiva de los trabajadores sociales. Los representamos como imágenes de los trabajadores sociales que están buscando su sitio, al igual que en Raquel, las protagonistas de nuestro caso. La ampliación de los perfiles profesionales en el ámbito de la intervención social, espacio natural de los trabajadores sociales, hasta ahora; se ha producido por ambos límites de nuestro espacio profesional.

La existencia de los diplomados en educación social y la emergencia de la nueva formación profesional en el ámbito de la familia de servicios personales y a la comunidad, con la implantación de los perfiles de técnicos superiores en integración social y la de técnicos superiores en animación sociocultural, como perfiles nuevos que se integran al mercado de trabajo, están en competencia con los trabajadores sociales como destinatarios tradicionales de este espacio profesional, de lo social. Esta es una de las justificaciones, por la que en algunos casos los trabajadores sociales están obligados a renunciar a un salario acorde a su titulación y, aceptar el desarrollo de unas funciones inferiores a la capacidad técnica que han adquirido durante su estancia en la Universidad, aceptando ocupar perfiles propios de la formación profesional socioeducativa que también forma parte de las competencias del trabajo social como disciplina de las Ciencias Sociales.

En el otro extremo, las limitaciones del campo profesional viene por la exigencia de un título de licenciado para determinados perfiles ocupacionales, que también han sido ocupados por trabajadores sociales en momentos históricos en los que las Ciencias Sociales carecían de perfiles profesionales interesados por la intervención social, disciplinas que considerando la acción social directa como

una parte de la practica social que carecía de relevancia científica, hoy día dirigen sus miradas hacia la intervención social como nuevos yacimientos de empleo.

Así la existencia de licenciados en Psicología Social, Psicopedagogía, Sociología y Antropología Social, ha ampliado también los perfiles ocupacionales de los espacios reservados, hasta ahora, para los trabajadores sociales que ejercían funciones, como: dirección de programas, gestión de centros o planificación de recursos, que hoy, mayoritariamente están orientados para los licenciados. En base a estos argumentos es comprensible observar en los trabajadores sociales unas imágenes de insatisfacción ante los estudios desarrollados y el trabajo ejercido. La esperanza del cambio hacia la licenciatura, es un reto más, en el proceso de construcción del trabajo social en nuestro país.

Para compensar esta insatisfacción los trabajadores sociales, han protagonizado un cambio de imagen en el ámbito de la formación continua y el reciclaje profesional. En parte motivada por la situación de desempleo, que posibilita prolongar la estancia en las Universidades, por un lado; y en parte también, en la necesidad de adaptabilidad a las nuevas demandas del mercado de trabajo, como en el ámbito de las nuevas tecnologías de comunicación e información, y como respuesta a la amplia oferta de formación de postgrado que ofrecen las universidades españolas, que permite ampliar las posibilidades de especialización, reforzando las expectativas de acceder a nuevos espacios de empleabilidad, hacia nuevos perfiles ocupacionales, y hacia algunos de los cuales nunca habíamos dirigido nuestra mirada, hasta ahora.

La existencia de nuevas licenciaturas de segundo ciclo (Antropología Social y Ciencias del Trabajo) por un lado, y la posibilidad de completar la formación universitaria mediante el acceso al segundo ciclo de determinadas licenciaturas de Ciencias Sociales (Sociología y Comunicación Audiovisual) por otro, han conseguido un incremento en la formación de los trabajadores sociales en los últimos diez años.

En resumen, encontramos un perfil (tipo ideal de Weber) de trabajadora social actual, joven con interés por integrarse en el espacio profesional de lo social, a pesar de la insatisfacción que percibe respecto de su papel en el mercado, que está dispuesta a prepararse para afrontar las numerosas exigencias del mercado de trabajo, y que tiene la esperanza de conseguir la licenciatura propia como elemento de calidad, que le permita recuperar parte del protagonismo perdido en el ámbito de la intervención social.

## 7.2. Las imágenes “intersubjetivas” de los trabajadores sociales

Continuamos la construcción de la identidad colectiva de los trabajadores sociales con las conclusiones que nos vienen definidas como imágenes “externas”, es decir, imágenes que obtenemos de la interacción social como proceso intersubjetivo de conocimiento común que viene a objetivarlas, a través de las características, valores y opiniones obtenidas de los ciudadanos y de los medios de comunicación social como mecanismos de influencia en la construcción de las representaciones sociales.

Los ciudadanos en su mayoría, consideran a los trabajadores sociales profesionales totalmente desconocidos (55%), aún peor, la experiencia adquirida o el conocimiento directo de los ciudadanos, respecto de su relación con un trabajador social está limitada a un 37%. Aunque estas proporciones nos sitúan entre los profesionales más desconocidos, el avance experimentado es significativo respecto de nuestros estudios anteriores (Bueno y Pérez, 2000) en donde únicamente un 22% de los ciudadanos entrevistados había tenido relación con algún trabajador social, y un 60% de la muestra nunca había oído hablar de los trabajadores sociales.

Sobre la percepción y atribución de los ciudadanos respecto de las imágenes de los trabajadores sociales, hemos constatado un efecto de influencia producido desde la minoría que ha tenido relación o conocimiento directo, el hecho de que este efecto ha tenido resultados significativos en el plazo de dos años, nos muestra el anclaje positivo de estos procesos de influencia social que

pueden ejercer las minorías contando con el apoyo de los mecanismos de información y difusión a través de los medios de comunicación social.

La atribución social sobre la cualificación de los trabajadores sociales, es otra imagen que está identificada, como elemento positivo hacia la construcción de la identidad colectiva, el hecho de que actualmente un 73% de los ciudadanos atribuye a los trabajadores sociales una formación universitaria superior, mientras que en el año 2000 la proporción estaba en un 57%, supone un incremento que implica un anclaje social de una imagen positiva como profesionales al servicio de la sociedad. La utilidad social de la profesión de los trabajadores sociales es una percepción que está en el ámbito del conocimiento directo, aunque éste es minoritario todavía, como dato podemos recordar la indiferencia que manifiesta un 43% de los ciudadanos, en el momento de atribuir una orientación respecto de su utilidad social.

En este ámbito, la influencia social de la minorías, la situamos en las audiencias de la serie “Raquel busca su sitio” (30%) y, entre los usuarios de los medios de comunicación social especializados en el ámbito del Trabajo Social y de los Servicios Sociales Personales (36%). La influencia de estos grupos minoritarios, proyecta una representación social muy positiva hacia el reconocimiento social de la profesión de trabajador social con un 87%. Demostración patente de que la profesión de trabajador social satisface las necesidades sentidas de sus usuarios o clientes, desde una posición de competencia, como así lo expresan con un 73%.

Como conclusión final, entorno a las imágenes del trabajo social, elementos constructivos de la identidad colectiva, afirmamos que nos encontramos en un proceso de tránsito, en el cual integramos todas las imágenes mencionadas anteriormente, más las ya existentes. Es decir, no por visualizar nuevas imágenes como las que nos ofrecen los resultados de nuestra investigación dejaremos de observar las imágenes ya existentes, que también hemos detallado durante el proceso de investigación.



Recientemente tuvimos ocasión de contrastar estas conclusiones, durante una entrevista con una colega lusa (Emilia Ferreira, 2002), aprovechando una estancia que realizó en la Universidad de Valencia. En el desarrollo de la entrevista llegamos a consensuar algunos aspectos comunes, entre ellos, que las representaciones sociales del trabajo social, las podemos basar sobre la existencia de cuatro imágenes (tipos ideales) que nos han ayudado a identificar la evolución de estos procesos representacionales, al menos en España y en Portugal. Tal coincidencia la explicamos fundamentalmente, por la existencia de lazos históricos y culturales comunes presentes en la península ibérica; y también por la persistencia de la Iglesia Católica, durante muchas décadas, en el ámbito de la formación del trabajo social de ambos países.

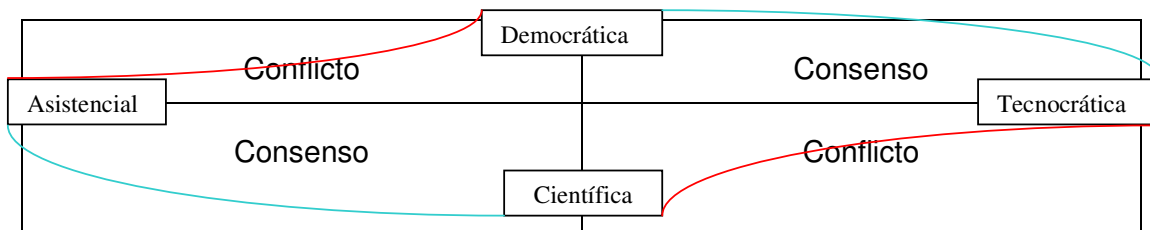
Las imágenes que hemos identificado, responden a procesos sincrónicos con los procesos de cambio social, inmersos en las políticas sociales, y referidos a los contextos microsociales de los trabajadores sociales. Desde el punto de vista representacional, las cuatro imágenes responden a procesos evolutivos de la identidad colectiva. Estos procesos evolutivos no son unidireccionales, ni irreversibles sino que forman parte de los procesos históricos de la intervención social, representados como procesos circulares y en espiral, teniendo como centro de la misma, la relación de ayuda, eje de toda intervención social, desde el trabajo social.

*La espiral identitaria*, se retroalimenta de forma concéntrica merced a los procesos de interacción social; unas veces la identidad la construimos mayoritariamente con los resultados del conflicto social; y en otras ocasiones la identidad colectiva responde a los resultados de la influencia social de los grupos más o menos homogéneos, en donde es fácil el consenso, como demostración de la presencia de interés grupales comunes.

En el gráfico siguiente, observamos a través de una ventana con cuatro espacios o ventana de Johari (Hare, 1985), las identidades que mutan y se modifican en función de procesos de conflicto o de consenso. Las representaciones sociales pueden evolucionar o involucionar hacia una nueva

identidad colectiva de los trabajadores sociales, o regresar hacia identidades anteriores según los procesos de influencia social de los grupos que interaccionan y construyen el universo simbólico en donde desarrollamos el trabajo social.

Gráfico 50. Procesos de construcción de la Identidad colectiva.



La construcción de estas cuatro identidades colectivas de los trabajadores sociales, debemos tomarlas como tipos ideales, concepto weberiano que nos permite referenciar las imágenes representadas a través de la interacción social. Así la *identidad asistencial*, representa una imagen tradicional que nosotros nombramos con la imagen estereotipada de la “madre Teresa”, en ella incluimos todas las representaciones sociales del sistema benéfico-asistencial que aparecen en los resultados de nuestra investigación, en síntesis, el modelo de ayuda como caridad graciable.

En la *identidad democrática*, incluimos las imágenes como resultado de los procesos de conflicto social que precedieron a la transición democrática, durante la dictadura de Franco, y su etapa posterior previa a la construcción del universo simbólico del trabajo social, cuya imagen más común o popularizada es la conocida como “bombero o apaga fuegos”, profesionales que toman las directrices democráticas de un Estado Social, pero sin contar con una planificación previa, ni con una organización del trabajo social.

Con el inicio de la implantación de los sistemas públicos de bienestar social, los procesos de consenso entre los agentes sociales participantes en su construcción fueron frecuentes; como símbolo de consolidación de la democracia. Aquí la *identidad tecnocrática*, surge como la imagen más popularizada, resultado de la representación social de las organizaciones profesionales que definen y defienden al técnico como identidad colectiva mayoritaria.

Y por último, la *identidad científica*, surge como resultado de los movimientos internos de la disciplina, después de la consolidación del Bienestar Social como espacio profesional de intervención social, en donde las reivindicaciones sociales protagonizados por los trabajadores sociales, son las representaciones sociales del conflicto social acontecido, en el ámbito de la intervención social con otras disciplinas cuya imagen más popularizada es la del científico o investigador, como identidad colectiva deseada y como representación del progreso académico que busca el trabajo social.

Sin duda los procesos formativos de los trabajadores sociales han contribuido a la creación de un progreso académico, que nos permite concluir que es la base conceptual de nuestro objeto, la *praxis social*, es un elemento específico del trabajo social, y que debemos hacer conocidas estas prácticas. La práctica nos ha servido para el ascenso de los profesores e investigadores, en la construcción de una identidad académica propia (Deslauriers y Hurtubise, 2000), elemento diferencial de la disciplina en el ámbito de las ciencias sociales. En el gráfico 51 representamos éste progreso, que nombramos como *proceso ascendente del trabajo social* en el ámbito de las disciplinas científicas y dentro del marco conceptual de las ciencias sociales.

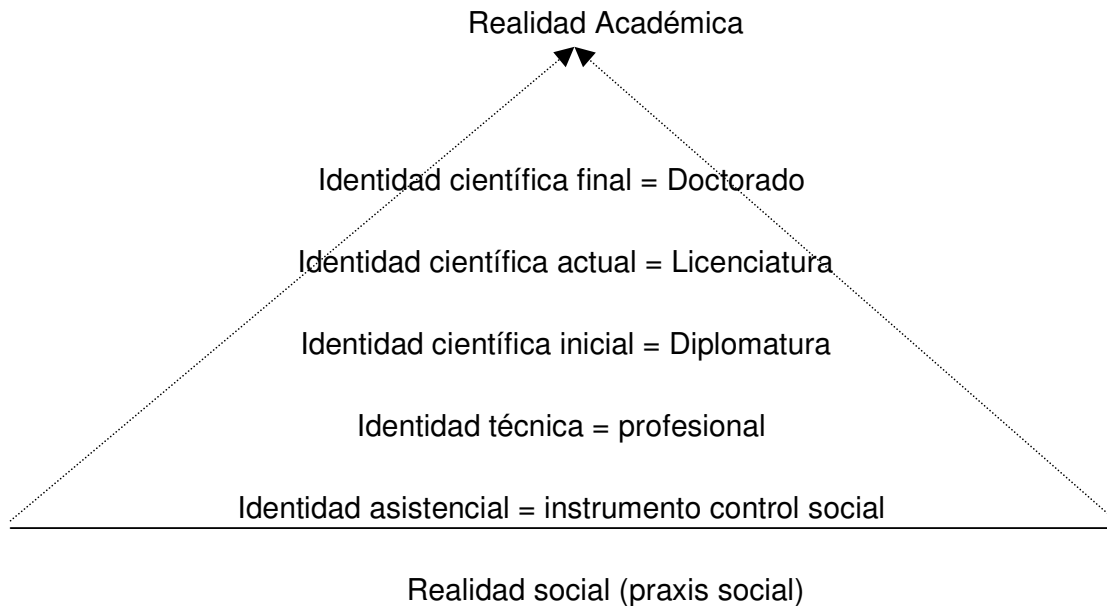
Las imágenes de la campaña reivindicativa que está funcionando desde el 1999, es un ejemplo del esfuerzo conjunto realizado entre los Departamentos de Trabajo Social y Servicios Sociales de todas las Universidades Españolas, y los Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social junto con el Consejo General de los mismos. Este proceso, se expresa con una imagen que indica el avance como símbolo del progreso en el ámbito de las intervenciones sociales, con y para las personas, sean como sean y, sean cuales sean, sin diferencias.



Imagen 18. La campaña pro-licenciatura (CGCODTS, 2001).



Gráfico 51. Construcción académica de la disciplina del Trabajo Social



El proceso de construcción ascendente del trabajo social como disciplina académica, no ha sido nada fácil, y ha tenido que superar las barreras propias de la reproducción ideológica (Bueno, 1998) que mantenían a las prácticas sociales en la perspectiva asistencial, justificadas por las instituciones promotoras de la formación de los trabajadores sociales (asistentes sociales) en la época del franquismo y desde la base doctrinal de la Iglesia Católica.

Posteriormente desde la influencia de las ciencias sociales, y tras la legitimación de los estudios universitarios de trabajo social, el reto lo situamos en la construcción de un espacio de investigación propio y autónomo, que nos conduzca al desarrollo de programas de doctorado en trabajo social, con la finalidad de que hagamos visible a la sociedad, el trabajo social como disciplina viva, creíble y sobre todo útil. Esperamos que en el inicio del siglo XXI, sea posible cumplir estos objetivos.

# **CAPÍTULO 8.**

## **SOBRE EL CONOCIMIENTO COMÚN DEL TRABAJO SOCIAL: SU PÚBLICO**



## **CAPITULO 8.**

### **SOBRE EL CONOCIMIENTO COMÚN DEL TRABAJO SOCIAL: SU PÚBLICO.**

Una de las proposiciones básicas de la teoría de las representaciones sociales, consiste en asumir la necesidad de construir aquel conocimiento que nos llega, a través de la realidad social, como un conocimiento ambiguo, y transformarlo, en un conocimiento común o popularizado, término que hemos usado para denominar la construcción colectiva del conocimiento en el seno de los grupos de referencia, a través de los procesos de influencia social ejercida por los medios de comunicación social.

Este conocimiento popularizado se construye a través de la interacción social, ya mencionamos que puede ser fruto de las relaciones grupales y de las influencias de los medios de comunicación social mayoritarios, en este sentido, la primera construcción de este conocimiento popularizado del trabajo social nos vendrá indicado por parte de aquellas personas que han tenido una interacción directa con los sistemas de bienestar, en otro orden, como marco de referencia más representativo del trabajo social.

En nuestra investigación, además de la encuesta como fuente de datos de orden primario, contamos asimismo con los datos obtenidos a través del análisis del proceso de influencia del caso de “Raquel busca su sitio”. Ambos resultados, el de la encuesta y el análisis de contenido del caso, nos apuntan conclusiones en esta dirección, sobre cómo la ciudadanía construye su conocimiento respecto del trabajo social; apoyándose en sus opiniones, actitudes y valores.

### 8.1. El conocimiento popularizado del Trabajo Social

En nuestra encuesta aparece descrita la relación con los sistemas del bienestar, a través de la *utilización de los servicios sociales municipales* como ejemplo paradigmático de las representaciones sociales del sistema de protección, puerta de entrada a los sistemas y, debemos añadir, una connotación normativa de “universalidad”, es decir, vehículo común para el acceso de todos los ciudadanos.

El conocimiento directo de los sistemas del bienestar, a través de la utilización de los servicios sociales municipales, ha resultado inferior a una cuarta parte de la población, sólo un 20% de personas han tenido en alguna ocasión una relación comunicativa con los servicios sociales municipales, de lo que podemos deducir que las representaciones sociales existentes en estos momentos estarán construidas mayoritariamente por la población que ha utilizado al menos una vez este tipo de estructura, potencialmente universal, de atención.

Existen matices sobre este resultado inicial, que vinculamos en las diferencias territoriales, las condiciones personales y la influencia de la serie, que son elementos periféricos determinantes de las representaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales Personales. Así entre los usuarios que residen en municipios menores de 2.000 habitantes encontramos, una identificación más clara con el sistema, como ámbito universal de ayuda a las personas, incluyendo a los *desempleados* como elemento periférico nuevo que contribuye al cambio social respecto de las prioridades de acción y utilidad que representa actualmente el sistema.



Los resultados del análisis deben entenderse en comparación con la *relación de uso* que los ciudadanos podemos establecer con otros sistemas universalizados como la educación o la sanidad que tienen representaciones sociales con un anclaje social más sólido, sobre la base de su mayor utilización y, sobre todo por la mayor presencia entre las interacciones sociales de la cotidianidad. En este sentido, las representaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales Personales es la de un sistema para las minorías, que están en los márgenes de la sociedad, en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión (mujeres maltratadas, mayores, pensionistas), hecho que constatamos a través del análisis de los resultados de nuestra investigación.

La hipótesis que nos ha guiado sobre las representaciones sociales de los trabajadores sociales vinculada a los sistemas de bienestar, queda confirmada con este resultado. A pesar de que sólo un 20% de la población ha tenido relación directa con el Sistema de Servicios Sociales Personales, la interacción social con los grupos de referencia de los ciudadanos también contribuye al conocimiento común o cotidiano de la realidad social, además podemos completar la construcción de éste conocimiento popularizado con las personas que hubieran tenido información indirecta sobre los servicios sociales municipales como fruto de la interacción con otras personas cercanas a su entorno, que hubieran adquirido el conocimiento de forma directa. La interacción social con algunas personas cercanas (familiares, vecinos, amigos y conocidos) aumenta considerablemente el conocimiento indirecto sobre los servicios sociales municipales, llega hasta un 46%.

Asimismo, como elemento periférico que amplía las representaciones sociales del sistema, encontramos que los medios de comunicación social, especialmente la televisión, son un indicador del cambio en el conocimiento común del sistema, a través de las interacciones con los medios y, posteriormente en mayor medida, en las interacciones entre los grupos de referencia, como el de los estudiantes, el de las mujeres y el de los mayores.

A través de este proceso de influencia, ampliamos a un 54% las personas que poseen elementos para mantener una representación social sobre el

conocimiento popularizado del trabajo social. Así, más de la mitad de los ciudadanos contribuye ya a la construcción de un conocimiento común, con respecto de las actuaciones de los trabajadores sociales y de las instituciones en las que están representados.

La confirmación de la hipótesis sobre los vínculos entre los sistemas del bienestar social y la identidad colectiva de los trabajadores sociales, garantiza el anclaje social de la identidad de los mismos. A través del conocimiento popularizado construido, y de la información obtenida de forma directa mediante las relaciones de interacción con ellos mismos, o de forma indirecta mediante la interacción con los grupos de referencia, como: los usuarios de los servicios o programas del sistema, y en menor medida, también entre las audiencias de la serie “Raquel busca su sitio”.

También, las interacciones directas con los trabajadores sociales se han producido en un 37% de los ciudadanos, proporción que se acerca al 47% de ciudadanos con un conocimiento indirecto, si incluimos las interacciones con otros trabajadores sociales del resto de sistemas de bienestar social como: sanidad, educación, justicia, vivienda, etc..., nos acercamos a una proporción similar. Sin olvidar, las posibles relaciones personales que también pueden conducir a un conocimiento común sobre la identidad de los trabajadores sociales. Con estos datos, equilibramos la proporción asimilando conocimiento común sobre el sistema y relación directa con los trabajadores sociales.

El conocimiento común sobre la construcción social del trabajo social requiere de un proceso de reconocimiento, en este sentido, incluimos dos aspectos relacionados con este objetivo. El primero de estos aspectos, está relacionado con el conocimiento sobre la formación necesaria para la consideración legítima como trabajadores sociales. Es decir, si las personas conocen o no, que los trabajadores sociales son titulados universitarios de primer ciclo (diplomados). Y los datos sobre las opiniones, actitudes y valores en torno a la formación de los trabajadores sociales, son muy positivas, un 76% de los ciudadanos plantea que los estudios necesarios son los universitarios.

Construimos, desde esta perspectiva, un conocimiento popularizado que incrementa la imagen social y el prestigio de los trabajadores sociales.

La confluencia de éste conocimiento común sobre la formación necesaria para el ejercicio del trabajo social con las reivindicaciones de las organizaciones colegiales y universitarias del área de conocimiento, refuerza el proceso de anclaje social de estos elementos centrales de las representaciones sociales del trabajo social. El proceso de formación de los trabajadores sociales contribuye de forma contundente, e incrementa las posibilidades de prestigio social. Una demanda colectiva histórica, ya explicitada en estudios anteriores (Llovet y Usieto, 1990; y Catalunya, 1997), confirmada por los resultados de nuestra investigación.

El segundo aspecto, que analizamos sobre el conocimiento común del Trabajo Social, está referido a las funciones que desarrollamos los trabajadores sociales en los ámbitos de la intervención social. La vinculación con los sistemas de bienestar social, en especial con el Sistema Público de Servicios Sociales Personales, implica un conocimiento común restringido a los ciudadanos que son usuarios de sus servicios, y estos servicios, son dirigidos mayoritariamente al ámbito de la pobreza y de la exclusión social.

Aparecen estos dos indicadores como descriptores del proceso de cambio en la construcción social del trabajo social. Dibujamos la situación actual en transito, entre estos dos momentos, de un lado mantenemos un anclaje social en cuanto al conocimiento común de la realidad social del grupo profesional, como prestigioso y competente, incluso abogamos por la confluencia entre reivindicación colectiva y construcción social del conocimiento común. Y de otro lado, mantenemos todavía un anclaje social, respecto de sus funciones, vinculadas a un sistema de atención a las personas excluidas, desamparadas con problemas de inadaptación social, únicamente. Estamos hoy, alejados del principio de universalidad, objetivo principal del sistema de protección social, únicamente es reconocido como tal, entre las personas que residen en los municipios más pequeños, donde la identificación del sistema como eje de la promoción social, hace visible su universalidad potencial, y su orientación hacia el

conjunto de los ciudadanos, sin diferencias. En este ámbito, es en dónde podemos identificar, las potencialidades del trabajo social, creando nuevos servicios para el desarrollo local y regional, que nos define, a buen seguro, como una profesión de futuro.

Otro indicador del proceso de tránsito, lo encontramos en el mayor conocimiento común, que tienen los estudiantes jóvenes y en la influencia de los medios de comunicación social, lo que nos permite concluir que las representaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales Personales, están en proceso de evolución, caminado hacia la pretendida y potencial definición de sistema universal, como garantía de los derechos sociales de la ciudadanía, aunque este proceso representacional deberá estar acompañado de un avance normativo, que incluya ese espíritu de igualdad para todos. Es decir convertirlo en un proceso natural.

## 8.2. La satisfacción sobre el contexto del Trabajo Social

La satisfacción obtenida en los procesos de interacción con el Sistema Público de Servicios Sociales Personales, es otro de los elementos positivos que nos han ayudado a construir el conocimiento común sobre el trabajo social. La opinión de los ciudadanos sobre la satisfacción de las respuestas obtenidas por el sistema, muestra una actitud positiva en un 67%. La experiencia directa ha sido satisfactoria, respecto de la relación con los trabajadores sociales, y respecto de las interacciones ubicadas en estructuras institucionales en donde desarrollan sus funciones. Este elemento de satisfacción facilita las representaciones sociales de los Sistemas de Bienestar Social y de los trabajadores sociales, produciéndose un efecto de complementariedad en el proceso de anclaje social, entre las instituciones sociales, por un lado, y sobre la identidad colectiva de los trabajadores sociales, por otro.

De nuevo verificamos otra de nuestra hipótesis de trabajo, al constatar las tendencias positivas y satisfactorias que inciden como mecanismos de atribución hacia las instituciones sociales del bienestar como elementos positivos para la

sociedad, como tendencia positiva desde el punto de vista ideológico, construida por las opiniones de los ciudadanos, independientemente de la información o de la experiencia directa que poseemos sobre el trabajo social.

Como hemos evidenciado ya, en el apartado anterior, existen elementos periféricos que contribuyen en mayor medida al cambio en las representaciones sociales, como son: las opiniones de los usuarios que residen en municipios pequeños, las actitudes de las mujeres, las de los jóvenes y las de los mayores. Todos estos grupos han manifestado opiniones y actitudes más satisfactorias y positivas que entre el resto de grupos de personas, y en este sentido, son elementos de representación.

En último lugar, nos interesa analizar cual ha sido la influencia promocionada por las representaciones sociales construidas a través de la serie “Raquel busca su sitio”, en este sentido, nos centramos en las opiniones sobre la resolución de los problemas que afrontan los trabajadores sociales de ficción, protagonistas de la serie, y en que medida han sido evaluados, de forma que podamos conocer y describir el conocimiento construido a través de la influencia televisiva y, la satisfacción percibida en el proceso de interacción entre el producto de ficción con la audiencia conseguida.

Los elementos periféricos reconocidos ya, como anclajes positivos y satisfactorios, producen mayor influencia entre las audiencias; los jóvenes estudiantes, los empleados o funcionarios públicos, las mujeres y las personas solitarias, están más presentes entre estos elementos que hemos determinado como componentes básicos de las actitudes que construyen las representaciones sociales. Incluyendo, en este caso, un elemento nuevo en el proceso de influencia de la serie, la mayor satisfacción producida por la serie entre las audiencias que residen en municipios de más de 50.000 habitantes. Este último elemento, nos permite apuntar que la influencia de la serie ha sido mayor en los municipios grandes, precisamente por la ausencia de las relaciones cara a cara con los trabajadores sociales, el elemento diferencial de calidad, en los municipios pequeños.

Otro efecto positivo que debemos a la influencia de los medios de comunicación social, en general como instrumento socializador, y en particular a la serie de “Raquel busca su sitio”, es la utilización de conceptos propios del Sistema Público de Servicios Sociales, ampliando la satisfacción de los usuarios y el conocimiento común de los ciudadanos. Los usuarios carecían de la capacidad de utilización de los términos reconocidos para denominar los servicios o programas del sistema y en este sentido, la serie ha influido sobre la ciudadanía al posibilitar la adquisición de un conocimiento común del sistema, a través de un dispositivo externo al sistema, pero que coadyuva y potencia un mayor grado de socialización. Al mismo tiempo que hemos reforzado la socialización del sistema, a través de la serie, también diagnosticamos una falta, de información y de difusión del Sistema Público de Servicios Sociales, desde dentro del mismo, como demostración de la carencia de una planificación estratégica de la intervención. Elemento necesario, sin duda, para mejorar la calidad de los servicios y de los programas del mismo.

También la información sobre el sistema y la difusión del mismo, suponen una estrategia para la formación permanente de la ciudadanía, en base a la necesidad de garantizar la igualdad en el acceso a los derechos sociales de las personas, sobre todo orientada a superar las barreras de aquellos con desventaja social, por motivos de origen, credo, situación económica, o cualquier otro tipo de discriminación social.

# **CAPÍTULO 9.**

## **REFLEXIONES EN TORNO AL CASO: ¿RAQUEL ENCUESTRA SU SITIO?**





## **CAPITULO 9**

### **REFLEXIONES EN TORNO AL CASO: “¿RAQUEL ENCUENTRA SU SITIO?”**

Las representaciones sociales son construcciones sociales diferentes y popularizadas, de las creencias, opiniones y actitudes de los grupos que las producen directamente a través de la interacción social, en el contexto más cercano de los ciudadanos, o a través de procesos de influencia que generan los medios de comunicación social. Desde esta perspectiva, concluimos que los resultados nos ofrecen una presencia minoritaria de los sistemas de bienestar en los medios de comunicación social, tan sólo un 36%. También deberemos considerar los procesos de influencia minoritaria que las audiencias ejercen sobre el resto de medios de comunicación, como así nos lo demuestra la reposición de la serie “Raquel busca su sitio” en el último cuatrimestre del año 2002.

### 9.1. Las representaciones sociales en los medios de comunicación social

Las representaciones sociales existentes en los medios de comunicación de prensa escrita o de revistas especializadas, casi siempre, vehiculizadas por entidades privadas sin fin de lucro (Cruz Roja, Cáritas, etc.) que incluimos entre los medios propios para la difusión, de los sistemas de bienestar social, y para el uso de las Administraciones Públicas de Bienestar (60 y más, Minusval, etc.). Estos medios, incurren en las mismas carencias, al estar ausentes del conocimiento popularizado. Las representaciones sociales de los medios están vinculadas mayoritariamente con los usuarios, y en menor medida con la población general.

Algún intento se ha realizado en radio y en televisión, de forma muy específica y durante un período de tiempo limitado, que no ha permitido una difusión de forma amplia, ni ha sido capaz de consolidar audiencias fieles. Cuando nos centramos sobre la televisión, y en concreto sobre el caso de la serie “Raquel busca su sitio”, obtenemos un conocimiento popularizado en torno a la audiencia media (2,5 millones) y con una cuota de pantalla de un 18,3 %, capaz de objetivar su contenido, y contribuir al proceso de anclaje social a través de los efectos de la influencia social minoritaria. Los contenidos objetivables que hacen referencia a los ámbitos de intervención, los conflictos personales tratados y los derechos sociales presentados, no superan el 20% en ningún caso, pero en todos ellos mantenemos la referencia al trabajo social. En la serie de “Raquel busca su sitio”, destaca con claridad la identidad de los trabajadores sociales con un 87%, respecto de, otras identidades profesionales presentes en la realidad social de los sistemas de bienestar social.

También es importante destacar la influencia de la serie, ya que no siempre apreciamos representaciones sociales positivas, en los medios de comunicación social, como la televisión, sino que en algunos casos debemos denunciar la existencia de representaciones sociales totalmente inadecuadas, que vienen a reproducir estereotipos tradicionales de un rol coactivo o del ejercicio del

paternalismo (Salcedo, 2000), sobre las imágenes propias de las series de origen anglosajón.

También en nuestros medios de comunicación social, encontramos ejemplos del referido rol coactivo. Un ejemplo que puede ilustrar una influencia negativa, es la polémica surgida en torno a una de las series de mayor audiencia en la actualidad, “Hospital Central” emitida por Tele 5, en concreto en el capítulo emitido el pasado 12-junio-2002, en donde una psiquiatra ayuda a un niño a “escapar de las garras de los trabajadores sociales”. Esta emisión fue ampliamente contestada por los trabajadores sociales a través de Internet ([http://www.comtrabajosocial.com/ foro1](http://www.comtrabajosocial.com/foro1)), durante los días posteriores a su emisión, cuestión que hizo elevar una queja dirigida a la productora de Tele 5, desde el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social.

Evidencias como las del ejemplo anterior, suelen repetirse en nuestra televisión, no sólo en las series sino también en informativos o en otras producciones audiovisuales, que ponen de manifiesto las carencias en el conocimiento común o popularizado en torno al trabajo social; cuestión que lleva a otros profesionales como a los periodistas y a los programadores o guionistas a cometer errores flagrantes o aberraciones, como efecto nocivo de esa falta de información y de difusión en el ámbito de la intervención social, y sobre todo del trabajo social.

Desde el punto de vista de los trabajadores sociales, la serie de “Raquel busca su sitio” trata, como una serie monográfica que es, de representar la identidad colectiva de los trabajadores sociales, además de ubicar la acción en un centro municipal de servicios sociales como escenario de referencia, que en la realidad es el contexto más popularizado para las representaciones sociales existentes. Desde el punto de vista de la población general, las representaciones sociales ofrecidas por la serie tienen mucha mayor relevancia, como proceso de anclaje de este conocimiento común sobre los trabajadores sociales. Sin duda, la serie ha contribuido y a reforzado la construcción social de la nueva identidad de

los trabajadores sociales, aunque sea en el ámbito específico de los servicios sociales municipales.

Reconocemos en la serie de “Raquel busca sus sitio”, elementos centrales para las representaciones sociales como: la identidad femenina, la búsqueda del cambio social como objetivo profesional, la finalidad de la intervención social como proceso de la praxis social y el reconocimiento de la capacidad funcional de los trabajadores sociales. Estos elementos representacionales, están complementados con la presencia novedosa de elementos periféricos que integran los nuevos ámbitos de la identidad colectiva, como son: la mediación social y la orientación laboral. La prevalencia del trabajo social con grupos como elemento de distinción corporativa, y la vocación de servicio público también potencian y amplían las representaciones sociales. La serie, también incorpora elementos productores de la nueva capacidad de los trabajadores sociales como profesionales prestigiados entre los profesionales; capaces de conseguir la movilización social, a través de las relaciones interdisciplinares; y de la organización de procesos de ayuda de carácter polivalente.

Las representaciones sociales de la serie, muestran a unos trabajadores sociales, siempre dispuestos a denunciar las carencias, con el objetivo de superar las crisis de convivencia ayudando a las personas a recuperar el vínculo social, la pertenencia social, a través de la defensa de los derechos sociales y, abiertos a la promoción de los valores que desarrollan la solidaridad social, y con la finalidad de manifestar la necesidad de cambio social.

### 9.2. La posible influencia sobre el Trabajo Social

De los resultados de las investigaciones desarrolladas anteriormente podemos resaltar algunos datos que nos permitan contemplar las representaciones sociales de los trabajadores sociales, desde una perspectiva diacrónica, como reflejo de los procesos socio-históricos que construimos alrededor de los temas de la presencia y de la percepción de los trabajadores sociales.

En nuestra investigación, apreciamos que el nivel de conocimiento común sobre el Sistema de Servicios Sociales Personales como puerta de entrada y de relación con los trabajadores sociales es todavía bajo, solamente una cuarta parte de la población ha tenido alguna relación directa con los mismos. Este resultado está en sintonía con otros resultados anteriores presentados en Bueno y Pérez (2000). A pesar de esto, si comparamos los datos con otros resultados obtenidos en Bueno y Zaragoza (1996) y en Bueno (1994), obtenemos un análisis longitudinal que ofrece una variación que va desde el 14% inicial hasta el 24% actual, en cuanto a experiencia directa de los ciudadanos con los servicios sociales municipales. Esta evolución positiva respecto del conocimiento común o popularizado, mantiene un incremento progresivo en el número de personas que mantenemos un contacto con trabajadores sociales. A pesar de este proceso positivo, todavía existe un 63% de la población que carece de un nivel de conocimiento directo sobre los trabajadores sociales, que contradicen los principios universales y las finalidades generalistas de la intervención social. Tampoco debemos olvidar, las conclusiones de los primeros estudios de Madrid y Barcelona, que nos hacen reconocer en nuestro estudio la clarificación del papel social de los trabajadores sociales, y la existencia de un incremento del prestigio social de los mismos, respecto de las atribuciones que hacemos los ciudadanos.

En consonancia con Bueno (2000), destacamos la satisfacción como elemento positivo hacia la construcción del trabajo social como disciplina de intervención. Capaz de poner en marcha las capacidades del sujeto desde la perspectiva dialéctica, siguiendo la línea comentada en De Robertis (2000), individual y colectiva, no reductible a sus intereses y a sus roles. Sino actuando de forma independiente, respecto de los niveles de conocimiento que sobre los trabajadores sociales existe, y respecto de la proyección clara o difusa de la identidad colectiva. Todo esto, nos apunta un nivel de representaciones sociales ancladas sobre una ideología de defensa de la protección social, como un valor propio a mantener.

La relación entre los sistemas de bienestar y la identidad de los trabajadores sociales, planteada como uno de los objetivos de la investigación, ha quedado patente como relación positiva en un 67% sobre el Sistema de Servicios Sociales Personales, y en un 49 % sobre la identidad de los trabajadores sociales, que comparados con los resultados de Bueno y Pérez (2000) con un 56% y con un 47% respectivamente, manifiestan un incremento que consolida la evolución positiva del proceso de construcción de la nueva identidad profesional en torno a los sistemas de bienestar. Las representaciones sociales son totalmente coincidentes, independientemente de que analicemos las estructuras institucionales, las figuras profesionales o las funciones que desarrollamos. El concepto de ayuda como proceso de objetivación dominante por parte de los ciudadanos, es el elemento central que facilita el anclaje social, y nos refuerza los resultados obtenidos en Bueno (1998), Bueno y Pérez (2000), y Zaragoza (2001), al entender que el concepto de ayuda es, en sus diferentes versiones o papeles, el mecanismo central vinculado a los temas de intervención social; la forma en que varía su presencia, o da prioridad a sus contenidos, está vinculada a la transformación de las condiciones sociales del sistema, y a la sensibilidad para ir incorporando en el mismo las prioridades de atención, relacionadas con circunstancias específicas, colectivos concretos, o priorizando los servicios en torno a las necesidades sentidas.

A partir de aquí, entramos de lleno en el análisis de la satisfacción. De una parte, la satisfacción que los ciudadanos tienen de los sistemas de bienestar y, de las acciones de los trabajadores sociales, que nos ofrecen unos resultados muy positivos en torno a un 70%, en consonancia con el análisis presentado en Bueno y Pérez (2000). Y de otra parte, la insatisfacción que manifiestan los trabajadores sociales al ser considerarlos profesionales poco conocidos por un 63% de los encuestados.

A esta cuestión de carácter general, debemos unir la insatisfacción manifiesta de los trabajadores sociales respecto de cuestiones importantes como, la ocupación de su tiempo de trabajo, la precariedad en el empleo y la escasa o

nula dedicación a la investigación, unido además al sentimiento de sobrecualificación. Aspectos todos ellos, apuntados ya anteriormente por Zamanillo (1987), Zaragoza (2001) y García-Montalvo (2001), que consideramos elementos centrales en las representaciones sociales, y que han tenido su incidencia entre los medios de comunicación social recientemente.

Como ejemplo, en un reciente artículo el periodista evalúa las posibilidades de integración laboral que tienen los posibles diplomados en trabajo social (<http://www.abc.es/valencia/noticia.asp>, 29-07-2002), afirmando que son los trabajadores sociales, los que menos cobran, demostrando que un nivel académico alto no garantiza un buen sueldo pese a que se encuentre un empleo dentro de su ámbito profesional. Estos aspectos también aparecen representados por la serie “Raquel busca su sitio”, como cuestiones de interés profesional y con relación directa con la realidad.

La primera conclusión que surge del análisis de los medios de comunicación social, es la necesidad de terminar con el mito del universalismo, apuntado por Zamanillo (1987), García (1999) y Zaragoza (2001), y promocionar los procesos de influencia social minoritaria, con la finalidad de buscar relevancia social, de conseguir el reconocimiento de los derechos sociales como símbolo del impacto cualitativo, en el proceso de cambio de la identidad colectiva de los trabajadores sociales.

Las cifras de audiencia quizá no son las mejores, sobre todo si las comparamos con otras series que destacan con cifras abrumadoras y que las mantuvieron como líderes de pantalla durante varios años (ej.: médico de familia), pero la calidad del producto y la fidelidad de la audiencia sigue estando presente después de dos años. La presión social de la audiencia ha conseguido una reposición en el año 2002 y está prevista otra para el verano del 2003, la implicación con los procesos de influencia social no son nada despreciables, y el trabajo en esta línea no debemos abandonarlo para seguir construyendo la identidad colectiva de los trabajadores sociales, cada vez más conocida y popularizada.

Todavía nos queda un largo camino para ponernos al mismo nivel, en lo que a representaciones sociales se refiere, respecto de los médicos o de los periodistas. A pesar de esta evidencia, las percepciones y las atribuciones respecto de los trabajadores sociales han sido muy positivas con un 87%. Y la resolución de los problemas planteados por los usuarios de ficción a los trabajadores sociales también de ficción, han sido evaluadas como muy satisfactorias en un 73%. Ambas posiciones contribuyen de forma decisiva a promocionar el anclaje social del trabajo social, y a naturalizar sus acciones en el ámbito de las ciencias sociales.

En la línea de las aportaciones que nos hace De la Red (1997), se produce un efecto de refuerzo positivo, al comprobar la correspondencia evidente entre resultados cuantitativos y representaciones sociales inferidas en el universo simbólico del Sistema Público de Servicios Sociales Personales y, respecto de la construcción de la identidad social de los trabajadores sociales. A modo de ejemplo, la correspondencia posible entre política social y trabajo social, el sistema no debe limitarse a la aplicación de derechos positivos, sino que debemos implicar a las instituciones en la organización y gestión de la lucha contra la exclusión, potenciando la participación en el ámbito de la planificación de las políticas sociales y también en el ámbito de la gestión de los servicios.

Como resumen final, decir, que nuestro análisis nos ha animado a continuar con las propuestas que faciliten la presencia de los trabajadores sociales en la televisión, falta hace, para contrarrestar los tópicos negativos, que preexisten como representaciones sociales (trabajadores sociales ingleses) negativas.

Debemos hacer un esfuerzo colectivo, es decir, crear una conciencia colectiva sobre la publicidad, que nos hace falta, nos sirve como medio de cambio de actitudes, existe y debe continuar existiendo, en un intento de potenciar los valores: humanos, afectivos y técnicos de nuestra profesión. Ejemplos de esto existen, no olvidemos a nuestro querido “floti”, aunque no sabemos el impacto social que han tenido, quizá ese reto está pendiente aún, para la investigación desde el trabajo social.



Como Raquel, hemos buscando nuestro sitio, en el universo simbólico de las ciencias sociales, consideramos que las aportaciones que hacemos desde el análisis de este caso, aunque de forma liviana, apuntan algunos aspectos sobre las imágenes del trabajo social, y sobre la identidad colectiva de los trabajadores sociales en el Sistema Público de Servicios Sociales, y esperamos que en el resto de sistemas de protección social. La identidad de los trabajadores sociales también este representada, al menos lo apuntamos como hipótesis para futuras investigaciones.

El “sitio” del trabajo social, está en el proceso de cambio, dirigido a dar respuesta a los nuevos retos sociales y a las nuevas exigencias de las ciencias sociales, igual que ya hiciera el trabajo social en los inicios de la modernización, aprovechando el análisis marxista que puso en evidencia la lucha de clases. El trabajo social surgió como referente de las clases oprimidas para atender sus necesidades de subsistencia. Representaciones sociales de esa época, las encontramos en las imágenes de la genial película de Chaplin “Tiempos modernos”.

Hoy, en la era de la postmodernidad, donde los estudiosos del término como Díez Nicolás e Inglehart (1994); Inglehart (1998); García Ferrando y Ariño (2001), demuestran empíricamente un cambio social tendente hacia la satisfacción de necesidades de calidad de vida; el trabajo social debe plantearse las estrategias necesarias para contribuir a la satisfacción de las demandas ciudadanas de participación y, de toma de decisiones sobre problemas sociales que ya no son asistenciales puros como antes, sino que están referidos a la exigencia de los derechos sociales, respeto al medio ambiente y hacia la defensa de la intimidad de las personas.

Imagen 19. Leonor Watling (TVE1, 2000)



Un ejemplo de lo anterior, lo encontramos en la imagen de mediadora social que una de las protagonistas de “nuestra Raquel” (Leonor Watling), esta vez no desde la ficción, sino desde su compromiso con la Paz Mundial, ha prestado su

imagen como representación social, del clamor colectivo de un “NO A LA GUERRA”, ampliamente difundido en televisión el pasado (15-02-2003).

El trabajo social debe ser capaz de influir en los procesos de conflicto, merced a la consideración social de mediador reconocido, en la medida que sus representaciones sociales se conviertan en un conocimiento común dentro de la nueva sociedad de la globalización, de la mundialización, y sobre todo de la información.

Llegamos al final de nuestro trabajo con la satisfacción de aportar esta tesis, a la construcción del trabajo social, en el ámbito de la investigación sobre las representaciones sociales de la realidad, y en el ámbito de los saberes de aquellos con los que compartimos el día a día, sus búsquedas y sus reencuentros. Sentimiento estrictamente subjetivo, que se convertirá en intersubjetivo en la medida que otros confluyan en la misma línea de investigación, sobre ¿cuál es el sitio del trabajo social?. La dualidad, entre profesión de la intervención social y disciplina de las ciencias sociales, nos obliga, a dirigir la mirada hacia dentro y hacia fuera.

# BIBLIOGRAFÍA

- ☑ Abric, J. C. (1994). Pratiques sociales et representations. Paris. P.U.F.
- ☑ Acebo, A. (1992). Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Aguilar, M., Laparra, M. y Gaviria, M. (1990). "Una docena de mitos, síndromes, límites y mistificaciones acerca de los servicios sociales y el trabajo social", Documentación Social, 79, 217ss.
- ☑ Aguilar, M. J. (1999). "Comunicación social y formación para el Trabajo Social", en Servicios Sociales y Política Social, 48, 9-24.
- ☑ A. I. E. S. S. (1995). Derechos humanos y Trabajo Social. Ginebra. ONU.
- ☑ Alayón, N. (1986). Definiendo el Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Aliena, R. (1996). "Representaciones de la pobreza: esbozo de un mapa", en Cuadernos de Trabajo Social, 9, 71-96.
- ☑ Aliena, R. (1999). Adelaida Martínez y el Honor de la pobreza. Barcelona. Fundación "La Caixa".
- ☑ Almaraz, J., Gaviria, M. y Maestre, J. (1996). Sociología para el Trabajo Social. Madrid. Universitas.
- ☑ Almenar, R., Bono, E., y García, E. (1998). La sostenibilidad del desarrollo: el caso valenciano. Valencia. Bancaja.
- ☑ Alonso, R. (1992). Proyecto docente. Universidad de Valencia. (inédito)
- ☑ Alonso, R. (1999). El anclaje social del racismo. La cuestión de la intervención. <http://www.ua.es/>. Biblioteca Virtual Miguel De Cervantes.
- ☑ Álvarez-Uría, F. (1986). De la Beneficencia al Bienestar Social. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Álvarez-Uría, F. (1993). "La crisis del Trabajo Social". Claves, 34, 49-53.
- ☑ Álvarez-Uría, F. y Varela, J. (1997). "En torno a la crisis de los modelos de intervención social", en Genealogía y sociología. Buenos Aires. El Cielo por Asalto.
- ☑ Ander-Egg, E. (1977a). El Trabajo Social como acción liberadora. Madrid. Editorial Universitaria Europea.
- ☑ Ander-Egg, E. (1977b). Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Ander-Egg, E. (1978). Diccionario del Trabajo Social. Caracas. El Cid editor.
- ☑ Ander-Egg, E. (1985). Historia del Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Ander-Egg, E. (1989). ¿Qué es el Trabajo Social?. Buenos Aires. Humanitas.

- Ander-Egg, E. (1992). Introducción al Trabajo Social. Madrid. Siglo XXI.
- Anguera, M<sup>a</sup> T. (1992). Metodología de la observación en las Ciencias Humanas. Madrid. Cátedra.
- Aranguren J. L. (1975). La comunicación humana. Madrid. Guadarrama.
- Ariño, A. (dir.), Aliena, R., Cucó, J. y Perelló, F. (1999). La rosa de las solidaridades. Necesidades sociales y voluntariado en la Comunidad Valenciana. Valencia. Bancaja.
- Ariño, A. (dir.), Castelló, R. y Llopis, R. (2001). La Ciudadanía Solidaria. Valencia. Bancaja.
- Autes, M. (1999). Les paradoxes du Travail Social. Paris. Dunod.
- Aylwin de Barros, N. y otros (1982). Un enfoque operativo para el Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- Bandura, A. (1986). Pensamiento y acción. Barcelona. Martínez Roca.
- Bandura, A. (1987). Teoría del aprendizaje social. Madrid. Espasa-Calpe.
- Banks, S. (1997). Ética y valores en el Trabajo Social. Barcelona. Paidós.
- Barbero, J.M. (1996). Viure el Treball Social: reflexions sobre el Treball Social, l'avaluació crítica. Girona. Ajuntament de Girona.
- Barriga, S. (1982). Psicología social del grupo y cambio social. Barcelona. Hora.
- Barriga, S., León, J. M. y Martínez, M. (1987). La intervención psicosocial. Barcelona. Hora.
- Batten, T. R. (1969). El enfoque no directivo en el Trabajo Social, grupo y comunidad. Madrid. Euramérica.
- Beck, U. (1998). La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad. Barcelona. Paidós.
- Bell, D. (1976). El advenimiento de la Sociedad Post-industrial. Madrid. Alianza.
- Beneyto, J. (1975). La información configurante. Once ensayos sobre la influencia de los mass-media. Madrid. Editorial Nacional.
- Berger, P. (1963). Invitation to sociology. London. Penguin books.
- Berger, P. L. y Luckmann, T. (1968). La construcción social de la realidad. Buenos Aires. Amorrortu.
- Berlin, I. (1992). El fuste torcido de la humanidad. Barcelona. Península.
- Bermejo, F. J. (1996). Ética y Trabajo Social. Madrid. UPC.
- Bermejo, F. J. (2002). La ética del Trabajo Social. Bilbao. Desclee.
- Berne, E. (1966). Juegos en que participamos. México. Diana.

- Bertalanffy, von L. (1992). Perspectivas en la teoría general de sistemas. Madrid. Alianza Universidad.
- Beveridge, W. H. (1942). Social insurance and allied services. London. CMD.
- Bianchi, E. (1994). El Servicio Social como proceso de ayuda. Barcelona. Paidós.
- Bobroff, T. y Luccioni, M. (1975). La clientèle du Travail Social. Paris. ESF.
- Bonfiglio, G. (1982). Desarrollo de la comunidad y Trabajo Social. Lima. Celats.
- Black, L. (1986). Actions Collectives et Travail Social. Paris. ESF.
- Blumer, H. (1994). El Interaccionismo Simbólico. Barcelona. Paidós.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J. C., Passeron, J. C. (1994). El oficio de sociólogo. Madrid. Siglo XXI.
- Bourdieu, P. (1997). Sobre la televisión. Barcelona. Anagrama.
- Bourdieu, P. (1997). Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción. Barcelona. Anagrama.
- Bueno, J. R. (1988a). Un cisma en la educación del Trabajo Social; ¿énfasis en el individuo o en la sociedad?. Barcelona. Hogar del libro.
- Bueno, J. R. (1988b). "La acción comunitaria en los medios de comunicación: reflejo de una experiencia". Cuadernos de Trabajo Social, 1, 64-87.
- Bueno, J. R. (1990a). "Apuntes para un balance, de los principios de actuación desarrollados en el sistema de servicios sociales del Estado Español". Revista de Treball Social, 118, 96-110.
- Bueno, J. R. (1990b). "Una propuesta de análisis de los componentes del sistema de servicios sociales", Cuadernos de Trabajo Social, 3, 95-107.
- Bueno, J. R. (1991). Hacia un modelo de servicios sociales de acción comunitaria. Madrid. Popular. (Tesis doctoral con el mismo título, en Universitat de València. 1989).
- Bueno, J. R. (1992). Los servicios sociales como sistema de protección social. Valencia. Nau llibres.
- Bueno, J. R. (1994). Análisis cualitativo de la violencia contra la mujer en la prensa escrita. Valencia. Premio Sibil.la Mercer, Ajuntament de Picassent.
- Bueno, J. R. y Zaragoza, G. (1996a). "La percepción del sistema público de servicios sociales", en Sánchez, A. y Musitu, G. Intervención comunitaria. Aspectos científicos, técnicos y valorativos. Barcelona. EUB.
- Bueno, J. R. (1996b). Estudio longitudinal de la presencia de la mujer en los medios de comunicación de prensa escrita. Valencia. Nau llibres.

- ☑ Bueno, J. R. (1997a). "Presencia y representación de los servicios sociales en los medios de comunicación". Redes de Servicios Sociales, 1, 45-61.
- ☑ Bueno, J. R. (1997b). Memorie du Diplome. Paris. Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociale.
- ☑ Bueno, J. R. (1997c). Les représentations sociale de l'inadaptation et les étudiants de Travail Social. Valencia. Colleege Internationale de Psychologie Cognitive.
- ☑ Bueno, J. R. (1998a). Représentations sociales de l'inadaptation sociale. Approche au groupe social des assistantes sociales. Paris. Mémoire du Diplôme de l'Ecole des Huates Études en Sciences Sociales.
- ☑ Bueno, J. R. y otros. (1998b). La construcción y transmisión de los saberes en Trabajo Social. Valencia. Universitat de València - Estudi General.
- ☑ Bueno, J. R. y otros. (1999a). Psicología social para trabajadores sociales. Valencia. Gules.
- ☑ Bueno, J. R. y Pérez, J. V. (1999b). "Acogimiento familiar: estudio de las interacciones ante las visitas familiares", en Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 7, 135-155.
- ☑ Bueno, J. R. (2000a). "Concepto de representaciones sociales y exclusión", en Revista de Acciones e Investigaciones sociales, 12, 25-47.
- ☑ Bueno, J. R. y Pérez, J. V. (2000b). "Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales", en Cuadernos de Trabajo Social, 13, 53-75.
- ☑ Bueno, J. R. (2001). "Sujetos de la precariedad: los riesgos de la fractura social", 23-38, en Pérez, J. V. (Ed.) Cap al desenvolupament social pel desenvolupament local. Valencia. Ajuntament de Vinalesa y Facultat de Ciències Socials de la Universitat de Valencia.
- ☑ Bueno, J. R. y Pérez, J. V. (2002). "¿Cómo nos ven los demás?. La cuestión de la identidad de los trabajadores sociales". Pp. 187-218. En Olza, M. y Hernández, J. Trabajo Social: (cuestiones sobre el qué y el cómo). Zaragoza. Certeza.
- ☑ Bueno, J. R. (2003). "La (i)realidad creada por los medios de comunicación social", en prensa.
- ☑ Brandt, G. A. (1983). Psicología y Trabajo Social. Barcelona. Herder.
- ☑ Brawley E. A. y Martínez-Brawley, E. (1988). "Social programme evaluation in the USA: trends and issues". British Journal of Social Work, 18, 391-414.
- ☑ Caballero, J. J. (1991). "Etnometodología: una explicación de la construcción social de la realidad", Revista Española de Investigación Científica, 56, 83-114.

- ☑ Campo, A. (1978). Introducción al Trabajo Social. Vitoria. Caja de Ahorros de Euskadi.
- ☑ Castel, R. (1997). La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado. Buenos Aires. Piados.
- ☑ Castellanos, M. C. (1962). Manual de Trabajo Social. México. Prensa Médica Mexicana.
- ☑ Castells, M. (1997). La era de la información, Vol. 1. La sociedad red. Madrid. Alianza.
- ☑ Castells, M. (2001). La galaxia internet. Barcelona. Plaza y Janés.
- ☑ Cea, M.A. (1996). Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social. Madrid. Síntesis.
- ☑ Chambon, A. S., Irving, A. y Epstein, L. (eds.) (2002). Foucault y el Trabajo Social. Granada. Maristán.
- ☑ Clark, D. (1973). You and media: Mass Communication and Society. San Francisco. Canfield Press.
- ☑ Clemente, M. y Santalla, Z. (1990). El documento persuasivo. Análisis de contenido y publicidad. Bilbao. Deusto.
- ☑ Clemente, M. (coord.) (1992). Métodos y técnicas de investigación en Psicología social. Madrid. Eudema.
- ☑ Clemente, M. (1997). Psicología social aplicada. Madrid. Pirámide.
- ☑ Colomer, M. (1987). "La metodología y las técnicas en el Trabajo Social". Documentación social, 69, 121-134.
- ☑ Colomer, M. (1988). "La influencia del procés històric en els valors del Treball Social". En Treball Social, 122, 10-21.
- ☑ Colomer, M. (1990). "Trabajo Social en España en la década de los setenta". En Servicios Sociales y Política Social, 20, 6-12.
- ☑ Comte, A. (1931). Curso de filosofía positiva. Madrid. Aguilar.
- ☑ Chomsky, N y Ramonet, I. (1996). Cómo nos venden la moto. Barcelona. Icaria.
- ☑ Connor, S. (1996). La cultura postmoderna. Madrid. Akal.
- ☑ Cooley, Ch. (1964). Human Nature and Social Order. New York. Scribnesis.
- ☑ Cucó, J. y Pujadas, J. J. (coord.) (1990). Identidades Colectivas. Etnicidad y Sociabilidad en la Península Ibérica. Valencia. Generalitat Valenciana.
- ☑ Dartiguenave, J-Y y Garnier, J-F (1998). Travail Social. La reconquête d'un sens. Paris. L'Harmattan.
- ☑ De la Red, N. (1986). Solidaridad y ayuda mutua. Madrid. Popular.



- ☑ De la Red, N. y Izquieta, J. L. (1987). "La animación comunitaria: Apuntes metodológicos". Documentación social, 69, 151-166.
- ☑ De la Red, N. (1993). Aproximaciones al Trabajo Social. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de diplomados en trabajo social y asistentes sociales.
- ☑ De la Red, N. (1996). "Documento sobre la formación permanente en Trabajo Social como exigencia ética". En Bermejo y otros (Coords.). Ética y Trabajo Social. Madrid. UPC.
- ☑ De la Red, N. (1996). La intervención integral en municipios menores de 20.000 habitantes. Valladolid. Junta de Castilla y León.
- ☑ De la Red, N. (1997). "Política Social y Trabajo Social", en Garcés, J. y Alemán, C. Política Social. Madrid. McGraw-Hill.
- ☑ De la Red, N. (1997). "Trabajo Social y lucha contra la exclusión social a través de la integración social y el trabajo en redes", Política Social y Servicios Sociales, 38, 13-45.
- ☑ De la Red, N. (2002). "Comentando Imagen y Comunicación en temas sociales de García y Ramírez". Servicios Sociales y Política Social, 57, 143-144.
- ☑ De Miguel, A. (1969). Sociología de la vida cotidiana. Madrid. Cuadernos para el diálogo.
- ☑ De Miguel, A. (1975). Sociología del franquismo. Barcelona. Euros.
- ☑ De Miguel, A. (1997). Manual del perfecto sociólogo. Madrid. Espasa Calpe.
- ☑ De Paula, V. (1983). Metodología e ideología del Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ De Robertis, C. (1986). Le Travail Social individuel et collectif dans la vie locale. Paris. ESF.
- ☑ De Robertis, C. (1992). Metodología de intervención en trabajo social. Barcelona. El Ateneo.
- ☑ De Robertis, C. y Pascal, H. (1994). Intervención colectiva en Trabajo Social. Buenos Aires. El Ateneo.
- ☑ De Robertis, C. (2000). "Respondiendo a las nuevas situaciones desde los fundamentos del Trabajo Social". En Trabajo social. Compromiso y equilibrio. IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo social y asistentes sociales, 15-35. Santiago de Compostela. Colexio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia.
- ☑ De Rivas, M. J. (2000). Manual de Treball Social. Valencia. Universitat de València.
- ☑ De Tocqueville, A. (1971). La democracia en América. Madrid. Aguilar.

- ☑ Del Río, P. (1996). Psicología de los medios de comunicación. Hacia un diseño sociocultural en comunicación audiovisual. Madrid. Síntesis Periodismo.
- ☑ Del Valle, A. (1986). El modelo de servicios sociales en el Estado de las Autonomías. Madrid. IESA.
- ☑ Delgado, J. M. y otros. (1995). Métodos y técnicas cualitativos de investigación en ciencias sociales. Madrid. Síntesis psicología.
- ☑ Delors, J. (1984). Pour une nouvelle politique sociale en Europe. Paris. Economica.
- ☑ Deschamps, J. C. y Beauvois, J. L. (1996). Des attitudes aux attributions. Sur la construction de la réalité social. Grenoble. PUG.
- ☑ Di Carlo, E. (1983). Necesidades básicas y cambio social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Díez, J. (1976). Los españoles y la opinión pública. Madrid. IOP.
- ☑ Díez, J. (1986). "Sociología y planificación social", en Sociología y planificación de los servicios sociales. Madrid. Colegios Oficial de Doctores y Licenciados en CC. Políticas y Sociología.
- ☑ Díez, J. y Inglehart, R. (1994). Tendencias Mundiales de Cambio de Valores Sociales y Políticos. Madrid. Fundesco.
- ☑ Doise, W. (1986). Levels of explanation in Social Psychology. Cambridge. University Press.
- ☑ Doise, W. (1991). "Las representaciones sociales: presentación de un campo de investigación", en Antrophos, 27, 196-205.
- ☑ Domenach, J. M. (1968). La propaganda política. Buenos Aires. Eudeba.
- ☑ Domenach, J. M. y otros (1984). El Trabajo Social a debate. Barcelona. Hogar del libro.
- ☑ Doménech, R. (1989). Panorámica de los Servicios Sociales y del Trabajo Social 1939-1988. Barcelona. INTRESS.
- ☑ Doménech, R. (1990). "La evolución del Trabajo Social en España en la década de los ochenta". En Servicios Sociales y Política Social, 20, 14-18.
- ☑ Donzelot, J. (1979). La policía de las familias. Valencia. Pre-textos.
- ☑ Donzelot, J. (1984). "Trabajo Social y lucha política". En VV.AA. El Trabajo Social a debate. Barcelona. Hogar del libro.
- ☑ Deslauriers, J. P. y Hurtubise, Y. (dir.) (2000). Introduction au Travail Social. Canadá. PUL.
- ☑ Desrumaux-Zagrodnicki, P. (1998). Manuel pratique en Travail Social. Paris. Gaëtan Morin éditeur.
- ☑ Durkheim, E. (1976). Educación como socialización. Salamanca. Sigueme.
- ☑ Durkheim, E. (1990). Las reglas del método sociológico. Madrid. Akal.

- ☑ Durkheim, E. (1991). De la división del trabajo social. Madrid. Akal.
- ☑ Durkheim, E. (1993). Formas elementales de la vida religiosa. Madrid. Alianza.
- ☑ Eco, U. (1974). La estructura ausente. Introducción a la semiótica. Barcelona. Lumen.
- ☑ Eco, U. (1981). Apocalípticos e integrados. Barcelona. Lumen.
- ☑ Escartín, M. J. (1994). Manual de Trabajo Social: modelos de práctica profesional. Alicante. Aguaclara.
- ☑ Escartín, M. J. y Suarez, E. (1994). Introducción al Trabajo Social. Alicante. Aguaclara.
- ☑ Escobar, C. y Sánchez, G. (Ed.) (1999). El Trabajo Social en la era de la incertidumbre. Salamanca. Ediciones Universidad de Salamanca.
- ☑ Esping-Andersen, G. (1993). Los Tres Mundos del Estado de Bienestar. Valencia. Alfons El Magnànim.
- ☑ Esping-Andersen, G. (2000). Fundamentos sociales de las economías postindustriales. Barcelona. Ariel sociología.
- ☑ Espinoza, M. (1982). Teoría y práctica del servicio voluntario. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Espinoza, M. (1983). Evaluación de proyectos sociales. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Estruch, J. y Güell, A. (1976). Sociología de una profesión: los asistentes sociales. Barcelona. Península.
- ☑ Falk, P. y Lee, T. (1983). La planificació dels serveis socials. Barcelona. Generalitat de Catalunya.
- ☑ Federación Internacional de Trabajadores Sociales (F.I.T.S.) (1996). Ética del Trabajo Social. Principios y Criterios. Madrid. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- ☑ Fernández, J. (1997). La supervisión en el Trabajo Social. Barcelona. Piados.
- ☑ Fernández, M. (1984). Política Social y Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Fombuena, J. (2000). Trabajo Social Polivalente. Valencia. Inédito.
- ☑ Fombuena, J. (2002). "Comentando Foucault y el Trabajo Social". Servicios Sociales y Política Social, 57, 145-148.
- ☑ Foucault, M. (1990). Vigilar y castigar. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Freeman-Sherwood, S. (1981). Investigación social y política social. Madrid. Tecnos.
- ☑ Freire, P. (1988). Pedagogía del oprimido. Madrid. Siglo XXI.

- ☑ Freud, S. (1988). Lecciones introductorias al psicoanálisis. Barcelona. Orbis.
- ☑ Freynet, M. F. (1996). Les mediations du travail social. Lyon. Chronique sociale.
- ☑ Friedlander, W. A. (1969). Conceptos y métodos del Trabajo Social. Buenos Aires. Kapelusz.
- ☑ Friedlander, W. A. (1985). Dinámica del Trabajo Social. México. Pax.
- ☑ Friedman, M. (1980). La libertad de elegir. Barcelona. Grijalbo.
- ☑ Fritz, A. (1987). "Vier Wochen mit Fernsehen", Publizistik, 32, 159-165.
- ☑ Gaitán, L. (1993). "La investigación en Trabajo Social", en Juárez, M. Trabajo Social e investigación: temas y perspectivas. Madrid. UPC.
- ☑ Gaitán, L. (2000). "La evolución de las sociedades y su interacción con el Trabajo Social. Cómo dar respuestas innovadoras en un contexto en permanente cambio". En Trabajo Social. Compromiso y equilibrio. IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 239-253. Santiago de Compostela. Colexio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia.
- ☑ Galbraith, J. K. (1960). La sociedad opulenta. Barcelona. Ariel.
- ☑ Galbraith, J. K. (1967). El nuevo Estado industrial. Barcelona. Ariel.
- ☑ Gallego, C. (2000). "La humanización del territorio a través de las aportaciones del Trabajo Social". En Trabajo Social. Compromiso y equilibrio. IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 287-324. Santiago de Compostela. Colexio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia.
- ☑ Gallego, M. J. y González, M. (1998). Aproximación a la acción social y a los servicios sociales. Huelva. Cuché.
- ☑ Garcés, J. y Martínez, M. A. (Dir.) (1996a). Bienestar Social y necesidades especiales. Valencia. Tirant lo Blanc.
- ☑ Garcés, J. (1996b). Sistema político y administrativo de servicios sociales en España. Valencia. Tirant lo Blanch.
- ☑ García, M. (1979). Sobre el método. Filosofía analítica e investigación empírica. Madrid. CIS.
- ☑ García, M. (1985). Socioestadística. Introducción a la estadística en Sociología. Madrid. Alianza.
- ☑ García, R. (1986). Del Estado del bienestar al Estado del malestar. Madrid. Centro de Estudios Constitucionales.
- ☑ García, J. (1987). "Metodología de la intervención social". Documentación social, 69, 27-52.
- ☑ García, G. A. (1988). Los servicios sociales. Madrid. Siglo XXI.

- ☑ García, M., Ibañez, J. y Alvira, F. (comp.) (1991). El análisis de la realidad social. Madrid. Alianza Universidad.
- ☑ García, A. (1991). Trabajo Social y animación sociocultural. Valencia. Nau llibres.
- ☑ García, J. y Melián, J. R. (1993). Hacia un nuevo enfoque del Trabajo Social. Madrid. Narcea.
- ☑ García, G. A. y Ramírez, J. M. (1996). Diseño y evaluación de proyectos sociales. Zaragoza. Certeza.
- ☑ García, M. y Ariño, A. (1998). Los nuevos valores de los valencianos. La Comunidad Valenciana en la Encuesta Mundial de Valores. Valencia. Bancaja.
- ☑ García, G. A. (1999). "Entrevista a Ignasi Rubio. Raquel ¿encuentra su sitio?", Servicios Sociales y Política Social, 48, 31-41.
- ☑ García, M. y Ariño, A. (2001). Postmodernidad y autonomía. Los valores de los valencianos. 2000. Valencia. Bancaja y Tirant lo Blanch.
- ☑ García, G. A. y Ramírez, J. M. (2001). Imagen y comunicación en temas sociales. Zaragoza. Certeza.
- ☑ Gracia-Longoira, M. P. (2000). "En torno a la finalidad del Trabajo Social". En Martínez, M. J. (coord.). Para el Trabajo Social. Aportaciones teóricas y prácticas. Granada. Maristán.
- ☑ García-Montalvo, J. (2001). Formación y Empleo de los Graduados de Enseñanza Superior en España y en Europa. Valencia. Fundación Bancaja.
- ☑ Garfinkel, H. (ed.)(1984). Studies in ethnomethodology. Cambridge & Oxford. Polity Press and Basil Blackwell.
- ☑ Garriga, C. (1989). Conceptes i eines bàsiques. Barcelona. EUTS. ICEBS.
- ☑ Gaviria, M. (1995). "Una relectura de Mary E. Richmond". Prólogo de Richmond, M. E. El caso social individual. El diagnóstico social (textos seleccionados). Madrid. Talasa.
- ☑ Garvin, Ch. D. y Tropman, J. E. (1992). Social Work in Contemporary Society. New Jersey. Prentice-Hall.
- ☑ Gergen, K. J. (1989). "la psicología postmoderna y la retórica de la realidad", en Ibañez, T. El conocimiento de la realidad social. Barcelona. Sendai.
- ☑ Gergen, K. J. (1992). El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo. Barcelona. Paidós.
- ☑ Gergen, K. J. (1996). Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social. Barcelona. Paidós.
- ☑ Gergen, K. J. (1997). "La construcción social: emergencia y potencial". En Puttman, M. (comp.). Construcciones de la experiencia humana. Barcelona. Gedisa.

- ☑ Giddens, A. (1979). La estructura de clases en las sociedades avanzadas. Madrid. Alianza.
- ☑ Giddens, A. (1995). Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea. Barcelona. Península.
- ☑ Giddens, A. (2002). Sociología. Madrid. 4ª edición de Alianza.
- ☑ Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). El desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. Madrid. Síntesis.
- ☑ Giner, S. (1985). "La tentación corporativa: el Trabajo Social en la encrucijada", en Revista de Treball Social, 98, 22-45.
- ☑ Giner, S. y Pérez-Yruela, M. (1979). La sociedad corporativa. Madrid. CIS.
- ☑ Giner, S., Lamo de Espinosa, E. y Torres, C. (eds.) (2001). Diccionario de Sociología. Madrid. Ciencias Sociales Alianza editorial.
- ☑ Giner, S. (2002). "La tarea sociológica. Algunas reflexiones", en Varela, J. (Ed.). Sociología e información, 29-38, Madrid. La Piqueta.
- ☑ Goffman, E. (1967). Ritual de la interacción. Buenos Aires. Tiempo contemporáneo.
- ☑ Goffman, E. (1979). Relaciones en público. Madrid. Alianza.
- ☑ Goffman, E. (1987). Internados. Ensayos sobre la situación social de los enfermos mentales. Madrid. Amorrortu - Murguía.
- ☑ Goffman, E. (1997). La presentación de la persona en la vida cotidiana. Buenos Aires. Amorrortu.
- ☑ Gómez, L. (2002). Procesos de Subjetivación y Movimiento Feminista. Una Aproximación Política al Análisis Psicosocial de la Identidad Contemporánea. Tesis doctoral dirigida por José Ramón Bueno y otros. Universitat de Valencia. Estudi General.
- ☑ González, L. (1969). Opinión Pública y comunicación de masas. Barcelona. Ariel.
- ☑ Gorz, A. (1986). Los caminos del paraíso. Barcelona. Laia.
- ☑ Gough, I. (1982). La economía política del Estado del Bienestar. Barcelona. Blume.
- ☑ Gracia, F. E. (1997). Trabajo Social en la intervención comunitaria. Barcelona. Paidós.
- ☑ Greenwood, E. (1969). Ciencia Social y Servicio Social Una segunda mirada. Santiago de Chile. Universidad de Chile.
- ☑ Habermas, J. (1981). Historia y crítica de la opinión Pública. Barcelona. Gustavo Gili.

- Habermas, J. (1985). Problemas de legitimación del capitalismo tardío. Buenos Aires. Amorrortu.
- Habermas, J. (1985). Conciencia moral y acción comunicativa. Barcelona. Península.
- Habermas, J. (1987). Teoría de la acción comunicativa I. Racionalización de la acción y racionalización social. Madrid. Taurus.
- Habermas, J. (1987). Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista. Madrid. Taurus.
- Habermas, J. (1988). La lógica de las Ciencias Sociales. Madrid. Tecnos.
- Hamilton, G. (1960). Teoría y Práctica del Trabajo Social de casos. México. La Prensa Médica Mexicana.
- Hare, P. (1985). Creatividad y grupos pequeños. Madrid. Pirámide.
- Harris, M. (1979). El desarrollo de la teoría antropológica. Una historia de las teorías de la cultura. Madrid. Siglo XXI.
- Harris, T. (1991). Yo estoy bien, tú estás bien. Barcelona. Grijalbo.
- Hayek, F. A. (1978). Camino de servidumbre. Madrid. Alianza.
- Healy, K. (2001). Trabajo Social: perspectivas contemporáneas. Madrid. Morata.
- Hernández, J. (1987). "Metodología del Trabajo Social en Europa. Visión de conjunto y análisis crítico". Documentación social, 69, 87-108.
- Hernández, J. (1991). Acción comunicativa e intervención social. Trabajo Social, Educación Social y Supervisión. Madrid. Popular.
- Hernández, J. y Olza, M. (comp.) (2002). Trabajo Social: cuestiones sobre el qué y el cómo. Zaragoza. Certeza.
- Hill, R. (1992). Nuevos paradigmas en Trabajo Social. Lo social natural. Madrid. Siglo XXI.
- Homans, G. C. (1977). El grupo humano. Buenos Aires. Eudema.
- Howe, D. (1997). La teoría del vínculo afectivo para la práctica del Trabajo Social. Barcelona. Paidós.
- Howe, D. (1999a). "Modernidad, Postmodernidad y Trabajo Social". En Salcedo, D. (comp.) Los valores en la práctica del Trabajo Social. Madrid. Narcea.
- Howe, D. (1999b). Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del Trabajo Social. Granada. Maristán.
- Uff, D. (2002). Progreso y reforma. Una ciberhistoria de la construcción del Trabajo Social. <http://www.idbsu.edu/socwork/dhuff/history>

- ☑ Ibáñez, J. (1992). Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Ibáñez, J. (1994). El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Ibáñez, T. (1983). Poder y libertad. Barcelona. Hora.
- ☑ Ibáñez, T. (1988). Ideologías de la vida cotidiana. Barcelona. Sendai.
- ☑ Ibáñez, T. (1989). El conocimiento de la realidad social. Barcelona. Sendai.
- ☑ Ibáñez, T. (1992). “¿Cómo se puede no ser constructivista hoy en día?, en revista de psicoterapia, 12, 17-27.
- ☑ Ibáñez, T. (1994). Psicología Social Construccionalista. México. Universidad Guadalajara.
- ☑ Illich, I. y otros (1981). Profesiones inhabilitantes. Barcelona. Blume.
- ☑ Inglehart, R. (1991). El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas. Madrid. CIS.
- ☑ Inglehart, R. (1998). Modernización y Posmodernización. El cambio cultural, económico y político en 43 sociedades. Madrid. CIS y Siglo XXI.
- ☑ Ion, J. et Tricart, P. (1987). Les travailleurs sociaux. Paris. La Decouverte.
- ☑ Ion, J. (1996). “Les travailleurs sociaux sont-ils encore un groupe professionnel?”. En Lievre, P. Manuel d'initiation à la recherche en Travail Social. Construire un mémoire professionnel. 176-186. Rennes. ENSP.
- ☑ Ion, J. (1998). Le Travail Social au singulier. Paris. Dunod.
- ☑ Ituarte, A. (1990). “Trabajo Social y Servicios Sociales: aportes para una clarificación necesaria”, en documentación social, 79, 49-63.
- ☑ Ituarte, A. (1988). “De los Servicios Sociales al Trabajo Social: hacia un encuentro con nuestra identidad profesional”. Oviedo. En Actas del VI Congreso Estatal de Trabajadores Sociales y AA. SS.
- ☑ Izquierdo, A. (1985). Prensa y opinión pública. Un modelo de análisis sociológico: la experiencia catalana. Barcelona. Mitre.
- ☑ Jacob, A. (1985). Metodología de la investigación acción. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Jodelet, D. (1984). “Représentation sociale: phénoménés, concepte et theorie”. En Moscovici, S. (Ed.). Psychologie Sociale. Paris. PUF.
- ☑ Jodelet, D. (1986). “La representación social: Fenómenos, conceptos y teoría”, en Moscovici, S., Psicología Social, vol. 2. Barcelona. Piados.
- ☑ Jodelet, D. (1989). Les Représentations Sociales. Paris. PUF.
- ☑ Jodelet, D. (1991). “Les Représentations Sociales”, en Gran dictionnaire de la Psychologie. Paris. Larousse.



- ☑ Johnson, N. (1990). El Estado de Bienestar en transición. La teoría y la práctica del pluralismo del bienestar. Madrid. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- ☑ Joung, K. (1967). Psicología de las actitudes. Buenos Aires. Paidós.
- ☑ Juárez, M. (ed.) (1993). Trabajo Social e investigación social. Madrid. UPC.
- ☑ Khan y Kammerman (1991). Los sistemas de protección social en Europa. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Keynes, J. M. (1970). The General Theory of Employment Interest and Money. London. MacMillan.
- ☑ Kisnerman, N. (1970). Ética para el Servicio Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Kisnerman, N. (1978). Servicio Social de grupo. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Kisnerman, N. (1981). Introducción al Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Kisnerman, N. (1982). Los recursos. Teoría y práctica del Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Kisnerman, N. (1985). La investigación. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Kisnerman, N. (1995). "Trabajo Social ¿tecnología o disciplina científica?", en Treball Social, 70-71.
- ☑ Kisnerman, N. (1998). Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo. Zaragoza. Lumen-Humanitas.
- ☑ Konopka, G. (1968). Trabajo Social de grupo. Madrid. Euromerica.
- ☑ Konopka, G. (1973). Trabajo de grupo en la institución. Un desafío moderno. Madrid. Euroamerica.
- ☑ Krippendorff, K. (1990) Metodología de análisis de contenido. Barcelona. Paidós Comunicación.
- ☑ Kruse, H. (1969). Filosofía del siglo XX y Servicio Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Kruse, H. (1972). Introducción a la teoría científica del Servicio Social. Buenos Aires. Ecro.
- ☑ Kuhn, T. S. (1990). La estructura de las revoluciones científicas. Madrid. FCE.
- ☑ Lamo, E. (1990). La sociedad reflexiva. Sujeto y objeto del conocimiento científico. Madrid. CIS y Siglo XXI.
- ☑ Lacan, J. (1987). Los cuatro conceptos fundamentales del psicoanálisis. Barcelona. Paidós.
- ☑ Las Heras, M. P. y Cortajarena, E. (1979). Introducción al Bienestar Social. Madrid. FEDAAS.

- ☑ Las Heras, M. P. (2002). "El Sistema Público de Servicios Sociales: Contribución del Trabajo Social, desafíos y estrategias", en Presente y futuro de los Servicios Sociales. Monográfico primer semestre. Madrid. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA. SS. de Madrid, 57-89.
- ☑ Lasswell, H. D. (1942). "Communication Research and Politics". En Waples, D. (ed.) Print, Radio ad Film in a Democracy. Chicago. University of Chicago Press, 101-117.
- ☑ Lasswell, H. D. (1948). "The structure and function of communication in society". In Brysson, L. (ed.). The communication of ideas. New York. Harper.
- ☑ Lazarsfeld, P. F. (1972). Qualitative Analysis: Historical Critical Essay. Boston. Allyn & Bacon.
- ☑ Le Poulter, J. (1985). Travail Social. Inadaptation sociale et processus cognitifs. Paris. PUF.
- ☑ Le Poulter, J. (1995). Recherches evaluatives en Travail Social. Grenoble. PUG.
- ☑ Levi Strauss, E. (1973). Antropología estructural. Madrid. Alianza.
- ☑ Lewin, K. (1938). The conceptual representation and measurement of psychological forces. Duke University Press.
- ☑ Lewin, K. (1939). "Field Theory and Experiment in Social Psychology: Concepts and Methods". American Journal of Sociology, 44, 868-897.
- ☑ Lewin, K. (1947). "Frontiers in Groups Dynamics: Concept, Method, and Reality and Social Science: Social Equilibria and Social Change", Human Relations, 1, 5-41.
- ☑ Lewin, K. (1978). La teoría del campo en la Ciencia Social. Buenos Aires. Piados.
- ☑ Leynes, J. P. y Beauvois, J. P. (1997). L'ère de la cognition. Grenoble. PUG.
- ☑ Lillo, N. y Roselló, E. (2001). Manual de Trabajo Social comunitario. Madrid. Narcea.
- ☑ Lima, B. (1983). Epistemología del Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ López, M. L. y Lardinois, P. (1971). Travail Social, promotion humaine. Bruselles. Vie Ouvrière.
- ☑ López-Aranguren, E. (1989). "El análisis de contenido". En García Ferrando, M. y otros. Análisis de la realidad social. Madrid. Alianza.
- ☑ López, A. Ed. (1991). ¿Qué miras?. Textos. Valencia. Generalitat Valenciana. Ministerio Asuntos Sociales.
- ☑ Lyotard, J. F. (1989). La condición postmoderna. Madrid. Cátedra.

- ☑ Llovet, J.J. y Usieto, R. (1991). Los trabajadores sociales. De la crisis de identidad a la profesionalización. Madrid. Popular.
- ☑ Llopis, B. (1984). "Que ha sido y que ha representado la F.E.D.A.A.S. en la vida de la profesión de trabajadores/ asistentes sociales". En Servicios Sociales y Política Social, 3. 29-34.
- ☑ Lluch J. y Serra, I. (1987). Fuentes de datos y sistemas de indicadores para la acción social. Valencia. Consellería de Treball i Seguretat Social.
- ☑ MacDonald y Tipton (1993). "Using documents". En Gilbert, N. (comp.). Researching Social life. London. Sage. 187-200.
- ☑ Maclver, R. (1931). The contribution of Sociology to Social Work. New York. Columbia University Press.
- ☑ Madrigal, A. Y. (2001). Imágenes del SIDA: acercamiento a un estudio intercultural entre Nicaragua y España a través de la prensa escrita. Valencia. Reproexpress.
- ☑ Malagón, J. L. (1998). Fundamentos del Trabajo Social Comunitario. Sevilla. Universidad Pablo Olavide.
- ☑ Malinowski, B. (1970). Una teoría científica de la cultura. Barcelona. EDHASA.
- ☑ Marchioni, M. (1986). Planificación social y organización de la comunidad. Madrid. Popular.
- ☑ Marchioni, M. (1999). Comunidad, Participación y Desarrollo. Teoría y metodología de la intervención social. Madrid. Popular.
- ☑ Marqués, M. F. y Walter, J. (1988). Perspectives du Travail Social. Paris. E.S.F.
- ☑ Marshall, T. (1965). Social Policy. London. Hutchinson.
- ☑ Marshall, T. (1976). Cittadinanza e classe sociale. Torino. Utet.
- ☑ Martín, M. (1978). La mediación social. Madrid. Akal.
- ☑ Martín, M. (1978). "Un método lógico para analizar los significados: aplicación al estudio del lenguaje de la televisión". REIS, 23, 21-51.
- ☑ Martín, E. (1989). Sociología de la comunicación humana. Madrid. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- ☑ Martín, E. (1996). Sociología de la Opinión Pública. Madrid. Eurolex.
- ☑ Martín, M. (1986). La producción social de la comunicación. Madrid. Alianza.
- ☑ Martín, J. y de Miguel, A. (1982). Sociología de las profesiones. Madrid. CIS.
- ☑ Martínez-Brawley, E. (1996). "El Trabajo Social y la educación universitaria". Sevilla. En Actas VIII Congreso Estatal de Trabajadores Sociales y AA.SS.

- ☑ Martínez, M. J. (coord.) (2000). Para el Trabajo Social. Aportaciones teóricas y prácticas. Granada. Maristán.
- ☑ Martínez, F. y García M. (1992). “Técnicas y procedimientos para el estudio de las representaciones sociales”, en Clemente, M. (coord.), Métodos y técnicas de investigación en psicología social. Madrid. Eudema.
- ☑ Martínez, A. y Musitu, G. (1995). El estudio de casos para profesionales de la acción social. Madrid. Narcea.
- ☑ Martínez, M. (1999). “Vender, vender, vender y también vender”, Servicios Sociales y Política Social, 48, 43-48.
- ☑ Maslow, A. (1972). El hombre autorrealizado. Barcelona. Kairos.
- ☑ Maslow, A. (1982). La personalidad creadora. Barcelona. Kairos.
- ☑ Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Madrid. Díaz de Santos.
- ☑ Masuda, Y. (1984). La sociedad informatizada como sociedad postindustrial. Madrid. Tecnos.
- ☑ Mauss, M. (1971). Sociología y Antropología. Madrid. Tecnos.
- ☑ Mead, G. H. (1999). Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social. Barcelona. Paidós Básica.
- ☑ Meil, G. (2000). Imágenes de la solidaridad familiar. Madrid. CIS.
- ☑ Mendoza, R. (1990). Una opción metodológica para los trabajadores sociales. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Meny, Y. y Thoenig, J. C. (1992). Las políticas públicas. Madrid. Ariel.
- ☑ Merton, R. K. (1979). Teoría y Estructura Sociales. México. F.C.E.
- ☑ Merton, R. K. & Fiske, M. & Kendall, P. (1990). The Focussed Interview: A Manual of Problems and Procedures. New York. Free Press.
- ☑ Mestre, F. J. (2002). Los Titulares de la Locura: Análisis Diferencial de la Prensa Escrita sobre la Representación Social de la Enfermedad Mental. Universidad de Valencia. Tesis doctoral. (dirigida por José Ramón Bueno Abad).
- ☑ Michels, R. (1969). Los partidos políticos: un estudio sociológico de las tendencias oligárquicas de la democracia moderna. Buenos Aires. Amorrortu.
- ☑ Mills, C. W. (1963). La élite del poder. Buenos Aires. F.C.E.
- ☑ Mills, C. W. (1969). La imaginación sociológica. México. F.C.E.
- ☑ Moix, M. (1986). Bienestar Social. Madrid. Trivium.
- ☑ Moix, M. (1991). Introducción al Trabajo Social. Madrid. Trivium.
- ☑ Molina, M.V. (1994). La enseñanza del Trabajo Social en España 1932-1983: Estudio socioeducativo. Madrid. Universidad Pontificia de Comillas. Tesis doctoral.
- ☑ Moliner, M. (1984). Diccionario de uso del español. Madrid. Gredos.

- Moliner, P. (1996). Images et Représentations sociales. Grenoble. PUG.
- Montagut, T. (1994). Democràcia i Serveis Socials. Barcelona. Hacer.
- Montagut, T. (2001). "Trabajo Social". En Giner, Lamo y Torres (eds.). Diccionario de Sociología. Madrid. Alianza. 794-796.
- Mongardini, C. (2002). "El individuo en la sociedad de la comunicación global", en Varela, J. sociología e información. Madrid. La Piqueta.
- Moragas, M. (1979). Sociología de la comunicación de masas. Barcelona. Gustavo Gili.
- Morales, J. F. y Olza, M. (1996). Psicología Social y Trabajo Social. Madrid. McGrawHill.
- Morand, G. (1992). Identité professionnelle et formation permanente des assistants sociales. Paris. Bayard.
- Moreno, L. y Sarasa, S. (1993). "Génesis y desarrollo del Estado de Bienestar en España", Revista Internacional de Sociología, 6, 27-69.
- Moreno J. L. y Raya, E. (1999). "Apuntes sobre la estructura disciplinar del área de conocimiento "Trabajo Social y Servicios Sociales". En Actas del I Congreso Andaluz de Escuelas de Trabajo Social. EUTS de Málaga.
- Moreno, J. L. (2001). "Prólogo a la edición castellana: "Es difícil decirlo": encuentro de un filósofo con el Trabajo Social". En Chambon, A., Irving, A., y Epstein, L. Foucault y el Trabajo Social. Granada. EUTS Linares (Univ. Jaén) y Maristán.
- Moscovici, S. (1961). La Psychanalyse, son image et son public. Paris. PUF.
- Moscovici, S. (1975). Introducción a la Psicología Social. Barcelona. Planeta.
- Moscovici, S. (1986). Psicología Social. Barcelona. Paidós.
- Moscovici, S. (1989). "Des représentations collectives aux représentations sociales", en Jodelet, D. (Ed.). Les Représentations Sociales. Paris. PUF.
- Moscovici, S. Mugny, G., Pérez, J. A. (1991). La influencia social inconsciente. Barcelona. Anthropos.
- Musitu, G. (1993). Psicología de la comunicación humana. San Isidro. ICSA – Lumen.
- Mugny, G. y Pérez, J. A. (1988). "Las Representaciones Sociales de la Inteligencia: de la observación a la experimentación", en Ibáñez, T. Ideologías de la vida cotidiana. Barcelona. Sendai.

- ☑ Mugny, G. y Pérez, J. A. (1988). La psicología del desarrollo cognitivo. Barcelona. Anthropos.
- ☑ NISW (1995). Trabajadores sociales su papel y cometidos. Madrid. Narcea.
- ☑ O'Connor, J. (1981). La crisis fiscal del Estado. Barcelona. Peninsula.
- ☑ Olza, M. (1996). "Trabajo Social de casos individuales". En Morales, J. F. y Olza, M. Psicología Social y Trabajo Social. Madrid. McGraw-Hill.
- ☑ Orti, A. (1986). "La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta y la discusión de grupo", 171-204, en García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. El análisis de la realidad social. Madrid. Alianza Universidad.
- ☑ Orti, A. (2001). "cualitativo / cuantitativo". En Giner, Lamo y Torres (ed.). Diccionario de Sociología, 164. Madrid. Alianza.
- ☑ Paéz, D. y otros (1987). Pensamiento, individuo y sociedad: cognición y representación social. Madrid. Fundamentos.
- ☑ Paéz, D. y otros (1992). Teoría y método en psicología social. Barcelona. Anthropos.
- ☑ Paéz, D. y Blanco, A. (1998). La perspectiva sociocultural en psicología social. Madrid. Fundación Infancia y Aprendizaje.
- ☑ Parsons, T. (1968). La estructura de la acción social. Estudios de teoría social con referencia a un grupo de recientes escritores europeos. Madrid. Guadarrama.
- ☑ Parsons, T. (1982). El sistema social. Madrid. Alianza.
- ☑ Pascal, H. (1992). "Ciencias humanas y Trabajo Social". En De Robertis, C. Metodología de la intervención en Trabajo Social. Barcelona. El Ateneo.
- ☑ Pascual, J. M. y de la Red, N. (1988). Problemática actual de los Servicios Sociales. Madrid. FEMP.
- ☑ Payne, M. (1979). Power, Authority and Responsibility in the Social Services. McMillan.
- ☑ Payne, M. (1995). Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Barcelona. Paidós.
- ☑ Pérez-Agote, A. (1998). "Identidad colectiva", 366, en Giner, Lamo y Torres (eds). Diccionario de Sociología. Madrid. Alianza.
- ☑ Pérez, A. y Gómez, G. (1986). "La identidad colectiva: una reflexión abierta desde la Sociología", Revista de Occidente, 56, 76-90.
- ☑ Pérez, J. A. y Mugny, G. (1988). Psicología de la influencia social. Valencia. Promolibro.
- ☑ Pérez, J. A. y Mugny, G. (1991). "Comparación y construcción social de la realidad", en Moscovici, Mugny y Pérez (Eds.). La influencia social inconsciente. Barcelona. Anthropos.

- ☑ Pérez, J. A. (1994). "Grupos minoritarios: su comportamiento y su influencia", en Morales, J. F. y otros (Eds.). Psicología Social. Madrid. MacGraw Hill.
- ☑ Pérez, J. A. y Dasí, F. (1996). "Representaciones sociales de los grupos minoritarios", en III Encuentro Internacional sobre Servicios Sociales "La tolerancia y la intervención social". Valencia. Fundación Bancaja.
- ☑ Pérez, J. V. (coord.), Gómez, J., Julve, M. (1999). Trabajo Social. Orientaciones y prácticas formativas. Valencia. Gules.
- ☑ Pérez, J. V. (2000). "Un estudio sobre la evaluación de uso en un centro municipal de servicios sociales", 331- 341. Santiago de Compostela. En IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- ☑ Pérez, J. V. (Ed.) (2001). Cap al desenvolupament social pel desenvolupament local. Valencia. Ajuntament de Vinalesa y Universitat de Valencia.
- ☑ Perlman, H. H. (1980). El Trabajo Social individualizado. Madrid. Rialp.
- ☑ Picó, J. R. (1986). Modernidad y Posmodernidad. Madrid. Alianza.
- ☑ Picó, J. R. (1987). Teorías sobre el Estado de Bienestar. Madrid. Siglo XXI.
- ☑ Pincus, A. y Minahan, A. (1973). Social Work Practice: Model and Method. Illinois. Peacock.
- ☑ Pincus, A. y Minahan, A. (1977). Integrating Social Work Methods. London. G. Allen and Unwin.
- ☑ Pinker, R. (1992). "Un enfoque alternativo", en Trabajadores sociales: su papel y cometidos. Madrid. Narcea.
- ☑ Pujadas, J. J. (1992). El método biográfico. Las historias de vida en ciencias sociales. Madrid. CIS.
- ☑ Ramonet, I. (1998). La tiranía de la comunicación. Madrid. Debate.
- ☑ Rater-Garcette, C. (1996). La professionnalitation du Travail Social. Paris. L'Harmattan.
- ☑ Raya, E. (1999). "Prólogo a la edición castellana", de Howe, D. Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social. Granada. Maristán.
- ☑ Richmond, M. E. (1982). Trabajo Social individual. Buenos Aires. Humanitas.
- ☑ Richmond, M. E. (1995). El Caso Social Individual. Diagnóstico Social (textos seleccionados). Madrid. Talasa.
- ☑ Ritzer, G. (1999). Teoría sociológica contemporánea. Madrid. McGraw-Hill.
- ☑ Rodrigo, M. (1989). La construcción de la noticia. Barcelona. Paidós.

- ☑ Rodríguez, A. (2000) "La singularidad de la investigación en Trabajo Social", en Colom, D. y Miranda, M. (dir.). Cambio social. Relaciones humanas y nuevas tecnología. Enfoques para una formación de futuro. Zaragoza. Mira.
- ☑ Rogers, C. R. (1986). Psicoterapia centra en el cliente. Barcelona. Piados.
- ☑ Rogers, C. R. (1989). El proceso de convertirse en persona. Barcelona. Piados.
- ☑ Rossell, T. (1990). La entrevista en Trabajo Social. Barcelona. Euge.
- ☑ Ross, M. (1967). Organización comunitaria. Madrid. Euramérica.
- ☑ Rubí, C. (1989). Introducción al Trabajo Social. Barcelona. Euge.
- ☑ Rubiol, G. (1997). "La formación de los trabajadores sociales. Análisis comparativo de Europa, América Latina, Estados Unidos y España", en Servicios Sociales y Política Social, 39, 39-51.
- ☑ Ruiz, J. I. y otro (1989). La descodificación de la vida cotidiana. Metodología y técnicas cualitativas. Bilbao. Deusto.
- ☑ Ruiz, J.I. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao. Universidad de Deusto.
- ☑ Saco, A. (2000). "Hacia una Sociología aplicada al Trabajo Social". En Servicios Sociales y Política Social, 52, 117-134.
- ☑ Salas, M. y López, P. (1987). "Metodología para el Trabajo Social". Documentación social, 69, 109-120.
- ☑ Salcedo, D. (1998). Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social. Granada. Comares.
- ☑ Salcedo, D. (comp.) (1999). Los valores de la práctica del Trabajo Social. Madrid. Narcea y Cuadernos Andaluces de Bienestar Social.
- ☑ Salcedo, D. (2000). "El respeto de la autonomía personal y la definición del paternalismo profesional". En Martínez, M. J. (coord.) Para el Trabajo Social. Aportaciones teóricas y prácticas. Granada. Maristán.
- ☑ Salcedo, D. (2002). "Deberes de confidencialidad e identidad en Trabajo Social", Servicios Sociales y Política Social, 57, 43-56.
- ☑ Sancho, J. (2001). "Exclusión social en la sociedad de la información", Servicios Sociales y Política Social, 55, 55-67.
- ☑ Sancho, J. (2002). "Sociedad informacional, comunidades en red y trabajo social", Servicios Sociales y Política Social, 59, 47-72.
- ☑ Sarasa, S. (1989). La lógica de los Servicios Sociales: altruismo y control. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona.
- ☑ Sarasa, S. (1993). El Servicio de lo Social. Madrid. INSERSO.
- ☑ Sarasa, S. y Moreno, L. (eds.)(1995). El Estado de Bienestar en Europa del Sur. Madrid. CIS.



- Sartori, G. (1998). Homo videns. La sociedad teledirigida. Madrid. Taurus.
- Schütz, A. (1972). Fenomenología del mundo social. Buenos Aires. Piados.
- Schütz, A. (1974). El problema de la realidad social. Buenos Aires. Amorrortu.
- Schütz, A. y Luckmann, Th. (1977). Las estructuras del mundo de la vida. Buenos Aires. Amorrortu.
- Schumpeter, J. A. (1983). Capitalismo, Socialismo y Democracia. Barcelona. Orbis.
- Sierra, R. (1987). Técnicas de investigación social. Madrid. Paraninfo.
- Simmel, G. (1986). El individuo y la libertad. Barcelona. Península.
- Tajfel, H. (1984). Grupos humanos y categorías sociales. Barcelona. Herder.
  
- Tagliacarne, G. (1968). Técnica y práctica de las investigaciones de mercado. Barcelona. Ariel.
  
- Tarde, G. (1922). L'Opinion et la Foule. Paris. Alcan.
- Tarde, G. (1986). La opinión y la multitud. Madrid. Taurus.
- Tarde, G. (1988). Les lois sociales. Esquisse d'une Sociologie. Paris. Alcan.
- Tello, N. (2000). Trabajo Social en algunos países: aportaciones para su comprensión. México. Universidad Autónoma de México.
- Tezanos, J. F. (1997). Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades avanzadas. Un marco para el análisis. Madrid. UNED.
- Thakkeray, M. G. et al. (1994). Introduction to Social Work. New Jersey. Prentice-Hall.
  
- Titmuss, R. M. (1981). Política Social. Barcelona. Ariel.
- Tönnies, F. (1947). Comunidad y Sociedad. Buenos Aires. Losada.
- Torres, J. (1987). Historia del Trabajo Social. Buenos Aires. Humanitas.
- Touraine, A. (1973). La sociedad postindustrial. Barcelona. Ariel.
- Touraine, A. (1992). Critique de la modernité. Paris. Fayard.
- Touraine, A. (1997). Pourron-nous vivre ensemble?. Paris. Fayard.
- Thomas, W. I. y Znaniecki, F. (1958). The polish peasant in Europe and America. New York. Dover.
- Vallés, M. S. (1997). Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid. Síntesis Sociológica.
  
- Varela, J. (Ed.). (2002). Sociología e información. Madrid. La Piqueta.
- Veblen, T. (1963). La teoría de la clase ociosa. México. FCE.

- Verdes-Leroux, J. (1981). Le Travail Social. Paris. Minuit.
- Vilches, L. (1986). La lectura de la imagen. Barcelona. Paidós.
- Vilches, L. (1987). Teoría de la imagen periodística. Barcelona. Paidós.
- Villarroel, V. G. (2003). "Tras los pasos de Mary Richmond. El Trabajo Social en la España del nuevo milenio", en Entorno social, 36, 1-7. <http://www.entornosocial.es/document/r36.html>
- Vives, J. L. (1947). Obras completas de Juan Luis Vives. Madrid. Aguilar.
- Vygotski, L. S. (1979). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona. Grijalbo.
- Vygotski, L. S. (1984). Psicología del juego. Madrid. Visor
- VV. AA. (1997). Els Diplomats en Treball Social i els Assistents Socials de Catalunya. Situació, perfil i expectatives. Barcelona. Hacer.
- VV. AA. (1999). Memoria justificativa de la solicitud de un segundo ciclo en Trabajo Social. <http://www.ua.es/trabajosocial> y <http://www.cgtrabajosocial.es>
- Wagner, W. y Elejabarrieta, F. (1995). "Representaciones Sociales", en Morales, J. F. (coord.). Psicología Social. Madrid. McGraw-Hill.
- Weber, M. (1969). La ética protestante y el espíritu del capitalismo. Barcelona. Península.
- Weber, M. (1978). Ensayos sobre metodología sociológica. Buenos Aires. Amorrortu.
- Weber, M. (1984). La acción social: Ensayos metodológicos. Barcelona. Península.
- Weber, M. (1986). Economía y Sociedad. México. FCE.
- Wittgenstein, L. (1988). Investigaciones filosóficas. Barcelona. Crítica.
- Wolf, M. (1994). Los efectos sociales de los media. Barcelona. Paidós.
- Wolf, M. (1996). La investigación de la comunicación de masas. Barcelona. Paidós.
- Zamanillo, T. (1987a). "Reflexiones sobre el método en el Trabajo Social". Documentación Social, 69, 69-86.
- Zamanillo, T. (1987b). "Fisonomía de los trabajadores sociales. Los problemas de identidad profesional". Cuadernos de Trabajo Social, 0, 12-24.
- Zamanillo, T. (1990). "Bienestar Social y Trabajo Social". En Revista de Treball Social, 118, 111-120.
- Zamanillo, T. y Gaitán, L. (1991). Para comprender el Trabajo Social. Estella. Verbo Divino.
- Zamanillo, T. (1999). "Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social", Cuadernos de Trabajo Social, 12, 24-43.

- Zamanillo, T. (2001). Teoría y práctica del aprendizaje por interacción en pequeños grupos. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Zaragoza, G. (2001). Los servicios sociales municipales. Luces y sombras de un sistema. Valencia. Reproexpress.
- Zunzunegui, S. (1992). Pensar la imagen. Madrid. Cátedra.



# ANEXOS



UNIVERSIDAD DE VALENCIA  
PROGRAMA DE DOCTORADO DE SOCIOLOGIA  
LINEA DE INVESTIGACION DE PSICOLOGIA COMUNITARIA

ENCUESTA DE OPINION A LA POBLACION VALENCIANA

Las preguntas que a continuación le vamos a realizar, forman parte de un trabajo de investigación de la Universidad de Valencia. El contenido del cuestionario y sus respuestas son totalmente anónimas, y su contenido confidencial, por ese motivo le agradecemos su sinceridad a la hora de contestar.

Gracias por su colaboración, nuestro agradecimiento por sus respuestas, ya que sin ellas no podríamos realizar la investigación que tiene como finalidad estudiar aspectos que mejoren la situación social de los valencianos.

**CUESTIONARIO**

DATOS DE LA ENTREVISTA N°..... (V1)	Código .... (V2)	Municipio.....(V3)
-------------------------------------	------------------	--------------------

**P.1. TIPO DE MUNICIPIO EN LA PROVINCIA DE VALENCIA. (V4)**

1 hasta 2.000 habitantes (1)	
De 2.001 hasta 10.000 habitantes (2)	
De 10.001 hasta 50.000 habitantes (3)	
Más de 50.000 habitantes (4)	

**P.2. GÉNERO. (V5)**

Hombre (5)	
Mujer (6)	

**P.3. EDAD. (V6)**

De 18 a 24 años (7)	
De 25 a 44 años (8)	
De 45 a 65 años (9)	
Más de 65 (10)	

**P.4. ESTUDIOS. (V7)**

Sin estudios (sin escolarizar, etc..) (11)	
Primarios (graduado escolar, etc..) (12)	
Secundarios (F. P. y B. U. P.) (13)	
Medios (1º ciclo) (14)	
Superiores (2º y 3º ciclo) (15)	
Otros (16)	
Indicar.....	

**P. 5. TIPOS DE OCUPACION. (V8)**

**P. 6. CARACTERISTICAS DE LA OCUPACION. (V9)**

**P. 7. RELACION RESPECTO DE LA OCUPACION. (V10)**

Ocupación (P. 5)	Características (P. 6)		Relación (P. 7)	
Estudiante (17)	Experimentales o físicas (24)	Sociales o humanas (24)	1º Ciclo (30)	2º y 3º Ciclo (30)
Pensionista (18)	Jubilación (25)	Invalidez u otras (25)	General (31)	Otros (31)
Doméstica (19)	Propia (26)	Ajena (26)	Temporal (32)	Permanente (32)
Autónomo (20)	Industria (27)	Servicios (27)	Profesional libre (33)	Oficios (33)
Funcionario y/o empleado público (21)	Autonómico (28)	Local (28)	General (34)	Especial (34)
Empresa privada (22)	Industria y Construcción (29)	Servicios (29)	Temporal (35)	Fijo (35)
Sin ocupación (23)	Indicar.....			

**P. 8. UNIDAD DE CONVIVENCIA. (V11)**

Sólo (36)	
Cónyuge y/ o hijos (37)	
Hijos (38)	
Padres y/ o hermanos (39)	
Amigos y/ o compañeros(40)	

**P. 9. TIPOS DE HABITAT. (V12)**

**P. 10. CARACTERÍSTICAS DEL HABITAT. (V13)**

Hábitat (P. 9)	Características (P. 10)	
Propio (41)	Finca vecinos (46)	Unifamiliar (46)
Alquilado, cedido, ocupado, .. (42)	Céntrico (47)	Periférico (47)
Residencia pública (43)	Jóvenes (48)	Mayores (48)
Residencia privada (44)	Jóvenes (49)	Mayores (49)
Sin techo o domicilio fijo (45)	Residente (50)	Inmigrante (50)

Después de estas preguntas preliminares, vamos a entrar en el contenido del objeto de investigación, puede usted pedir aclaraciones antes de responder, pero le rogamos que sea sincero/ a en su respuesta.

**P. 11. ¿CON QUE TRES PALABRAS RELACIONA USTED LOS SERVICIOS SOCIALES?.**

- .....(51) (V14)
- .....(52) (V15)
- .....(53) (V16)

**P. 12. ¿HA UTILIZADO LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES?. (V17)**

SI (54)	
NO (Pasar a P. 15)	

**P. 13. INDÍQUENOS, POR FAVOR, LAS CAUSAS QUE HA MOTIVADO EL USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**

- .....(55) (V18)
- .....(56) (V19)
- .....(57) (V20)

**P. 14. A NIVEL GLOBAL, ¿QUÉ OPINIÓN LE MERECE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN SERVICIOS SOCIALES? (V21)**

MUY INSATISFACORIA	INSATISFACORIA	INDIFERENTE	SATISFACORIA	MUY SATISFACORIA
1	2	3	4	5

**P. 15. AUNQUE NO UTILICE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES, ¿LOS CONOCE, SABRIA INDICARNOS SU LOCALIZACION? (V22)**

SI (59)	
NO (Pasar a P. 18)	Indicar.....



**P. 16. ¿PODRÍA DARNOS SU OPINION SOBRE LOS MOTIVOS MAS FRECUENTES POR LO SE QUE UTILIZAN LOS SERVICIOS SOCIALES?**

- .....(60) (V23)
- .....(61) (V24)
- .....(62) (V25)

**P. 17. PODRIA INDICAR, TRES SERVICIOS O PROGRAMAS PROPIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.**

- .....(63) (V26)
- .....(64) (V27)
- .....(65) (V28)

**P. 18. A NIVEL GLOBAL, ¿QUÉ ACTITUD TIENE USTED HACIA LA LABOR DE LOS SERVICIOS SOCIALES? (V29).**

MUY NEGATIVA	NEGATIVA	INDIFERENTE	POSITIVA	MUY POSITIVA
1	2	3	4	5

**P. 19. ¿QUE TRES PALABRAS UTILIZARIA USTED PARA REFERIRSE A UN/A TRABAJADOR/ A SOCIAL.**

- .....(67) (V30)
- .....(68) (V31)
- .....(69) (V32)

**P. 20. ¿HA TENIDO USTED CONTACTO, EN ALGUNA OCASIÓN CON UN/A TRABAJADOR/A SOCIAL? (V33)**

SI (70)	
NO (70-bis)	Indicar en que ocasión.....

**P. 21. EN SU OPINIÓN, ¿CUAL ES LA ACTITUD DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LOS/ AS TRABAJADORES/ AS SOCIALES? (V34).**

MUY INSATISFACTORIA	INSATISFACTORIA	INDIFERENTE	SATISFACTORIA	MUY SATISFACTORIA
1	2	3	4	5

**P. 22. ¿CREE USTED QUE LA PROFESIÓN DE TRABAJADOR/ A SOCIAL DEBE ESTAR RESPALDADA POR UNOS ESTUDIOS; DE QUE TIPO? (V35)**

Sin estudios (72)	
Primarios (73)	
Secundarios (74)	
Medios (75)	
Superiores (76)	
Otros (77)	
Indicar.....	

**P. 23. EN SU OPINIÓN, LOS CIUDADANOS EN GENERAL CONOCEN LAS FUNCIONES DE LOS/AS TRABAJADORES/AS SOCIALES. (V36)**

En general, sólo los más desfavorecidos (78)	
En general, todos aunque no tengan relación con ellos (79)	
En general, son desconocidas para la mayoría (80)	
En general, no los conoce nadie (81)	

Pasamos ahora a otro ámbito de la opinión, los medios de comunicación social. Todo es importante, no se trata de acertar o errar. Su opinión es lo importante, conteste con sinceridad.

**P. 24. CONOCE ALGÚN MEDIO DE COMUNICACIÓN EN DONDE APAREZCAN INFORMACIONES O REFERENCIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES. (V37)**

SI (82)	
NO (Pasar a P. 26)	Indicar genérico.....

**P. 25. INDÍQUENOS EL NOMBRE PROPIO DE DOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN DONDE RECUERDE LA PRESENCIA DE LOS SERVICIOS SOCIALES.**

- .....(83) (V38)
- .....(84) (V39)

**P. 26. ¿RECUERDA USTED LA SERIE DE TELEVISION ESPAÑOLA “ RAQUEL BUSCA SU SITIO”, EN DONDE UNA DE LAS PROTAGONISTAS ERA CAYETANA GUILLEN CUERVO? (V40)**

SI (85)	
NO (fin)	

**P. 27. ¿PODRÍA DECIRNOS DE QUE TRATABAN ALGUNOS DE LOS CAPITULOS DE LA SERIE?**

- .....(86) (V41)
- .....(87) (V42)
- .....(88) (V43)

**P. 28. EN SU OPINION, SEÑALE LOS TEMAS RELACIONADOS CON LOS CONTENIDOS DE LA SERIE. ¿QUIZA ALGUNO DE LOS SIGUIENTES?. INDIQUE TODOS LOS NECESARIOS.**

Los servicios sociales (89) (V44)	
Los conflictos personales (90) (V45)	
Las relaciones humanas (91) (V46)	
Los derechos de los ciudadanos (92) (V47)	
Los problemas profesionales (93) (V48)	
Otros (94)	Indicar..... (V49)

**P. 29. EN SU OPINIÓN, COMO RESUELVE LA SERIE LOS TEMAS TRATADOS POR LOS PROTAGONISTAS, ¿QUÉ ACTITUDES LE PRODUCEN? (V50).**

MUY INSATISFACTORIA	INSATISFACTORIA	INDIFERENTE	SATISFACTORIA	MUY SATISFACTORIA
1	2	3	4	5

**P. 30. ¿RECUERDA USTED, QUE IDENTIDAD PROFESIONAL APARECE CON MAYOR FRECUENCIA EN LA SERIE?. INDIQUE SÓLO UNA. (V51)**

Médicos (96)	
Abogados (97)	
Trabajadores sociales (98)	
Maestros (99)	
Otros (100)	Indicar.....

## FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA 2001

UNIVERSO: Infinito, ya que consideramos toda la población de la provincia de Valencia.

MUESTRA: Entre 1.111 y 1.411 encuestados, en función de la varianza poblacional que consideramos p y q iguales a 50%. Un nivel de confianza de 95,5%, es decir, de 2 sigmas. Y un error muestral no superior a  $\pm 2,5$

TIPO DE MUESTREO: consideramos que el muestreo no probabilístico con asignación de un perfil previo, es el idóneo para nuestra encuesta del año 2001, ya que forma parte de un estudio longitudinal que está realizando la línea de investigación de psicología comunitaria de la Universidad de Valencia y deseamos comprobar las variaciones producidas en un mismo tipo de sujetos. Elaboramos unos estratos en función de tres variables: grupos de edad, género, municipio de residencia.

### AFIJACION DE LA MUESTRA:

TIPO DE MUNICIPIO	POBLACION N TOTAL	NÚMERO DE ENTREVISTAS				Totales
		18-24	25-44	45-65	+65	
Hasta 2000 habitantes	5%	10	17	19	10	56
De 2001 a 10000 habitantes	18%	36	62	68	34	200
10001 a 50000 habitantes	33%	66	114	125	62	367
+ 50000 habitantes	44%	88	152	166	83	489
TOTAL	100%	200	345	378	189	1.112

ASIGNACION DE ENCUESTADORES: por razón de proximidad geográfica, dando preferencia al lugar de residencia.

TIPO DE MUNICIPIO	NÚMERO DE ENCUESTADORES
Hasta 2.000 habitantes	3
De 2.001 a 10.000 habitantes	4
10.001 a 50.000 habitantes	6
+ 50.000 habitantes	17
TOTAL	30

## RELACIÓN DE MUNICIPIOS ENCUESTADOS

---

ORDEN	DENOMINACIÓN DEL MUNICIPIO
1	VALENCIA
2	ALBORAIA
3	MISLATA
4	FOIOS
5	RAFELBUNOL
6	CULLERA
7	PALMA DE GANDIA
8	BENIARJÓ
9	PALMA
10	PILES
11	ADOR
12	XIRIVELLA
13	TORRENT
14	GANDIA
15	ALDAIA
16	BUNYOL
17	VINALESA
18	SILLA
19	ALAQUÀS
20	SUECA
21	MELIANA
22	BONREPÓS I MIRAMBELL
23	AIACOR
24	CHELVA
25	LLIRIA
26	MONCADA

---

### FICHA DE OBSERVACIÓN<sup>41</sup>

**OBJETO DE ANÁLISIS:** La imagen de las/ os trabajadoras/ es sociales, inferida en “Raquel busca su sitio”, como anclaje de la representación social de las/ os mismos/ as.

**METODOLOGIA:** Análisis de contenido de las imágenes referidas a un capítulo de la serie televisiva como unidad de registro. Observando los mensajes implícitos respecto a dos unidades de contexto: el centro de trabajo y la relación profesional, en donde trataremos de observar frecuencia y controlar los minutos de pantalla. Categorizando ambas unidades de contexto en cuatro grupos de categorías, analizadas en función de tres variables género, edad y frecuencia de aparición.

**ESTRATEGIA DE VALIDACIÓN:** Al contar con un grupo de expertos, se procederá al visionado de un capítulo, procediendo al registro individual de la observación, contribuyendo de esta forma a la validez interna o también llamada interjueces. Posteriormente, se procederá a una discusión grupal del capítulo observado, analizando las coincidencias y divergencias de la observación, contribuyendo a la validez externa.

**UNIDAD DE REGISTRO:** (Título del capítulo)

**UNIDADES DE CONTEXTO:**

Presencia centro de trabajo	Frecuencia <sup>42</sup>	Minutos <sup>43</sup>
Trabajador social		
Políticos		
Psicólogo		
Educador		
Orientador laboral		
Administrativo		

Aparición de una relación profesional	Frecuencia	Minutos
Hombre		
Mujer		
Ambos		

**GRUPOS DE CATEGORÍAS:**

Opciones del rol profesional	Género	Edad aproximada	Frecuencia
Dirección			
Burocracia			
Apoyo o ayuda			

<sup>41</sup> La ficha de observación aparece publicada como anexo en el capítulo escrito por Bueno y Pérez (2002), en la obra colectiva compilada por Olza y Hernández. *Trabajo Social: (cuestiones sobre el qué y el cómo)*, 216-218.

<sup>42</sup> Mirara últimas nota

<sup>43</sup> Mirara últimas nota

Tipos de ámbitos de intervención	Género	Edad aproximada	Frecuencia
Despacho			
Visita a domicilio			
Medio abierto			
Reuniones de equipo			
Trabajo con grupos de usuarios			

Instrumentos o técnicas	Género	Edad aproximada	Frecuencia
Entrevista			
Informes			

Problemática tratada	Género	Edad aproximada	Frecuencia
Exclusión de diversos colectivos			
Necesidad económica			
Abandono o soledad			
Defensa de derechos sociales			

**OTRAS OBSERVACIONES:** Completar las categorías y los contextos propuestos con otros que pueden surgir al iniciar la observación por el grupo de expertos.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Cuando nos referimos a la observación de un video, es decir una exposición de imágenes que se van repitiendo, debemos registrar el número de apariciones de cada categoría, utilizamos la frecuencia. Y dado que intentamos analizar dos contexto diferenciados de otros más que también se representan en el video, debemos contabilizar los minutos de presencia que tienen los dos contextos de interés respecto de la duración total del video.

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.  
ESTUDI DE LA BASE DE DADES TESEO

Descriptors: Assistència Social, Benestar Social, Grups poblacionals, Política Social, Protecció Social, Serveis Personals i Serveis Socials

ANALISI DE LA BASE DE DADES: TESEO

Nº	AUTOR	DIRECTOR	TITOL	UNIVERSITAT	PROGRAMA	CURS
1	José Ramón Díez Collado	José Ignacio Ruiz Olabuenaga	Análisis de los indicadores del Bienestar Social en Navarra	Deusto	Presente y futuro del Estado de Bienestar	95/96
2	Martina M. Victoria Molina Sánchez		Las Escuelas de Trabajo Social en España: 1932-1983.	Complutense Madrid		89/90
3	Antonio Gutierrez Resa	Pedro González Blasco	Cáritas Española en la sociedad del bienestar y la post-modernidad: 1942-1990.	Granada	Análisis de los problemas sociales	90/91
4	José Luís Malagón Bernal	Pedro Luque Dominguez	La atención socioeducativa con personas mayores: reflexión desde los servicios sociales de Andalucía	Sevilla	Calidad de la educación en el mundo moderno y contemporáneo	95/96
5	Rafael Aliena Miralles	Antonio Ariño Villarroya	Vivir sin dinero en un medio hostil. Adelaida Martínez y el honor de la pobreza	Valencia	Sociología	97/98
6	Antonia Sajardo Moreno	José Luís Monzón Campos	Las entidades no lucrativas en el sector de servicios sociales: análisis de su existencia y rol. Una aproximación al caso de la Comunidad Valenciana.	Valencia	Economía aplicada	94/95
7	Gloria Llorente Cabrero	Rocio Fernandez Ballesteros	Evaluación ambiental. Una metodología de evaluación de centros de día para la tercera edad	Autónoma Madrid	Psicología de la salud	90/91

8	Carme Panchón Iglesias	Juan Mateo Andrés	Les Llars infantils: una alternativa als nens en risc social.	Barcelona	Disseny d'investigació avaluativa en educació	93/94
9	Amaya Apraiz Larragan	Pascual Fernando Gómez Bezares	Atención social a menores: una propuesta para su gestión	Deusto	Gestión Avanzada	95/96
10	M. Carmen Estevez Gonzalez	Ricardo Escudero Rodriguez	Protección de la necesidad y rentas mínimas autonómicas. Estudio de las normativas reguladoras y análisis jurídico de las prestaciones	Las Palmas de Gran Canaria	Nuevas perspectivas en la ciencia jurídica	96/97
11	Francisco Seral Iñigo	Juan Rivero Lamas	Los ingresos mínimos de inserción en el ordenamiento jurídico español	Zaragoza		94/95
12	Raúl L. Lira Morel	Jesús M. de Miguel Rodríguez	La ciudad invertibrada	Barcelona	Ciencias sociales salud	92/93
13	Josep M. Vázquez Zacarias	Santiago Niño Becerra	Consecuencias socioeconómicas de un programa de vacaciones para la tercera edad en España. Impacto del programa de vacaciones del INSERSO	Ramón Llull	Administración y dirección de empresas	95/96
14	Francesc Domingo Salvany	José Llorens Terol	Els sistemes de guarda dels infants de zero a quatre anys a la comarca de la noguera	Autónoma Barcelona	Salud Pública	90/91
15	Mercedes Alcañiz Moscardó	Fermín Bouza Alvarez	Cambio social, territorio y actores sociales: la configuración del area metropolitana de Valencia	UNED	Procesos sociales	95/96



16	Inmaculada Serra Yoldi	José Ramón Torregrosa Peris	La marginación social del menor	Complutense Madrid		91/92
17	Francisca Cea d'Ancona		Los sistemas de Previsión social en España: un tratamiento multivariante	Autónoma Madrid		86/87
18	Jorge Fernández del Valle	Rocío Fernández Ballesteros	Evaluación de contextos en centros de protección de menores	Autónoma Madrid	Psicología salud	90/91
19	Antonio Farjas Abadía		Sistema de enseñanza y desigualdad social: la enseñanza privada en España	Complutense Madrid		88/89
20	Jordi Riera Romani	Xavier Ucar Martínez	Concepte, formació i professionalització de l'educador social, el treballador social i el pedagog social. Contrast i comparació de llurs rols professionals i intervencions en l'àmbit de la Infancia	Autónoma Barcelona	Sistema i reforma educativa	96/97
21	Pedro Ortega Campos		Evaluación social de la estructura socioeconómica de la provincia de Jaen (1953-1979).	Pontífica Salamanca		80/81
22	Pedro Luís Moreno Martínez		Distinción social y cultura escrita. Sociología de la alfabetización en Lorca (1720-1860)	Murcia		86/87
23	Pedro Ayerdi Echeverri	Juan Díez Nicolás	Estilos de vida y desigualdad social en España	Pública de Navarra	Estructura y dinámica de las sociedades complejas	94/95
24	Ricardo Díaz Zoido	Salustiano del Campo Urbano	Crisis habitacional e integración social (1939-1959)	Complutense Madrid		92/93

25	Lorenzo Chacon Rodriguez		Movilidad social o trayectoria de clase. Elementos para una crítica de la sociología de la movilidad social	Complutense Madrid		85/86
26	Yolanda Mirabal Font	Jesús M. de Miguel Rodríguez	Análisis comparativo del Trabajador Social del sector sanitario. Caso Español y Venezolano.	Oviedo		85/86
27	M. Carmen Alemán Bracho		La configuración del sistema público de servicios sociales en España	Granada		89/90
28	Ciriaco Castro Toro	Ana Barrón López de Roda	Psicología Comunitaria y Servicios Sociales. Análisis crítico de la realidad en Andalucía	Complutense madrid		93/94
29	Miguel López Cabanas	Fernando Chacon Fuertes	Sistemas de registro en Servicios Sociales: validación de las categorías y fiabilidad de un registro de datos sobre los usuarios.	Complutense Madrid	Enfoques diferenciales en contextos de intervención	94/95
30	Fernando Chacon Fuertes		Altruismo y conducta de ayuda. Una taxonomía de episodios sociales.	Complutense Madrid		84/85
31	Josefa López Hidalgo	José Manuel Esteve Zarazaga	Los Servicios Sociales en Málaga	Málaga	Teoría e Historia de la educación	91/92
32	Sebastián Sarasa Urdiola		La lógica de los Servicios Sociales: altruismo y control	Barcelona		89/90
33	Marino Villa Rubio	Joaquín Tornos Más	Régimen jurídico de los Servicios de Bienestar Social	Barcelona		93/94

34	José M. Vázquez García-Peñuela		Leyes autonómicas de servicios sociales y entidades eclesiásticas	Navarra		89/90
35	José Ramón Bueno Abad		Hacia un modelo de servicios sociales de acción comunitaria	Valencia		89/90
36	Teresa Montagut Antolí	Rosa Viros Galtier	Democràcia i serveis socials. El desenvolupament del "tercer sector" en les relacions socioeconòmiques	Barcelona	Estructura y cambio en las sociedades contemporáneas	92/93
37	Alberto Saco Alvarez	Benjamin García Sanz	Envejecimiento demográfico. Vejez y atención comunitaria a la tercera edad en el medio rural: los casos de la comunidad autónoma de Galicia.	Complutense Madrid	La población española en el contexto internacional	95/96
38	Rufina Carmen Sánchez Marín	Leopoldo Tolivar Alas	La asistencia y el servicio social como técnicas jurídico-administrativas de protección	Complutense Madrid	Problemas actuales del derecho administrativo	97/98
39	Jorge García Marín	Rita Radl Philipp	Aproximación sociológica a los servicios de atención primaria y la protección al menor	Santiago Compostela		96/97
40	José Manuel del Barrio Aliste	Modesto Escobar Mercado	Los Servicios Sociales y el Trabajador Social en el contexto del desarrollo	Salamanca		96/97
41	M. Asunción Martínez Roman	Benjamin Oltra Martin de los Santos	Exclusión y política social: respuestas públicas a las nuevas necesidades sociales en España y Reino Unido.	Alicante	Cuatro aspectos cruciales de los nuevos sistemas sociales	96/97
42	Francisco Javier Escobar Martínez	Joaquín Bosque Sendra	Los sistemas de información geográfica en la localización de servicios sociales:	Alcalá de Henares	Cartografía, sistemas de información geográfica y	95/96

			centros de salud y clubes de jubilados en Alcalá de Henares		teledetección	
43	José M. Bleda García	Pedro Sánchez Vera	Sociedad y vejez. Las políticas sociales para la vejez: percepción, tendencias y líneas de desarrollo	Murcia		95/96
44	Gabriel Pérez Pérez	M. Angeles Duran Heras	Inmigración y redes sociales	Complutense Madrid	Sociología económica y del trabajo	96/97
45	Julía Montserrat Codorníu		El gasto público y la eficiencia en la prestación de servicios sociales, análisis del sector público y del sector privado no lucrativo	Barcelona		89/90
46	Olga Salido Cortés	Julio Carabaña Morales	La movilidad ocupacional femenina en España: una comparación por sexo	Complutense Madrid	Técnicas y métodos de investigación en sociología	95/96
47	Juan Carlos Prior Ruiz	Julio Iglesias de Ussel	Estudio de la calidad de vida de la mujer trabajadora	Granada		94/95
48	Rosario Alonso Alonso	Juan Antonio Pérez	El anclaje social del racismo. La cuestión de la intervención.	Valencia	Desarrollo humano y psicología de la educación	97/98
49	Juan Lacomba Vazquez	Josepa Cuco Giner	El juego entre la exclusión y la inserción en situación inmigrada. Modificación y permanencia de la identidad cultural entre los inmigrantes musulmanes	Valencia	Sociología y Antropología social	97/98
50	Gustavo Salvador José Zaragoza Pascual	José Ramón Bueno Abad	Los servicios sociales municipales en la provincia de Valencia	Valencia	Psicología social	98/99

51	Mercedes Susana Sánchez Flores	Jorge Garcés Ferrer	Alternativas sociosanitarias para enfermos crónicos en la Comunidad Valenciana	Valencia	Sociología y Antropología social	98/99
52	Esther Raya Diez	Gotzone Mora Temprano	Proceso de categorización sociológica de los demandantes de prestaciones sociales	País Vasco	Sociedad y política en el mundo contemporáneo	99/00
53	Luis Vila López		Una metodología para el estudio de la pobreza en España	Barcelona		86/87



## INDICE DE TABLAS, GRÁFICOS E IMÁGENES

	Páginas
Imagen 1. Niños huérfanos.....	26
Imagen 2. Niños trabajadores.....	29
Imagen 3. COS.....	32
Imagen 4. Trabajadora social con niños protegidos.....	34
Imagen 5. Jane Addams.....	37
Imagen 6. Jane Addams 1915.....	38
Imagen 7. Marie Richmond.....	38
Gráfico 1. Esquema del vínculo social.....	118
Gráfico 2. Esquema triangular de Tarde.....	143
Tabla 1. Sobre los efectos de la televisión.....	151
Tabla 2. Inventario de Lasswell.....	155
Tabla 3. Niveles de influencia de la televisión.....	157
Tabla 4. Flujos y efectos de la televisión.....	160
Imagen 8. Estereotipos en servicios sociales.....	161
Imagen 9. Del “Floti”.....	162
Imagen 10. De los trabajadores sociales.....	163
Gráfico 3. Complementariedad metodológica.....	179
Tabla 5. Proceso de investigación.....	187
Tabla 6. Afijación de la muestra.....	193
Tabla 7. Relación de variables de la encuesta.....	194
Gráfico 4. Género de los trabajadores sociales.....	197
Gráfico 5. Localización de los trabajadores sociales.....	198
Gráfico 6. Edades de los trabajadores sociales.....	198
Gráfico 7. La experiencia laboral de los trabajadores sociales.....	199
Gráfico 8. Trabajadores sociales en los sectores de la producción.....	200
Gráfico 9. Los trabajadores sociales por categorías profesionales.....	200
Gráfico 10. 15 ocupaciones de los trabajadores sociales.....	201
Tabla 8. Representaciones de las imágenes “internas”.....	205

	Páginas
Gráfico 11. Conocimiento de idiomas.....	205
Gráfico 12. Los tipos de municipios en la encuesta.....	206
Gráfico 13. El género en la encuesta.....	206
Gráfico 14. Distribución por edades.....	206
Gráfico 15. Los estudios de los encuestados.....	207
Gráfico 16. Las ocupaciones de los encuestados.....	207
Gráfico 17. Las relaciones de convivencia de los encuestados.....	207
Gráfico 18. Los tipos de hábitat de los encuestados.....	208
Tabla 9. Relaciones de reiteración entre variables.....	209
Tabla 10. Reiteración y aplicación de proporciones.....	209
Tabla 11. Variables categóricas y sus subcategorías.....	209
Tabla 12. Tamaños muestrales de las variables de interés.....	210
Tabla 13. Categorías y términos de las variables de interés.....	211
Gráfico 19. Categorías de V14.....	212
Tabla 14. Denominaciones de V14.....	212
Gráfico 20. Conceptos relacionados con los servicios sociales.....	212
Gráfico 21. Utilidad de los servicios sociales.....	213
Gráfico 22. Categorías de V18.....	213
Tabla 15. Denominaciones de las causas de intervención.....	213
Gráfico 23. Representaciones de las causas de intervención.....	214
Gráfico 24. Satisfacción sobre la utilidad de los servicios sociales.....	215
Gráfico 25. Conocimiento indirecto de los servicios sociales.....	215
Tabla 16. Motivos de uso en servicios sociales.....	215
Gráfico 26. Categorías de V23.....	215
Gráfico 27. Términos relacionados con la utilidad.....	216
Tabla 17. Denominaciones de los servicios o programas.....	216
Gráfico 28. Categorías de V26.....	216
Gráfico 29. Servicios o programas más popularizados.....	217
Gráfico 30. Actitudes hacia los servicios sociales.....	218
Tabla 18. Representaciones sociales de los servicios sociales.....	219



	Páginas
Tabla 19. Denominaciones sobre los trabajadores sociales.....	219
Gráfico 31. Categorías de V30.....	219
Gráfico 32. Cualidades reconocidas en los trabajadores sociales.....	220
Gráfico 33. Relaciones directas con trabajadores sociales.....	221
Gráfico 34. Actitudes hacia los trabajadores sociales.....	221
Gráfico 35. Estudios atribuidos a los trabajadores sociales.....	222
Gráfico 36. Atribución del conocimiento común sobre trabajo social....	222
Tabla 20. Representaciones sociales de los trabajadores sociales.....	224
Gráfico 37. Medios que representan a los servicios sociales.....	224
Tabla 21. Tipos de medios en servicios sociales.....	225
Gráfico 38. Categorías de V38.....	225
Gráfico 39. Cadenas de televisión con servicios sociales.....	226
Gráfico 40. Recuerdo de Raquel busca su sitio.....	226
Tabla 22. Contenidos de la serie.....	227
Gráfico 41. Categorías de V41.....	227
Gráfico 42. Temáticas de Raquel busca su sitio.....	227
Tabla 23. Atribuciones sobre la serie.....	229
Gráfico 43. Actitud hacia los capítulos de la serie.....	230
Gráfico 44. Identidad colectiva representada en la serie.....	230
Tabla 24. Medias estadísticas de las variables de interés.....	231
Tabla 25. Representaciones sociales a través de los medios.....	232
Tabla 26. Campo representacional del Trabajo Social.....	233
Tabla 27. Elementos diferenciales del campo representacional.....	234
Gráfico 45. Proceso de construcción de la identidad colectiva.....	234
Tabla 28. Descripción de las relaciones estadísticas desarrolladas.....	235
Tabla 29. Las denominaciones según municipios.....	236
Tabla 30. Las denominaciones según ocupaciones.....	237
Tabla 31. Las denominaciones según utilidad.....	237
Tabla 32. Las denominaciones según conocimiento común.....	238
Tabla 33. Relación entre denominaciones y causas de uso.....	238

	Páginas
Tabla 34. Relaciones entre las denominaciones de los trabajadores sociales y de los servicios sociales.....	239
Tabla 35. Denominaciones según conocimiento sobre medios.....	240
Tabla 36. Denominaciones según conocimiento de la serie.....	240
Tabla 37. Causas de uso según municipios.....	241
Tabla 38. Causas de uso según edades.....	242
Tabla 39. Causas de uso según ocupaciones.....	243
Tabla 40. Causas de uso según relaciones laborales.....	244
Tabla 41. Relación entre causas y prioridades de los servicios.....	245
Tabla 42. Motivos de utilidad según municipios.....	248
Tabla 43. Motivos de utilidad según conocimiento de los medios.....	248
Tabla 44. Preferencias sobre programas según municipios.....	249
Tabla 45. Preferencias sobre programas según género.....	250
Tabla 46. Preferencias sobre programas según estudios.....	250
Tabla 47. Preferencias sobre programas según conocimiento de los trabajadores sociales.....	251
Tabla 48. Preferencias sobre programas según conocimiento de los estudios de los trabajadores sociales.....	252
Tabla 49. Preferencias sobre programas según conocimiento de las funciones de los trabajadores sociales.....	253
Imagen 11. Correlaciones entre V21 y V29.....	255
Imagen 12. Correlaciones entre V29 y V34.....	256
Imagen 13. Correlaciones entre V29 y V36.....	256
Imagen 14. Correlaciones entre V29 y V50.....	256
Tabla 50. Denominaciones de los trabajadores sociales según edad...	257
Tabla 51. Denominaciones de los trabajadores sociales según ocupaciones.....	258
Tabla 52. Denominaciones de los trabajadores sociales según conocimiento de los medios.....	259

	Páginas
Tabla 53. Denominaciones de los trabajadores sociales según el conocimiento de sus funciones.....	260
Imagen 15. Correlaciones entre V34 y V21.....	261
Imagen 16. Correlaciones entre V34 y V36.....	261
Imagen 17. Correlaciones V34 y V50.....	262
Tabla 54. Resultados no paramétricos según la ocupación de los encuestados.....	264
Tabla 55. Resultados paramétricos según la ocupación de los encuestados.....	264
Tabla 56. Conocimiento sobre los medios según edades.....	267
Tabla 57. Conocimiento sobre los medios según estudios.....	267
Tabla 58. Conocimiento sobre los medios según ocupaciones.....	268
Tabla 59. Conocimiento sobre los medios según el conocimiento de los estudios de los trabajadores sociales.....	268
Tabla 60. Relación entre conocimiento sobre los medios y los contenidos de la serie de Raquel busca su sitio.....	269
Tabla 61. Conocimiento de los medios según género.....	270
Tabla 62. Audiencia de la serie según municipios.....	270
Tabla 63. Audiencia de la serie según género.....	271
Tabla 64. Audiencia de la serie según edades.....	272
Tabla 65. Audiencia de la serie según estudios.....	272
Tabla 66. Audiencia de la serie según ocupaciones.....	273
Tabla 67. Audiencia de la serie según convivencia.....	273
Tabla 68. Audiencia de la serie según condición de usuario.....	274
Tabla 69. Audiencia de la serie según conocimiento de los trabajadores sociales.....	275
Tabla 70. Audiencia de la serie según conocimiento de los medios.....	275
Tabla 71. Audiencia de la serie según los temas tratados.....	276
Tabla 72. Audiencia de la serie según actitud antes los temas.....	277

	Páginas
Tabla 73. Resumen: relaciones en el campo de las representaciones sociales del Trabajo Social según variables ordinales.....	278
Tabla 74. Resumen: relaciones en el campo de las representaciones sociales del Trabajo Social según variables categóricas.....	280
Tabla 75. Capítulos seleccionados de la serie: muestra.....	290
Tabla 76. Calendario del primer pase de la serie.....	293
Tabla 77. Identidades colectivas representadas en la serie.....	300
Gráfico 46. Perfiles profesionales según género.....	303
Tabla 78. Las funciones de los trabajadores sociales en la serie.....	305
Gráfico 47. Las funciones representadas en la serie.....	308
Tabla 79. Los ámbitos de intervención social en la serie.....	314
Gráfico 48. Percepción de los ámbitos de intervención social.....	319
Tabla 80. Los problemas sociales en la serie.....	321
Gráfico 49. La representación de los problemas sociales.....	324
Tabla 81. Resumen: aportaciones de la serie al análisis cualitativo.....	327
Gráfico 50. El proceso de construcción de la identidad colectiva.....	344
Imagen 18. La campaña pro-licenciatura en Trabajo Social.....	345
Gráfico 51. La construcción académica del Trabajo Social.....	346
Imagen 19. Leonor Watling, protagonista de Raquel busca su sitio.....	367