



MARÍA JOSÉ BENEGAS MATEO | FRANCISCO JAVIER GARCÍA-CASTILLA | JESÚS VICENTE BEN ANDRÉS | ELENA RAMOS NIETO
TERESA RODRÍGUEZ DEL REY | M^a VICTORIA OCHANDO RAMÍREZ | JUANA MARÍA MORCILLO MARTÍNEZ
LUZ MERCEDES VERDUGO ARAUJO | LEONOR TERESO RAMÍREZ | TERESITA DEL NIÑO JESÚS CARRILLO MONTOYA
CRISTINA HERREROS SÁNCHEZ

Pensar en calidad desde el Trabajo Social: opiniones y propuestas

Thinking about quality from Social Work: opinions and proposals

M^a Victoria Ochando Ramírez* y Juana María Morcillo Martínez**

* Universidad Internacional de La Rioja. mariavictoria.ochando@unir.net

** Universidad de Jaén. jmmorcil@ujaen.es

Abstract:

Social Work is a profession committed to social transformation and social welfare. That is why the social praxis carried out by Social Work professionals contributes not only to the quality of life of the people, groups and communities with whom they intervene, but also to the quality of the service provided in public, private or third sector entities. The aim of this paper is to explore the opinions on quality from the discipline of Social Work, focusing the analysis on the most outstanding aspects of the profession and on the way in which the people who participated in this study define quality. For this purpose, a research was carried out with 210 participants with the profile of Social Work: professionals, university teachers and undergraduate students of all courses of public and private universities. In the same way, a mixed research has been chosen, predominating the qualitative approach and the exploratory and descriptive design. An open-ended questionnaire was used in order to allow the participants to express their views and meanings. Likewise, the discourse was analyzed using the Maxqda program, establishing different categories. Finally, it was possible to describe the salient aspects of the profession, to define quality from the perspective of Social Work, and to identify some attributes that bring quality to professional practice in both intervention and research. Social Work is a committed profession currently facing great challenges, which may be the opportunity to achieve the transformation that the profession and society demand at this time. Quality can be established as an indispensable tool for the work of Social Work.

Keywords: Social Work; quality; ethics; praxis; social welfare.

Resumen:

El Trabajo Social contribuye a la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades y a la calidad del servicio. El objetivo es explorar las opiniones sobre calidad desde el Trabajo Social. Se estudian aspectos destacados de la profesión y sobre calidad. Se ha realizado una investigación exploratoria a 210 participantes con el perfil de Trabajo Social: profesionales, docentes universitarios y alumnado de Grado de todos los cursos de Universidades públicas y privadas españolas. Se ha optado por una investigación mixta, predominando el enfoque cualitativo. Posteriormente, se ha analizado el discurso con Maxqda, estableciendo categorías. Finalmente, se ha podido describir aspectos de la profesión, definir

calidad desde el Trabajo Social, e identificar algunos atributos que reportan calidad al ejercicio profesional. El Trabajo Social es una profesión comprometida y con grandes desafíos, los cuales pueden ser vistos como una oportunidad para lograr la transformación que la profesión y la sociedad demanda. La calidad puede establecerse como una herramienta indispensable para el quehacer del Trabajo Social.

Palabras clave: Trabajo Social; calidad; ética; praxis; bienestar social.

Article info:

Received: 25/01/2023

Accepted: 31/01/2023

DOI: 10.5944/comunitania.25.4

Introducción

El Trabajo Social es considerado como una profesión de ayuda, que busca empoderar a la ciudadanía y contribuir al bienestar social. Precisamente se considera una profesión que posibilita el cambio y el desarrollo social. Se define como un profesional activo que se compromete con las personas, grupos y comunidades para su empoderamiento y emancipación (Lima 2016). Lo cual imprime un carácter cercano, que tiende la mano, a la par que un rol reivindicativo ante las desigualdades sociales y los derechos de la ciudadanía. Se suscribe a un Código Deontológico, basado en los principios que marcan su proceder: derechos humanos, dignidad y justicia social. Estos principios representan un modo de actuar propio, que sitúa a las personas como protagonistas de sus procesos y emerge desde un respeto profundo a la dignidad humana. Las intervenciones precisamente, se basan en el desarrollo de atenciones integrales, desde un entendimiento holístico, situando a la persona en relación al entorno donde se desenvuelve. Para ello, los y las Trabajadores Sociales, tienen como funciones la prevención, atención directa, promoción e inserción social, etc. (Consejo General del Trabajo Social 2012), las cuales se desarrollan en los respectivos ámbitos de intervención y en los distintos niveles de intervención (Jiménez y Munuera 2021).

Del mismo modo, el Trabajo Social, desde sus inicios, ha buscado la manera de establecerse como profesión, diferenciándose de otro tipo de prácticas caritativas. Consta de legitimidad social y unos deberes que le otorga la profesión. Se considera una disciplina científica, que aplica el método científico. Fombuena, Talamantes y García, (2022) señalan que, para que un método tenga la consideración de científico, requiere disponer de criterios que proporcionen rigor, validez y fiabilidad, permitan su aplicación sistemática y carezcan de interpretaciones subjetivas como sesgos, o juicios de valor, principalmente. Por tanto, esta metodología permite a la profesión, investigar para ser conocedora de primera mano de cuáles son las necesidades de

la ciudadanía, realizar diagnósticos sociales, establecer programaciones para actuar y desarrollar actuaciones y evaluaciones. La praxis se nutre constantemente de la teoría y viceversa, que se forma y se prepara para intervenir en base a las evidencias. Esto implica para el Trabajo Social introducir mejoras basadas en el conocimiento científico y en la práctica, tomar decisiones, y por ende, proporcionar servicios más eficaces y eficientes (Rivera y Ramos 2017).

Junto a lo anterior, no pueden obviarse los elementos estructurales que condicionan el devenir de las personas, las instituciones, las relaciones sociales, el envejecimiento de la población, el avance de las tecnologías, las limitaciones presupuestarias, la regulación cambiante, etc. delimitan nuevos entornos sobre los que intervenir, a los cuales se unen otros retos actuales, marcados por nuevos escenarios sociales (Pastor 2021). Ante estas circunstancias, los profesionales del Trabajo Social han de ser permeables ante los cambios sociales, cada vez más rápidos e inesperados. Resulta imprescindible tener la capacidad para adaptarse continuamente. Se debe poner en equilibrio aquellas cuestiones relativas al ejercicio de la praxis actual. Y, también aquellas que pongan la mirada hacia dónde se quiere ir.

En base al primer aspecto, entran en juego aquellas reflexiones en torno a la práctica que se desarrolla, la ética aplicada, la aplicación de las metodologías y teorías del Trabajo Social, evaluación, supervisión, etc. En otras palabras, qué se está haciendo desde el Trabajo Social y cómo se está haciendo. Estos interrogantes nos llevan a otra pregunta: ¿es suficiente? ¿Se podría hacer mejor?. Independientemente de las limitaciones estructurales y de recursos, no cabe duda que la revisión de la práctica es fundamental, sobre todo dadas las repercusiones en las personas y su calidad de vida.

En segundo lugar, la formación y la interiorización de nuevas culturas de trabajo es clave. Se trata de contribuir no sólo a la atención de las necesidades, sino hacerlo desde la mejor posición posible. Esto es, fomentar la excelencia y las buenas prácticas. En relación a estas actuaciones en materia de calidad que precisan un esfuerzo y un compromiso renovado, suele ser habitual que se generen dudas entre los profesionales, especialmente en relación a la idea de si dicho enfoque o metodología es coherente con los principios profesionales (Martí y Pérez Cosín 2021). Especialmente, ante filosofías o metodologías nuevas o no exploradas en los respectivos ámbitos de intervención ocupados por Trabajadores y Trabajadoras Sociales. Innovar consiste en ofrecer nuevas soluciones a los problemas, que se pueden generar tras un ejercicio de búsqueda o de manera inesperada (Raya 2017).

En cualquier caso, optar a metodologías que reporten mayor calidad a los servicios y que contribuyan a la mejora, debe ser un camino que se ha de explorar. Más si cabe, cuando la legislación fomenta precisamente la calidad en los servicios prestados, tanto para el sistema de Servicios Sociales, como para el resto de sistemas como Salud, Educación, etc. Por supuesto, todo ello aplicable a servicios públicos como a otros promovidos por la iniciativa privada. De hecho, es habitual encontrar en el Tercer sector de

Acción prácticas que van en la línea de contribuir a una transformación de la entidades y que inciden precisamente en mejorar aspectos como la sistematización de datos, la orientación a las personas, el trabajo en base a procesos, etc. Siendo igualmente reco-gidas en empresas, ejercicio libre y otros espacios de intervención.

En esta ocasión, se plantea una investigación que ha tenido como objetivo general identificar las opiniones del Trabajo Social en materia de calidad. En particular, esta pu-blicación, se ha centrado exclusivamente en dos cuestiones del estudio: explorar cuáles son los aspectos destacados para la profesión del Trabajo Social por su relación con la calidad del servicio, y en segundo lugar, describir qué significa calidad para el Trabajo Social, generando posicionamientos compartidos sobre la praxis de la profesión.

Método

Enfoque

En este trabajo, se ha querido conocer cómo interpretan los profesionales del Traba-jo Social su profesión, y cómo se sitúan ante la calidad. Se ha optado por una metodo-logía mixta. En su enfoque cualitativo, se ha buscado extraer significados y opiniones sobre la calidad desde un enfoque inductivo. El enfoque cuantitativo se ha usado ex-clusivamente para determinar cuestiones sociodemográficas, tales como sexo, edad, localidad de residencia, dedicación profesional o académica, y en su caso, tipo de insti-tución, años de experiencia como Trabajador o Trabajadora Social y/o curso, pudiendo así describir en más detalle cada uno de los perfiles de participantes.

Se trata de un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, el cual se ha planteado como una primera toma de contacto con el tema de estudio, pudiendo ampliarse en futuras investigaciones. En cuanto al procedimiento, en primera instancia se optó a solicitar el consentimiento por parte del Comité de Ética de la Universidad a la que se vincula la autoría. A continuación, se dio a conocer el estudio a través de medios digitales, ofreciendo también otras opciones para quienes lo requiriesen. Se tomó esta decisión teniendo en cuenta que en el momento en el que se inició el estudio, todavía existían algunas limitaciones respecto a la pandemia, y también, desde el interés de alcanzar a personas residentes en diferentes municipios. Si bien no es el objetivo de los estudios cualitativos, obtener una muestra representativa del total de la población, sí se consideró oportuno optar a esta vía telemática para generar mayores oportunidades de participación a aquellos profesionales del Trabajo Social interesados en ofrecer su opinión desde su experiencia.

Procedimiento

La difusión para la participación se realizó enviando un correo para solicitar la participación en la misma junto con el consentimiento informado. Cabe indicar que

se ha garantizado el anonimato de los participantes, al recoger datos generales que impiden la identificación de los mismos. El acceso a los datos fue de forma exclusiva por el equipo investigador, quienes han seguido las precauciones necesarias para garantizar el correcto tratamiento de los datos y su confidencialidad. Se realizó la difusión bajo la técnica de bola de nieve, a colegas, alumnos, profesorado e instituciones profesionales y académicas de relevancia, las cuales fomentaron la distribución a sus asociados. Por ejemplo, se envió a asociaciones profesionales de diversos ámbitos, centros sociales, a todos los colegios profesionales del Trabajo Sociales de España, así como al Consejo General del Trabajo Social, quien contribuyó con la divulgación de estudio al publicar el enlace en el Rincón de Investigación que se sitúa en la web. El estudio se inició en octubre de 2021, y se concluyó la participación el 31 de marzo de 2022.

Materiales

El instrumento utilizado fue un cuestionario a través de la herramienta de Microsoft Forms con dos bloques: uno relativo a los datos de identificación, y otro para preguntas abiertas. En este sentido, estudios avalan que dentro de la metodología cualitativa, también es posible hacer uso de técnicas menos habituales como el cuestionario de preguntas abiertas, al ser formulados de manera que las personas participantes pudieran reflejar sus opiniones, interpretaciones, etc. Jansen (2012) apunta que la encuesta cualitativa no busca en ningún caso establecer frecuencias de personas con las mismas características (variable), sino que se centra en establecer aquellas dimensiones y valores significativos, pudiendo explorar significados y experiencias. Braun *et al.* (2021) refuerzan que el cuestionario cualitativo, no sólo respeta los valores de la investigación cualitativa y la riqueza de sus datos, sino que además favorece el uso en línea. Pese a ser infrautilizado en ocasiones, hay estudios que lo respaldan, inclusive en Ciencias Sociales, en temáticas sobre Trabajo Social (Canda, Nakashima y Furman 2004) y servicios de intervención social (Rydenfält, Persson y Arvidsson 2021).

Las preguntas del bloque de preguntas abiertas, buscaban indagar sobre el conocimiento en calidad existente, su implantación, posibles propuestas, y en cuanto a los valores del Trabajo Social, cuestiones de la práctica, etc. Se establecieron seis preguntas de obligado cumplimiento, junto con otras de ampliación para aquellos que desearan seguir participando. Debido al gran volumen de datos del estudio, en esta ocasión el análisis se centra en el bloque de datos sociodemográficos, y en las siguientes preguntas:

- ¿Qué destacarías de la profesión?: Esta pregunta buscaba identificar cuáles son considerados elementos clave de la profesión. Interesaba detectarlos por su influencia en el servicio y por ende, en su calidad.

- ¿Qué entiendes por calidad?: En este caso, se quería indagar en posibles elementos definitorios.

Población y muestra

La muestra fue de tipo no probabilística e intencional, al estar dirigida a población directamente relacionada con el Trabajo Social en España. Se posibilitó la participación a personas que aún teniendo otras nacionalidades, se encontraran vinculados laboral o académicamente a instituciones españolas. La muestra se ha seleccionado según los siguientes criterios:

- Trabajadores o Trabajadoras Sociales en activo, de cualquier ámbito y antigüedad en el ejercicio profesional.
- Trabajadores o Trabajadoras Sociales que se encuentran desempleados o realizando otra actividad profesional.
- Trabajadores o Trabajadoras Sociales que desempeñen docencia en Grado de Trabajo Social con Doctorado: públicas y privadas, con cualquier antigüedad. No se permitió a otros perfiles profesionales que impartieran docencia en dicho título, siendo esta cuestión considerada motivo de exclusión.
- Estudiantado del Grado en Trabajo Social de cualquier curso, que estuviera matriculado en universidades públicas o privadas.
- Además de lo anterior, estar interesados o interesadas en participar en el estudio.

El tamaño de la población participante, se determinó siguiendo el criterio de saturación de la información en los discursos, dando por concluido el tiempo para la participación en la fecha indicada previamente.

Análisis

Una vez terminada la fase de recogida de datos, se procedió al análisis de datos. Ha sido una etapa compleja debido al alto grado de participación existente. Se generó una tabla en Excel para cada una de las respuestas y perfiles, agrupados por filas y columnas. Se procedió al análisis de las respuestas utilizando el programa Maxqda (versión 2021 para Mac) accediendo al mismo desde el escritorio virtual de la Universidad. Posteriormente, se establecieron categorías en base al análisis del contenido. Se han codificado las participaciones, favoreciendo así la identificación del perfil para cada respuesta. Se ha optado por asociar un código de letras, que ha tenido el siguiente orden: dedicación, sexo, otros rasgos del ámbito para profesionales o tipo de universidad para docentes y alumnado. Seguido del número de participante al final.

Resultados

Perfil de participantes

Se ha logrado contar con 210 participantes, de los cuales 9 procedían de un contexto internacional con vinculación laboral o académica en España y 201 participantes, de España. Respecto a la Comunidad Autónoma de residencia, se ha encontrado presencia de todas las Comunidades, incluidas las Islas. Se ha encontrado una participación mayor en Andalucía con 85 participantes, seguida por Cataluña, Castilla y León, y País Vasco. En menor cuantía, personas del resto de Comunidades.

La edad ha sido variada, encontrando participantes desde los 18 años hasta más de 65 años, siendo el grupo de edad predominante el grupo entre 18 a 24 años (Tabla 1). Atendiendo al sexo, se ha constatado que la presencia femenina ha sido la predominante, pudiendo constatar que el 84,28 % de la muestra son mujeres, frente al 14,76% hombres, y 0,96% no se identificaba con los anteriores.

Atendiendo a las categorías de dedicación, el 45,24% de la muestra corresponde al alumnado que se encuentra cursando el Grado de Trabajo Social en Universidades públicas y privadas, el 42,86 % a Trabajadores Sociales que se encuentran ejerciendo la profesión, el 8,1% comprende a Trabajadores Sociales que en el momento de participar se encontraban en desempleo o desarrollando otras ocupaciones, y un 3,81% lo integran el cuerpo docente universitario, titulados también en Trabajo Social, tanto de Universidades públicas como privadas.

Tabla. 1. Perfil de participantes en estudio

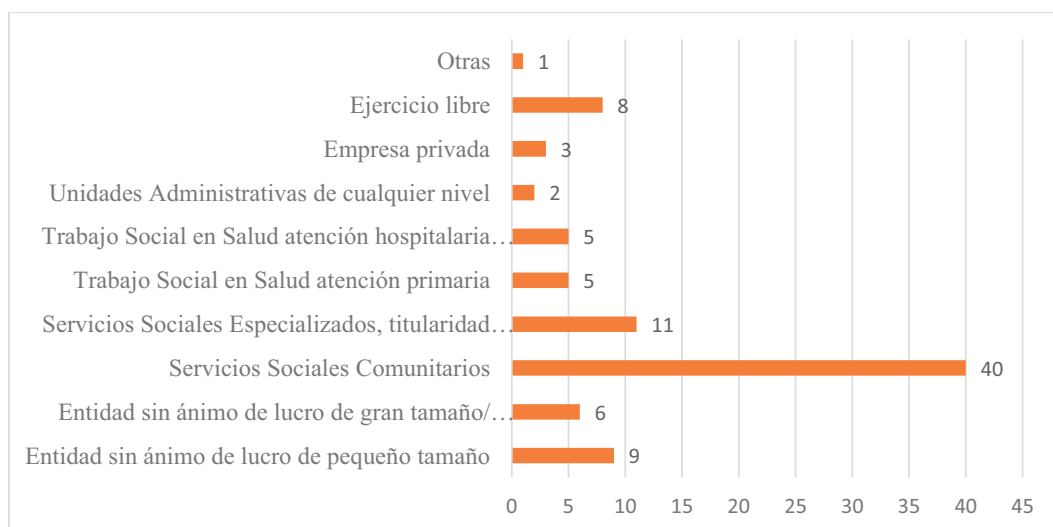
Edad	Nº	Sexo	Nº	Perfiles	
18-24	55	Hombre	31	Alumnado del Grado en Trabajo Social	95
25-34	44	Mujer	177	Trabajadores Sociales (en activo)	90
35-44	50	Otro	2	Trabajadores Sociales (desempleo u otros)	17
45-54	46			Trabajadores Sociales docentes Universidad	8
55-64	14				
Más de 65	1				

Fuente: Elaboración propia.

Prosiguiendo con la presentación del perfil, puede decirse que dentro del grupo de profesionales del Trabajo Social que se encuentran desempeñando la profesión, existen distintas trayectorias. Sobresalen los participantes que tienen más de veinte

años de experiencia (39), seguidos por otros que tienen más de diez años de experiencia como Trabajador o Trabajadora Social (10), entre 3 y 5 años (8), más de cinco años (6), entre uno y dos años (4), y con menos de un año de experiencia (3). Dentro de este grupo de profesionales, se ha tenido en cuenta también en qué tipo de centro prestan sus servicios. En particular, hay una presencia notable de Trabajadores y Trabajadoras Sociales que forman parte de Servicios Sociales Comunitarios, mientras que en otro tipo de entidades hay más variedad (Figura 1):

Figura 1. Centros de trabajo del grupo de profesionales del Trabajo Social del estudio



Fuente: Elaboración propia.

En el grupo de docentes universitarios y alumnado, se incluyen tanto Universidades públicas como privadas, siendo 48 participantes y 54 respectivamente. Atendiendo a la experiencia de los y las Trabajadores Sociales que son profesores universitarios, se considera que todos ellos tienen una experiencia superior a los tres años, aunque también hay algunos que han desarrollado su labor docente durante más de veinte años.

En cuanto al alumnado del Grado de Trabajo Social, se observa que pertenecen a todos los cursos, existiendo un predominio de alumnado de cuarto curso (34), seguido en igual cantidad por aquellos que están matriculados en el primer curso y, en varias asignaturas (23). Continúa una presencia más limitada de tercer curso (9) y de segundo curso (6), mostrando así una gran heterogeneidad.

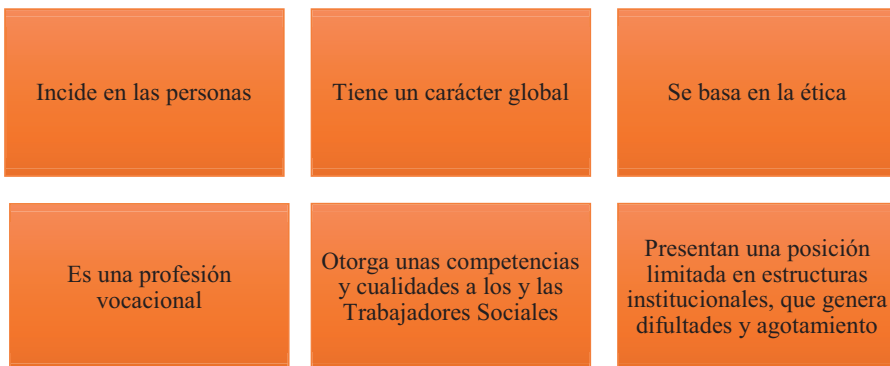
Una vez delimitado el perfil de las personas participantes, se procede a presentar los resultados obtenidos para cada pregunta. Cabe reseñar que no se han detectado

diferencias significativas entre los distintos grupos de participantes en base a sus perfiles y características.

Cualidades relevantes del Trabajo Social

Ante la pregunta: “¿Qué destacarías de la profesión?”, se encuentran respuestas variadas que ponen énfasis en cuestiones diferentes y complementarias según el punto de vista o trayectoria de cada participante. No obstante, sí se han podido encontrar la presencia de categorías en los discursos que se han ido repitiendo en todos los perfiles (Figura 2) y que se detallan abajo.

Figura 2. Resultado de las categorías identificadas por los participantes sobre el Trabajo Social



Fuente: Elaboración propia, 2022.

Las personas participantes, como Trabajadores Sociales o futuros Trabajadores Sociales, son conocedores de la responsabilidad de sus actos y de la incidencia en las personas, grupos y comunidades. Se afirma que los y las Trabajadores Sociales destacan por:

“La capacidad transformadora sobre las vidas de individuos y colectivos a los que apenas nadie presta atención” (AHP88)

“El empoderamiento que se pretende dar a las personas para que sean el motor de su propio cambio” (AMP179)

“Su importancia para propiciar el cambio social y su vigencia para garantizar muchos derechos de la ciudadanía” (TSHSaA65)

Consideran que la profesión proporciona una visión global, lo que realza:

“Su capacidad de fomentar la interdisciplina, considerando a las personas y sus contextos” (DMP54)

A su vez, evidencian la importancia de los principios éticos de la profesión, como uno de los aspectos más destacados de la misma:

"Los valores que la sustentan, es lo que la diferencia y determina." (TSHE6)

"El respeto por la autodeterminación de las personas y la búsqueda de valores éticos, como el bienestar social y la propia autodeterminación" (TSHE17)

"Su valor para contribuir al cambio social y la protección de personas vulnerables" (DMP10)

Se encuentran otras personas que destacan en su discurso el carácter vocacional de la profesión, señalando cuestiones como:

"Creo que es un trabajo vocacional, que te tiene que gustar y así es cuando puedes empezar a gestionar situaciones" (AMP183)

"Es un trabajo vocacional pese a lo que digan. Hay que estar preparado psicológicamente para poder desarrollarlo de la manera adecuada" (TSMS150)

"La motivación y la pasión por esta profesión. Implicación y esfuerzo." (TSMS180)

De igual manera, otros participantes valoran las capacidades y competencias existentes en los trabajadores y trabajadoras sociales, tales como:

"La capacidad para detectar problemáticas sociales y las habilidades y herramientas para empoderar a las personas y conseguir cambios" (TSMO38)

"La capacidad de empatizar con las personas, es cada vez más necesaria. La capacidad de conocer tantas situaciones desconocidas para buena parte de la sociedad" (TSME60)

"La gran capacidad de adaptación y de búsqueda de soluciones a los problemas" (TSMS26)

En esta línea, refuerzan aquellas cualidades y actitudes que conectan con sus valores humanos:

"Para mí es la profesión más completa desde el punto de vista humano. Requiere unas cualidades y destrezas que se dan especialmente en las personas de nuestra profesión: tolerancia, honestidad, visión abierta del mundo, justicia, capacidad de entendimiento, diálogo, etc." (TSMS155)

"Destacaría la calidad humana de los profesionales que ejercen" (TSMS5)

"La resiliencia de los trabajadores sociales frente a la situación actual (pandemia, nuevas maneras de trabajar, los mismos recursos frente a mayores necesidades" (TSMS19)

Estos aspectos, evidencian la fortaleza y la capacidad de adaptación del Trabajo Social. Consideran que la profesión se encuentra con dificultades intrínsecas a la profesión y otras estructurales. Atendiendo a las primeras, se hace ver que aún queda mucho por mejorar. Sirva como muestra la siguiente aportación, donde se hace una crítica a cuestiones que bajo su punto de vista, deberían integrarse mejor en la profesión:

"Un compromiso y voluntad inicial que se pierden con los años. Una falta de interés por la mejora que hace que estemos todavía discutiendo aspectos que hace décadas tenemos

identificados para su abordaje. Falta de adecuación entre la disciplina y la profesión. Confusión entre ser trabajador/a social por nómina o serlo por la labor que ejercemos. Sumisión al diseño de los servicios y las políticas. Ocupación de cargos de representación por personas más preocupadas por perpetuar la profesión que por los objetivos de la disciplina. Intervención que no se basa en el rigor, ni se sabe a qué fundamento teórico responde. Defender la intervención basada en algún modelo por puro desconocimiento de otros, o bien porque corresponde a prejuicios que ya tenemos antes de conocer el anclaje teórico.” (TSHW41)

De igual manera, se señalan cuestiones estructurales que afectan a la profesión, como el lugar que se ocupan dentro de las instituciones, y las políticas públicas vinculadas a su desempeño:

“Destaco que las y los profesionales del trabajo social trabajan en horizontal con miedo de llegar al liderazgo y a la verticalidad. Por esto, a veces se queda anclada en el “esto es lo que hay” y no lucha por unas políticas sociales de calidad que puedan favorecer a la ciudadanía y a la profesión” (TSMU56)

“Destacaría su invisibilidad en muchos aspectos, siendo una profesión bastante importante e intermediaria socialmente” (AMU102)

Además, se ha detectado un interés en fomentar el autocuidado de los y las Trabajadores Sociales, en aras de evitar situaciones de riesgo y agotamiento:

“Destaco que es una profesión que trabaja con personas en situaciones, muchas veces, de vulnerabilidad, y que por lo tanto necesita un autocuidado y una supervisión para poder mantener una intervención de calidad la mayor parte del tiempo” (TSMU56)

“Es preciosa (la profesión del Trabajo Social) cuando te dejan realizarla bien. Si no, es frustrante” (OMO2)

En consecuencia, se aprecia que las personas participantes en el estudio son conectoras del valor que aporta el Trabajo Social, ya que reconocen sus cualidades destacadas. Pero también, manifiestan desafíos que causan preocupación y que podrían limitar la calidad de sus actuaciones.

Definición de calidad desde el Trabajo Social

Se prosigue realizando la pregunta “¿Qué entiendes por calidad?”. Las respuestas permiten diferenciar dos tipos de comentarios: aquellos centrados en definir la calidad de manera global, y otros que reflejan un aspecto más concreto que denota calidad o atributo (Tabla 2).

Tabla 2. Resultados sobre el concepto de calidad desde el Trabajo Social

Bloques identificados	Contenido
Definición de calidad	Calidad como cumplimiento de estándares o normativa
	Calidad como excelencia
	Calidad como valor positivo
	Calidad como propiedad
	Calidad como utilidad o cumplimiento fin
	Calidad desde enfoque de calidad total
Atributos de calidad	Cercanía en el trato
	Tiempo dedicado
	Dominio del conocimiento teórico- práctico
	Ética
	Eficacia
	Eficiencia
	Implicación

Fuente: Elaboración propia.

Aquellos que han optado por ofrecer un concepto general de calidad, han podido dilucidar en base a un criterio principal, el cual consideran que es lo que dota de calidad a un servicio.

En particular, se ha descrito calidad como cumplimiento con unos estándares previos:

“Que completa unos valores mínimos de servicio prestado.” (AMP80)

“Que cumpla los objetivos que se propone” (AMU124)

“La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad” (AMP94)

“Requisito que asegure el buen funcionamiento de algo” (OMO134)

Dentro de este grupo de respuestas, se podrían incluir aquellas basadas en el cumplimiento de normativa o de otras premisas:

“Ofrecer respuestas acordes con el contexto social, la normativa vigente y las demandas de los usuarios a personas grupos comunidades e instituciones” (DMP10)

Otras definiciones atienden al criterio de excelencia, siendo un ejemplo las que se muestran a continuación:

“Lo mejor que puedas obtener” (AMP87)

“Procurar el mejor servicio y la máxima satisfacción por parte de persona usuaria y trabajadores de la organización” (DMU39)

“Entiendo por calidad una intervención excelente” (TSML71)

Prosiguen aquellos participantes que realizan la conceptualización de calidad atendiendo al valor que aporta algo, como puede ser un servicio:

"Calidad es el valor que no se explica con palabras, solo se ve o se siente." (AMP86)

"Que es adecuado, bueno, resistente, con suficientes recursos" (AMU104)

"La calidad es un grupo de características que permite valorar algo como bueno o malo. Buena calidad, mala calidad" (OMO128)

También son notables las aportaciones que indican en calidad como una propiedad:

"Considero por calidad las propiedades, conductas y valores que caracterizan algo, ya sea un producto o una actuación concreta" (DHU55)

Junto a las aportaciones anteriores, se manifiestan aquellos Trabajadores y Trabajadoras Sociales que entienden calidad en términos aplicados. Esto es, algo es de calidad cuando permite responder a un fin:

"Entiendo que calidad se refiere a la capacidad en la que un servicio puede satisfacer una necesidad" (AMU199)

"Realizar un trabajo adecuado, teniendo en cuenta a los usuarios y sus deseos, y realizando el trabajo de manera eficiente, eficaz y diligente" (TSMS26)

"La búsqueda de la mejora en la ejecución y control de una tarea" (TSMT52)

"Calidad es alcanzar objetivos propuestos en procesos de intervención e investigación de Trabajo Social, estableciendo procesos de constante mejora en un marco ético vinculado a los derechos" (DMU54)

Finalmente, se presentan aquellas definiciones generales que dan un paso más. Las personas participantes están ofreciendo aportes que podrían situarse en un enfoque de calidad total. Esto significa que están valorando la calidad bajo varias perspectivas alineadas entre sí y desde una visión de conjunto para toda la organización:

"Prestación de servicios en valores óptimos de atención, condiciones de trabajo y satisfacción de las personas usuarias." (TSMS155)

"Reconocimiento a toda la actividad que se desarrolla en una entidad o empresa, a la metodología, evidencias, planes..." (TSMW69)

"La calidad es muy importante a la hora de hablar de la profesión de Trabajo Social ya que, que haya una buena calidad en la intervención implica una mejora de la calidad de vida en las personas con las que se vayan a intervenir" OMO129)

"Poder atender la demanda de la familia, sin una sobrecarga de trabajo y con capacidad de dar respuesta" (TSMS147)

El segundo bloque está conformado por aquellas respuestas que han versado sobre aspectos más específicos de la calidad, considerados atributos de calidad.

Resaltan como atributo, la cercanía y el trato que se ha de ofrecer desde el Trabajo Social:

"Buena actitud profesional, buen hacer profesional, establecer buen clima que favorezca la apertura, revisión de protocolos,..." (TSMS3)

"En mi opinión, una intervención de calidad de tener empatía, confianza, tolerancia y calidez, entre otros indicadores" (TSHSaA65)

"Que se establezca una buena relación profesional donde se favorezca la empatía y respeto mutuo para conseguir una mejor calidad de vida de las personas a las que atendemos" (TSMS141)

"Calidad en nuestra profesión la entiendo como poder dar a cada persona un servicio único, personalizado y con los tiempos y ritmos que esa persona y el o la profesional necesite." (AMP136)

Hay menciones al tiempo dedicado a las funciones de atención directa y a otras como la planificación, estudio, etc. Consideran que es relevante cuánto tiempo se ofrece a las personas usuarias y sus procesos, así como las condiciones en las cuales se presta el servicio:

"El tiempo de atención/intervención dentro de la jornada laboral optimizando tiempo y recursos. Planificación, actuación y verificación" (TSIG7)

"Gestión de tiempo en citas, entrevistas, visitas, plazos concesiones ayudas..." (TSMS29)

"En relación al usuario: Adecuación del tiempo disponible a las necesidades de cada persona, información suficiente y adecuada, capacidad de generar contextos de colaboración" (TSME21)

"ofrecer atención a la mayor brevedad posible a la persona que solicita ser atendida, tratando de dar respuesta a sus cuestiones, en un entorno de atención adecuado, sin distracciones, ruidos, con discreción, respeto, sin prejuicios y manteniendo una escucha activa" (TSMS180)

Continúan señalando como atributo el disponer de conocimientos basados en la evidencia, y que sean capaces de aplicarlos o analizarlos:

"Intervención basada en un cuerpo teórico de conocimiento y un metodológico científico" (TSMS34)

"Procedimientos basados en la evidencia con sostén teórico-práctico y supervisión" (TSHSaH46)

"Tener espacios de supervisión los profesionales, [...] memorias de reflexión" (TSME49)

Consideran que la calidad en Trabajo Social se vincula a la ética:

"Una práctica profesional que se ajuste a los principios éticos de la profesión" (TSHE6)

"El desempeño de la profesión conforme a los derechos básicos del profesional y el desarrollo de la intervención para hacer efectivos los derechos del usuario/a" (TSMS163)

"Con compromiso social y vocación de servicio, defensa de derechos humanos y respeto por la dignidad humana, con Honradez y honestidad, prestando calidez y empatía en las intervenciones reconociendo y respetando la autodeterminación de las personas" (TSMS145)

De igual manera, sobresalen atributos de calidad clásicos, como la eficacia, la eficiencia y la evaluación. Respecto a la eficacia, se comentan aspectos relativos al cumplimiento de los objetivos:

- "La prestación de una atención y/o servicio lo más eficaz y eficiente posible" (TSMG12)*
"Responder al objetivo de una tarea con el mayor nivel de eficiencia, con unas técnicas científicas adecuadas al trabajo que se realiza" (AMP85)
"El criterio que mide en qué medida la acción responde a los objetivos marcados." (TSME24)

Apuntan el atributo de eficiencia señalando que uso que se hace de los recursos, dejando entrever a su vez un interés por la satisfacción:

- "Hacer las cosas lo mejor posible con los medios disponibles y que el otro también lo perciba así" (TSMS14)*

Se engloba en este atributo, aportaciones que vinculan la eficiencia con los principios del Trabajo Social:

- "Significa trabajar siendo eficiente en las funciones encomendadas con las herramientas de las que se dispongan bajo los principios de la profesión (TSMS145)*
"Aquella que busca el funcionamiento adecuado de los servicios y recursos en base a los principios por los que se diseñó" (OMO67)

Establecen que en cualquier caso, se trata de *"ofrecer servicios con procedimientos estructurados y evaluados constantemente proporcionando calidad de los servicios prestados"* (TSMS78)

Consideran que para que muchos de los atributos anteriores de calidad emerjan, se precisa además implicación de los y las Trabajadores Sociales. Si hay un compromiso firme, es posible que se puedan establecer cambios y mejoras:

- "El compromiso con la mejora continua de un servicio, tanto en lo que se refiere al servicio que se presta a la ciudadanía, como en la dinámica de trabajo dentro del equipo" (TSMS81)*
"A la implicación de la búsqueda de la mejora de calidad de vida de las personas, grupos y comunidades" (AMU210)

Como se ha podido apreciar, desde el Trabajo Social se plasma un interés por el trabajo bien hecho y la calidad. Las personas participantes, desde todos los perfiles han tratado de definir aquello que destacan de la profesión, y cómo entienden el concepto de calidad desde su perspectiva.

Discusión

Definir qué significa el Trabajo Social resulta complejo. Fernández García y Ponce de León (2012) establecen diferentes cuestiones que se les proporciona al concepto de Trabajo Social diferentes enfoques considerado como una profesión, disciplina, conjunto de métodos, o como una acción profesional sistematizada, intencionada

y racional, entre otras cuestiones. También, el Trabajo Social es definido por distintos autores y autoras sobre la base de tres fundamentos principales: como ciencia, como disciplina científica; y como profesión. Desde la perspectiva del Trabajo Social como ciencia, Fernández García y Ponce De León (2014), lo define como la ciencia de las relaciones humanas que se utiliza para poner en marcha las potencialidades del individuo y de los recursos de la comunidad con el objetivo de provocar una mejor adaptación de la persona a su entorno o a una parte de él. Del mismo modo, otros autores/as lo han definido como una ciencia social, técnica y humana (De la Red 1993; De la Red y Brezmes 2003). Para Ander-Egg (1989) el Trabajo Social es una tecnología social, con actuaciones específicas relacionadas con la implementación de políticas sociales, educación, promoción, animación sociocultural y prestación de servicios sociales de alcance asistencial, preventivo o de rehabilitación para conseguir el empoderamiento de individuos, grupos y comunidades.

Por otro lado, Soydan (2004) considera que, teniendo en cuenta los elementos docentes, el Trabajo Social se puede definir como una disciplina académica o ámbito de conocimiento con tradición investigadora que estudia las dimensiones sociales de las necesidades humanas y que además investiga los efectos sociales que tienen las crisis y las posibles soluciones. La Federación Internacional del Trabajo Social (FITS), (2014) expone que el Trabajo Social *“es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas; el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.”* Es decir, la profesión requiere de cualidades, aptitudes y actitudes.

El Trabajo Social como profesión consiste en desarrollar las capacidades de la persona y su entorno, buscando el empoderamiento de las personas, grupos y comunidades. También implica una acción profesional sistematizada, utilizando una metodología científica. Su finalidad consiste en incrementar la calidad de vida, la salud integral y el bienestar (Fernández García y Ponce De León Romero 2014). Llama la atención, de los aportes encontrados sobre la profesión, la vinculación con el principio de orientación al cliente que promueve la calidad, así como otros principios que ponen en valor la sistematización de los datos y la evaluación. Es decir, un método básico que entraña cuestiones muy valoradas en el acervo sobre calidad.

Es considerada como una profesión de ayuda, que si bien es desarrollada por hombres y mujeres, se considera que existe una mayor presencia femenina en el Trabajo Social. En el estudio realizado, se ha constatado una mayoría de mujeres frente a los hombres, y un porcentaje mínimo de personas de género no binario en todos los perfiles: alumnado, Trabajadores Sociales en activo, Trabajadores Sociales en desempleo, y docentes universitarios. En el *III Informe sobre los Servicios So-*

ciales en España (Consejo General del Trabajo Social 2022), se sigue encontrando una población de Trabajadores Sociales feminizada con un 88,9% de mujeres, 10,5% hombres, y 0,5% que no se identifica con los anteriores. Se observa una pauta muy similar entre el estudio y este informe respecto a la edad y al tipo de entidad donde trabajan los Trabajadores Sociales en España, siendo mayoritario en Servicios Sociales. Por ejemplo, en Andalucía, los Trabajadores Sociales constituyen el perfil con mayor presencia en Servicios Sociales (Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación 2022). La presencia mayoritaria en este ámbito, sobre todo en atención primaria, se corrobora también dentro del grupo de profesionales de este estudio, lo cual no resta importancia a la labor desempeñada por Trabajadores Sociales desde el tercer sector, empresas, ejercicio libre y desde los diferentes ámbitos de intervención. Los cuales están presentes como protagonistas de la realidad que experimentan día tras día miles de personas (Arredondo 2017). Estos profesionales, presentan una gran responsabilidad de cara a las personas e instituciones con las que intervienen. De ahí, también su impacto en los mismos. Puede verse cómo la calidad promueve interesarse por el ecosistema de referencia, lo que se traduce en conocer el contexto y las necesidades de los grupos de interés.

En relación a la responsabilidad profesional, se señala la importancia de velar por una buena praxis y un ejercicio eficaz y eficiente del Trabajo social. Las competencias y las buenas prácticas han de marcar la propia identidad profesional y reforzar la imagen de la profesión de Trabajo Social como resultado de una disciplina científica que queda orientada a la intervención y a la investigación (Consejo General del Trabajo Social 2022). Lo cual evidencia que hay un interés por un trabajo bien hecho y por la eficiencia, pudiendo ser compatible con la filosofía de la calidad y sus aportes.

Del mismo modo, la ética y la formación en ética, no sólo ha permitido configurar el currículo de la profesión, sino que también repercute en la persona, sus experiencias y toma de decisiones (Aguayo y Marchant 2021). Por lo tanto, una intervención de calidad supone actuaciones éticamente correctas. Román (2016) señala en relación a la ética aplicada a la intervención como buen ejercicio profesional la importancia de identificar cuatro ámbitos éticos (i). Actuaciones vinculadas a los DD.HH. (ii) La ética personal haría referencia al ámbito individual. (iii) El ámbito profesional quedaría vinculado al conocimiento y ejercicio profesional (iv) Y, en último lugar, el ámbito organizativo, en el que se pone de manifiesto la ética predominante de la institución donde se realiza la intervención social, y que está vinculada con criterios de acción y calidad.

La adecuación a los principios de la profesión y su ética, delimita una forma de hacer particular, avalada por el compromiso y la vocación en muchos casos. En el Trabajo Social, la vocación, aptitudes, capacidades y cualidades son necesarias para desempeñar esta profesión como competencias básicas en el desarrollo de la praxis profesional. También son importantes las habilidades interpersonales y de comunicación que configuran un conjunto de comportamientos que permitan conseguir una adecuada interacción y comunicación con todos los agentes sociales. El trabajo en

equipo requiere la colaboración activa para conseguir unos objetivos comunes con otras personas y organizaciones en aras de lograr metas superiores a las que se alcanzan a nivel individual. La forma de ejercer la profesión, condiciona significativamente la calidad del servicio prestado, y por ende, las percepciones de los grupos de usuarios y otros agentes sociales.

Ander-Egg (2012) señala algunas de las actitudes esenciales para ser trabajador/a social: (i) Vocación de servicio, expresada en el interés por el bienestar de la persona, (ii) Sensibilidad social y sentido de solidaridad, en relación a la empatía y capacidad de percibir y comprender las necesidades, problemas, emociones y formas de pensar de las personas. (iii) Habilidad para motivar, como condición indispensable que opera como catalizador de un proceso de cambio. (iv) Madurez Emocional, como capacidad de adaptación de las personas, de transformar los hechos externos a través de respuestas adecuadas. (v) Capacidad para vencer dificultades, teniendo en cuenta que toda labor de acción social se enfrenta a diferentes obstáculos. El trabajo social pretende conocer las causas que originan los problemas sociales y sus efectos sobre las personas, los grupos y las comunidades. Siendo su prioridad determinar los factores que inciden en el bienestar y el desarrollo humano para buscar soluciones que incentiven la justicia social. Lo cual encardina con el interés genuino por investigar y actuar en base a evidencias. Esta forma de proceder, evidencia coincidencias con la filosofía de la calidad, enfocada en medir y conocer resultados para la toma de decisiones.

Por tanto, se considera que el ejercicio del Trabajo Social comprende las competencias descritas, siendo evidente el gusto por trabajo bien hecho y la calidad. Sin embargo, hablar de calidad en Trabajo Social a menudo genera incomodidades o discrepancias, motivadas posiblemente por el desconocimiento que esta filosofía de gestión genera. En este sentido, tratar de establecer una única definición de calidad puede resultar complejo. De hecho, la propia literatura muestra diferentes definiciones al respecto (Garvín 1988). No obstante, la conceptualización de calidad sí ha contado con un gran consenso al hablar de calidad en base a determinados criterios. Las definiciones delimitan aproximaciones sobre la calidad como la excelencia, calidad como propiedad de un producto o servicio, calidad como algo valioso, o como cumplimiento con los estándares, entre otros. Estas conceptualizaciones expuestas en la segunda pregunta, se han reflejado entre los participantes. Por ejemplo, sobresalían las que vinculaban calidad al cumplimiento de unos estándares, o calidad como la capacidad de ajuste a un propósito, de manera que permita dar respuesta a las necesidades o deseos de sus clientes (Martínez 2022).

Junto a las anteriores, también se han detectado aportaciones relativas al enfoque de calidad total, entendido como un concepto multidimensional que involucra a toda la organización. En consecuencia, la calidad total se encuentra en todas partes, propiciando ir más allá del cumplimiento de los estándares de un servicio. Desde este enfoque, se favorece una filosofía de mejora, procesos y comunicación que genera calidad de servicio, calidad laboral y por ende, calidad de vida en las personas des-

tinatarias. Aplicando este enfoque al Trabajo Social, se observa que cada vez más se pone mayor interés en aquellas cuestiones que repercuten en la calidad de vida. García, Esteban y Del Rincón (2020) en su estudio indagaban sobre el concepto de calidad en Servicios Sociales Comunitarios, encontraron que los y las profesionales participantes señalaron que la calidad viene establecida por la importancia que se otorga a la persona usuaria. Esta perspectiva de situar a las personas usuarias en el centro de las actuaciones, está vinculada al hecho de garantizar sus derechos. Precisamente por ello, desde el Trabajo Social se reivindica que tanto las políticas sociales como la financiación, posibiliten esta orientación a las personas, siendo también necesario un control que garantice la calidad de los Servicios Sociales.

En cuanto a lo referente a la calidad laboral, la Consejería de Igualdad, Política Social y Conciliación (2022) entiende que no sería práctico tratar de aproximarse a un servicio sin indagar en aquellas personas que trabajan en el mismo, con sus estados de ánimo y sensaciones acerca del contexto laboral. Precisamente, en el estudio que refleja este artículo, se ha apreciado cómo el desánimo y en ocasiones, la sobrecarga profesional, afecta negativamente a la profesión.

Algunos de los participantes del estudio mostraban sus inquietudes respecto al ejercicio del Trabajo Social, y al hecho de que las organizaciones donde se desenvuelven y las cuestiones estructurales que afectan a la profesión, no siempre son las más favorables. Es evidente, que la profesión se encuentra en un proceso de cambio y transformación, dadas las problemáticas internas y estructurales a las que ha de hacer frente. Arredondo (2017) apunta que para hacer frente a las crisis que acucian al Trabajo Social, se requiere salir de su zona de confort y desempeñar un rol más activo que le lleve a superar las limitaciones impuestas, y existentes en el panorama.

Avanzando en las definiciones de calidad encontradas en el estudio, no se han limitado a ofrecer una visión general, sino que también hay otras centradas en alguno de los atributos. Los participantes avalan que cuestiones como el trato son esenciales. Desde el punto de vista de las personas usuarias, en Servicios Sociales se perciben cuestiones que limitan la calidad, como percepción de desigualdad en los derechos entre personas usuarias, retrasos en la resolución de la concesión de ayudas, excesiva burocracia, ansiedad ante la falta de información, trato no digno y falta de vocación, inclusive en profesionales del Trabajo Social (EAPN 2021). Esta idea refuerza que se deba poner un especial interés en la forma en la que se prestan los servicios desde el Trabajo Social. Obviamente, las malas prácticas no son algo que se pueda generalizar sin más, pero sí que cabe plantearse si es posible mejorar. Fombuena *et al.* (2022) puntualizan acerca de cómo el Trabajo Social ha de alejarse de prácticas y decisiones que estén basadas en las prisas o en la falta de reflexión por tal de dar una respuesta ágil a la demanda. Efectivamente, los tiempos son esenciales, pero no por ello se puede obviar todo el ejercicio científico y analítico que se requiere para llevar a cabo la práctica profesional. En otras palabras, el tiempo es un recurso muy valorado, por lo que la calidad y experiencia del Trabajador o Trabajado-

ra Social no ha de estar supeditada a la inmediatez en la respuesta (Ramírez 2020). Podría señalarse que entran en juego otros elementos significativos que contribuyen a la calidad, tales como la eficacia, la eficiencia, la calidez o la ética, entre otros. Esto es, afirman que en la intervención social, se requiere disponer de un compromiso ético que posibilite garantizar una intervención social efectiva, a la par que humana (Aguayo y Marchant 2021). Y como todo en la vida, ha de evidenciarse y medirse. La calidad en el Trabajo Social, ha de fomentarse a través de la implantación de sistemas de gestión de calidad, y también ha de evaluarse. En esta tarea, pueden emerger diferentes concepciones en base a la idea de calidad que se tenga (Flores 2020). Se concluye afirmando que calidad y Trabajo Social han de ser dos partes de una misma moneda: contribuir al bienestar de la ciudadanía y su calidad de vida.

Conclusiones

Desde el punto de vista del Trabajo Social, se aprecia una incipiente preocupación por la calidad. En este estudio, se ha podido explorar los posicionamientos en esta materia desde el punto de vista de alumnado de Trabajo Social, Trabajadores y Trabajadoras Sociales docentes universitarios, profesionales del Trabajo Social en activo, y otros Trabajadores Sociales que se encuentran actualmente en otros puestos laborales.

Se ha podido dar respuesta al objetivo específico de identificar qué imagen tienen de la profesión, destacando cuestiones como su metodología, impacto en personas, grupos y comunidades; ética y motivación profesional. Su forma de proceder, basada en el compromiso con los valores de la profesión, les sitúa en un escenario clave y ante responsabilidades acerca de la intervención social y su calidad.

Atendiendo al segundo objetivo específico, y vinculado a lo anterior, se ha observado que los y las Trabajadores Sociales entienden la calidad como algo deseable para la profesión. En ocasiones, optan por definiciones más generales que inciden en la excelencia, la capacidad de satisfacer las necesidades sociales o en el cumplimiento de los estándares, entre otras. También han identificado que aspectos como el tiempo dedicado, la cercanía en el trato, la ética, etc. son primordiales para contribuir a la calidad del servicio y la calidad de vida. Consideran que la profesión ha de seguir avanzando en todos los niveles, promoviendo buenas prácticas y actuaciones que permitan el autocuidado, en contraposición al agotamiento profesional o el desencanto con la profesión.

Si bien, el estudio ha presentado un carácter exploratorio y se podría haber completado con otras técnicas de investigación, se considera que aporta información a la materia como base para otros estudios posteriores más amplios.

En definitiva, el Trabajo Social se encuentra en la actualidad ante grandes desafíos, los cuales pueden ser la oportunidad para lograr la transformación que la profesión

y la sociedad demanda en estos momentos. Y en medio de todo este proceso, la calidad puede establecerse como una herramienta indispensable para el quehacer del Trabajo Social.

Bibliografía

- Aguayo Cuevas, C. y Marchant Araya, P. 2021. "Construcción de competencias éticas para la formación universitaria en Trabajo Social". *Perfiles educativos*, 171: 102- 118. Consulta 20 noviembre de 2022 (<https://doi.org/10.22201/issue.24486167e.2021.171.59678>)
- Ander-Egg, E. 1989. Introducción a la planificación. Humanitas: Buenos Aires.
- Ander-Egg E. 2012. "Cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el Perfil Profesional de un Trabajador Social inspirado en una concepción humanista". *Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social*, 2(1): 47-79.
- Arredondo Quijada, R. 2017. "El Trabajo Social, de la austeridad a la invisibilidad". *Servicios Sociales y Política Social*, 113: 107- 115.
- Braun, V., Clarke, V., Boulton, E., Davey, L. y McEvoy, C. 2021. "The online survey as a qualitative research tool", *International Journal of Social Research Methodology*, 24 (6): 641-654. Consultado el 3 de diciembre de 2022. (<http://doi.org/10.1080/13645579.2020.1805550>).
- Canda, E. R., Nakashima, M., & Furman, L. D. 2004. "Ethical Considerations about Spirituality in Social Work: Insights from a National Qualitative Survey". *Families in Society*, 85(1): 27-35. Consultado el 10 de diciembre de 2022 (<https://doi.org/10.1606/1044-3894.256>).
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. 2022. Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía. Modelo organizativo, recursos humanos y financiación. Sevilla: Consejería de Igualdad y Políticas Sociales.
- Consejo General del Trabajo Social. 2022. Buena praxis profesional. Consultado el 22 de diciembre de 2022 (https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico).
- De la Red Vega, N. 1993. Aproximaciones al Trabajo Social. Madrid: Siglo XXI.
- De la Red, N. y Brezmes, M. 2003. Introducción al trabajo social. Madrid: Alianza Editorial.
- European Anti Poverty Network (EAPN) 2021. Análisis de los Servicios Sociales. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica. Madrid: EAPN.
- Fernández García, T. y Ponce De León Romero, L. 2012. Trabajo social individualizado. Metodología de intervención. Madrid: Ediciones Académicas.
- Fernández García, T. y Ponce De León Romero, L. 2014. Nociones Básicas de Trabajo Social. Ediciones Académicas, S.A. Madrid: España.
- Federación Internacional del Trabajo Social y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social. 2014. Definición global de Trabajo Social. Consultado el 22 de noviembre de 2022 (<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>).
- Flórez González, D. 2020. Calidad a sangre fría. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó.
- Fombuena Valero J., Talamantes Segarra, M. R. y García Villaplana, A. 2022. "¿Intervenir sin método?". *Revista Servicios Sociales y Política Social*, 127: 107-116.

García Mora, R., Esteban Carbonell, E., Del Rincón Ruiz, M. 2020. "La perspectiva de la calidad en la intervención social: el caso de los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza". *Trabajo Social Global*, 10(18): 211-234. Consultado 23 de noviembre de 2022 (<https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v10i18.10270>).

Garvin, D. A. 1988. *Managing Quality. The Strategic and Competitive Edge*. New York: Harvard Business School.

Jansen, H. 2012. "La lógica de la investigación por encuesta cualitativa y su posición en el campo de los métodos de investigación social". *Paradigmas*, 4: 39-72.

Jiménez Rodríguez, J. M. y Munuera Gómez, P. 2021. *Competencia profesional y Trabajo Social Sanitario*. Valencia: Tirant Humanidades.

Lima Fernández, A. I. 2016. "Definición Global del Trabajo Social de Melbourne (2014)". *Revista de Treball Social*, 207: 143-151.

Martí Trotonda, A. y Pérez Cosín, J. V. 2021. *Trabajo Social para tiempos convulsos*. Valencia: Universidad de Valencia.

Martínez Mediano, C. 2022. *Modelos de calidad y su evaluación*. Madrid: UNED.

Pastor Seller, E. 2021. "Compromisos, dilemas y desafíos del Trabajo Social con dimensión colectiva en tiempos de pandemia". *Prospectiva*, 32: 122- 213. Consultado 1 de octubre de 2022 (<https://doi.org/10.25100/prts.v0i32.11397>).

Ramírez Moncada, N. 2020. "Consideraciones frente a los retos de la intervención desde el trabajo social". *Revista de Psicología GEPU*, 11 (1): 148-157.

Raya, E. 2017. *Innovación social en la práctica del Trabajo Social*. Valencia: Tirant Humanidades.

Rivera Suazo, S., y Ramos-Cruz, P. D. (2017). "La práctica basada en evidencia y su intersección con los derechos humanos y la profesión del trabajo social". *Voces Desde El Trabajo Social*, 5(1): 13-40.

Román Maestre, B. 2016. *Ética de los Servicios Sociales*. Barcelona: Herder Editorial.

Rydenfält C., Persson R., Arvidsson I. 2021. "Exploring Local Initiatives to Improve the Work Environment: A Qualitative Survey in Swedish Home Care Practice". *Home Health Care Management & Practice*, 33(3):154-161. Consultado 11 de enero de 2023 (<https://doi.org/10.1177/1084822320986933>).

Soydan, H. 2004. *La historia de las ideas en el Trabajo Social*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

ARTICULOS/ARTICLES

El pensamiento crítico en el estudio de la pobreza / Critical thinking in the study of poverty María José Benegas Mateo y Francisco Javier García-Castilla.....	Págs 9-30
Historia, éxitos y limitaciones de los programas de rentas condicionadas como herramienta de integración en la Comunidad Autónoma de Andalucía / History, success and limits of conditioned rents programs as a tool for integration in Andalusia Jesús Vicente Ben Andrés.....	Págs 31-55
La utilización de recursos sociales en personas con demencias. Estudio descriptivo / Use of social resources in people with dementia. Descriptive study Elena Ramos Nieto y Teresa Rodríguez del Rey.....	Págs 57-73
Pensar en calidad desde el Trabajo Social: opiniones y propuestas / Thinking about quality from Social Work: opinions and proposals M ^a Victoria Ochando Ramírez y Juana María Morcillo Martínez.....	Págs 75-96
Comité de mujeres como red social para generar participación comunitaria: experiencia en Culiacán, Sinaloa México / Women's Committee as a social network to generate community participation: experience in Culiacán, Sinaloa Mexico Luz Mercedes Verdugo Araujo, Leonor Tereso Ramirez y Teresita del Niño Jesús Carrillo Montoya.....	Págs 97-110
Los mitos del amor romántico a la violencia de género, comprender para actuar / The myths of romantic love and gender violence, understanding in order to act Cristina Herreros Sánchez.....	Págs 111-120

RESEÑAS/REVIEWS

Ruíz, Ana Cristina y Palma, María de las Olas (2021) Resiliencia en Procesos de Duelo. Gedisa Ed. Colección Resiliencia / Resilience in grief processes (por Cristina Villalba Quesada)	Págs 127-130
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------