

Guía para el fomento de la investigación en los servicios sociales

Guía para el fomento de la investigación en los servicios sociales

Autores

Luci Alvarado Lloret, educadora social de los Servicios Sociales del Consejo Comarcal del Alt Empordà.

Josep Manel Barbero, profesor de la Universidad de Girona.

Maite Boldú, jefe de la Unidad de Servicios Sociales Básicos del Consejo Comarcal de la Selva y profesora asociada del grado en Trabajo Social de la Universidad de Girona.

Xavier Casademont, profesor lector en el marco del Plan Serra Húnter, Universidad de Girona.

Mercè Ginesta, trabajadora social de los Servicios Sociales Básicos y profesora asociada de la Universidad de Girona.

Èlia Llinàs Serradell, documentalista de la Fundació Campus Arnau de Escala.

Esther Martínez Plaza, trabajadora social de la Red de Salud Mental y Adicciones del Instituto de Asistencia Sanitaria.

Alba Miras Arpi, trabajadora social de los Servicios Sociales del Consorcio de Bienestar Social del Gironès-Salt.

Imma Quintana Portolés, politóloga del Equipo de Inclusión del Consejo Comarcal del Alt Empordà.

Montse Sánchez Bernal, trabajadora social de los Servicios Sociales del Consejo Comarcal del Alt Empordà.



Diseño y maquetación: pereserrat.cat

Noviembre de 2020



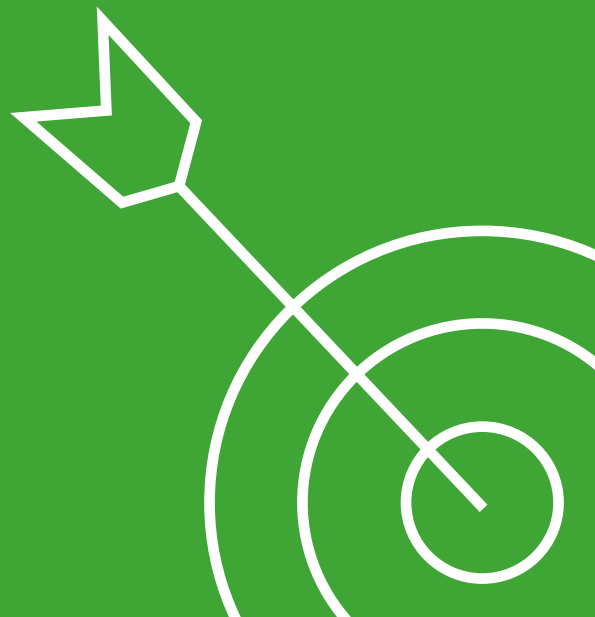
Este documento está sujeto a la licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObra-Derivada de Creative Commons, cuyo contenido está disponible en:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

Índice

1. Orígenes y objetivos de la Guía	04
2. ¿Qué entendemos por investigación en servicios sociales?	07
3. La investigación en el contexto legal e institucional en Cataluña	10
4. ¿Por qué es necesario fomentar la investigación y la gestión del conocimiento?	15
5. ¿Qué obstáculos afectan al desarrollo de la investigación en el ámbito social?	18
6. Conclusiones	23
7. Recomendaciones para el impulso de la investigación	28
8. Ejemplos y buenas prácticas	34

1. Orígenes y objetivos de la Guía



Esta Guía es el resultado del proyecto de investigación-acción denominado Universidad y redes profesionales de referencia. Acción-investigación para la actualización teórico-práctica del trabajo social. Constituye una de las varias acciones que se enmarcan en el proyecto ProspecTsaso¹, financiado por el programa de la Unión Europea Interreg/Poctefa.

Los orígenes de la investigación se inscriben en la voluntad de crear un espacio conjunto de trabajo entre profesorado universitario, investigadores y profesionales de la intervención social. Este grupo ha reflexionado en torno a la investigación y el conocimiento, un aspecto generalmente secundario en las disciplinas y las profesiones mayoritarias en el ámbito de los servicios sociales y el trabajo social. En particular, los objetivos de trabajo de este grupo han sido:

a. Impulsar una fórmula estable de relación y transferencia común de conocimientos entre la universidad y los profesionales de la intervención social.

b. Elaborar propuestas de actualización y mejora de la formación y del ejercicio del trabajo social basadas en los datos de una investigación y el contraste con grupos de profesionales.

Así pues, la Guía es uno de los resultados del proceso de trabajo desarrollado entre los años 2016 y 2020 por un grupo de profesionales de la intervención social de las comarcas gerundenses y profesorado de la Universidad de Girona. El trabajo se ha concretado a través de reuniones de trabajo y seminarios, y ha propiciado el desarrollo de una investigación basada en entrevistas en profundidad y grupos de discusión².

Este proyecto parte de la necesidad de mejorar los vínculos entre profesionales y universidad. Las ventajas del trabajo conjunto entre los profesionales de la intervención directa y los responsables de la formación de futuros profesionales, así como de la investigación, constituye una oportunidad con efectos multiplicadores aún con mucho camino por recorrer en Cataluña.

1. Más información del proyecto ProspecTsaso en el siguiente enlace <https://www.prospectsaso.com/ca>

2. El resultado de estos trabajos se presentó en el VII Congreso de la Red Española de Política Social celebrado en Zaragoza los días 4 y 5 de octubre de 2018 con una comunicación titulada “La construcción de saberes y conocimientos desde los servicios sociales”, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6833668#>

La presente Guía contextualiza el debate de la investigación y el conocimiento desde el prisma del trabajo social y también desde otras disciplinas, como la educación social o la pedagogía, entre otros. Se parte de la premisa de que los y las profesionales del ámbito social disponen de una perspectiva privilegiada para conocer e intervenir en la realidad, y que generalmente esta posición tan próxima y cercana al conocimiento de las dificultades sociales no se aprovecha lo suficiente para sistematizar la información, analizarla y difundirla, mejorando el conocimiento de la realidad y los fenómenos sociales en los que interviene. Asimismo, el análisis y la reflexión en torno a la práctica profesional también abren un horizonte de posibilidades que se deberá explorar en más detalle.

Aparte de las reuniones del grupo de trabajo, los resultados que se presentan en esta Guía son fruto de una investigación cualitativa realizada en los últimos tres años. Concretamente, el trabajo de campo consistió en 14 entrevistas a profesionales de los servicios sociales básicos y tres grupos de discusión. El primero, con responsables directivos de los servicios sociales locales y de otras administraciones públicas; el segundo,

con profesorado de los grados de Trabajo Social y Educación Social de la Universidad de Girona y la Universidad de Barcelona; y, finalmente, el tercero, con trabajadoras y educadoras sociales de base de los servicios sociales especializados.

Deseamos fervientemente que esta Guía sea útil a los y las profesionales del sector social y a los organismos públicos y del tercer sector social. Estamos convencidas de que los y las profesionales de la intervención social disponen de unos saberes propios y de unos conocimientos de la realidad social muy valiosos. Impulsar mecanismos y estrategias que permitan desplegar su potencial a la máxima expresión es una responsabilidad del conjunto de las administraciones públicas, y también del resto de organizaciones que forman parte del sistema de bienestar y de los servicios sociales, así como de sus profesionales.

Así pues, esperamos que el ejemplo de este grupo de trabajo, así como las conclusiones de la investigación, contribuyan a reforzar y mejorar el trabajo social y el conjunto del sistema catalán de servicios sociales.

Girona, noviembre de 2020.

2. ¿Qué entendemos por investigación en servicios sociales?



Esta Guía trata sobre el estado de la investigación en el ámbito de la intervención social. Se dirige especialmente a los y las profesionales del trabajo social y la educación social, pero también a profesionales de otras disciplinas, como la pedagogía y la psicología, y al resto de perfiles profesionales del sistema catalán de servicios sociales.

El fomento de la investigación implica, obligatoriamente, referirse a otras cuestiones, como la identificación y la definición de los saberes propios de los profesionales del ámbito social; los sistemas de información y gestión; la producción y la transferencia del conocimiento; la innovación social; los espacios híbridos de coconstrucción de conocimiento, entre otros.

Los y las profesionales de servicios sociales y de otros sistemas de bienestar trabajan con y para las personas. Su misión se basa en una relación de proximidad con la ciudadanía y el entorno social que les permite conocer la realidad de primera mano, desde una perspectiva individual, familiar, grupal y comunitaria. La intervención social genera una gran cantidad de información, de tipo cuantitativo y cualitati-

vo, y requiere diferentes mecanismos para registrarla. La importancia de dicha información es vital, un registro adecuado de la misma facilita que los profesionales dispongan de datos e información que, una vez tratados e interpretados, ofrecen un conocimiento valioso sobre la intervención, el contexto, las necesidades y las problemáticas sociales con las que se trabaja.

Entendemos la investigación como un componente más en la intervención, y no como dos procesos aislados que se dan la espalda, sentando las bases para la toma de decisiones.

Por tanto, para cualquier sistema en general y para las organizaciones en particular, es sumamente importante ser conscientes de la relevancia de recopilar, registrar, sistematizar, tratar e interpretar la información disponible, con el fin de producir un conocimiento que pueda ser replicable y compartido. Las organizaciones cuentan con recursos, información y conocimientos que pueden ser especialmente útiles para la mejora de su funcionamiento. Así pues, es necesario implementar procesos

y medidas que faciliten su emergencia, con la puesta en marcha de estructuras y mecanismos de tratamiento de la información, y la movilización de recursos humanos, tecnológicos y organizativos.

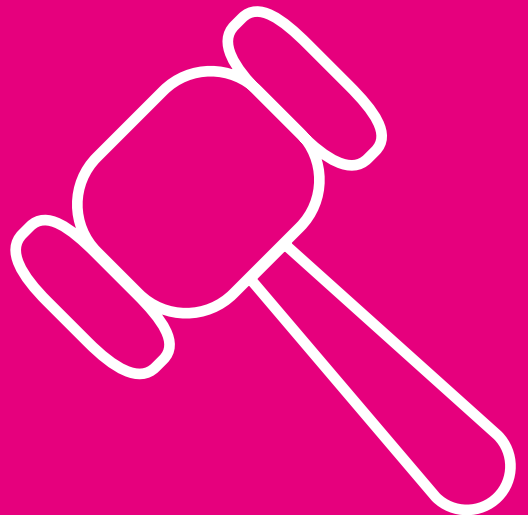
En este sentido, la gestión del conocimiento también implica la puesta en marcha de procesos de innovación social. La innovación transforma reflexivamente la información en una herramienta inteligente y la convierte en conocimiento. Se trata de un proceso colectivo, que necesita entornos que lo favorezcan medi-

ante la activación de diversas palancas, como la cooperación con otras organizaciones y la emergencia del talento dentro de las mismas.

La creación de espacios híbridos, con profesionales de diferentes disciplinas y organizaciones, así como una mayor vinculación entre los ámbitos profesionales (públicos y del tercer sector) y de la investigación, ofrecen oportunidades claras para el impulso, el fomento y la mejora de la investigación y la gestión del conocimiento en el ámbito social.



3. La investigación en el contexto legal e institucional en Cataluña



Tal y como veremos a lo largo de los distintos apartados de la Guía, el fomento de la investigación en los ámbitos de la intervención social en particular y de las políticas sociales en general requiere mecanismos que generen un contexto favorable para su desarrollo.

En este apartado nos fijamos en el reconocimiento de aspectos clave de la Guía, como la gestión del conocimiento, la investigación y los saberes propios del ámbito social, la normativa básica del sistema de servicios sociales catalán, así como otros documentos de referencia elaborados por las instituciones públicas.



Así pues, detallamos algunos de los puntos clave de la Ley de Servicios Sociales, y del primer y segundo Plan Estratégico de Servicios Sociales de Cataluña:

Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales

Artículo 79.

Acción de fomento de la formación e investigación

El departamento competente en materia de servicios sociales es el órgano encargado de llevar a cabo las acciones de fomento. A tal fin, debe introducir en los planes de actuación correspondientes las siguientes acciones:

- a) La formación adecuada a las necesidades del servicio;
- b) La investigación; [...].

Artículo 80.

Formación permanente

La formación permanente tiene como finalidad la ampliación de conocimientos teóricos y prácticos y la mejora y actualización de las competencias y habilidades del personal profesional de servicios sociales.

La acción formativa tiene como objetivo final garantizar la calidad, eficiencia y eficacia de la atención social en beneficio de los usuarios y de los ciudadanos en general.

Artículo 81. Investigación e innovación tecnológica

Las actuaciones en materia de investigación e innovación tecnológica tienen como finalidad esencial la realización de estudios sobre las necesidades actuales y futuras de atención social, sobre las causas y los factores que inciden en la demanda de servicios y sobre la evaluación de los sistemas organizativos, de gestión y económicos del funcionamiento de los servicios sociales existentes y de los que pueden implantarse en el futuro.

Las actuaciones en materia de investigación e innovación tecnológica deben llevarse a cabo [...] en colaboración con el departamento competente en materia de investigación, con las universidades y con centros superiores o institutos especializados en la investigación y la innovación aplicadas a los servicios sociales.

Plan Estratégico de Servicios Sociales de Cataluña 2010-2013

Eje estratégico 4.

Las personas que trabajan en el Sistema: motor y punto de referencia

La comunicación y la gestión del conocimiento

Apoyar el trabajo realizado por las personas que trabajan en el Sistema, fomentando la comunicación, la compilación y la difusión de los conocimientos, las experiencias y las buenas prácticas que se generen en el mismo.

Crear los mecanismos de interrelación y comunicación profesional para la reflexión y el análisis permanente de las actuaciones realizadas.

Consolidar y divulgar el portal DIXIT.cat como plataforma de servicios para los y las profesionales y para el personal del campo social, que incluye, entre otros, un entorno colaborativo y un banco de buenas prácticas y de experiencias relevantes.

Consolidar las nuevas publicaciones en materia de acción social (Cuadernos de Acción Social y Papeles de Acción Social) como medios para divulgar los conocimientos y las experiencias de las personas que trabajan en el Sistema.

Desarrollar el Mapa de personas expertas en servicios sociales.

Eje estratégico 5.

Planificación y evaluación basadas en el conocimiento

El conocimiento a partir de la investigación y la innovación

Incrementar la actuación en materia de investigación e innovación del Sistema Catalán de Servicios Sociales para mejorar la identificación de las necesidades sociales actuales y futuras, profundizar en las causas que inciden en la demanda de servicios, progresar en cuanto a criterios que permitan una gestión más eficiente y eficaz, y en cuanto a métodos y sistemas de provisión para conseguir mejores resultados.

Elaborar y desarrollar el Plan Director de Investigación e Innovación en Servicios Sociales.

Difundir, en el marco del DIXIT, los resultados de interés provenientes de investigaciones de calidad internacionales sobre necesidades sociales y servicios sociales públicos, e invitar a expertos/as y gestores/as para que expliquen sus investigaciones y/o experiencias de éxito.

Crear líneas de ayudas a la realización de tesis doctorales en materia de servicios sociales.

II Plan Estratégico de Servicios Sociales de Cataluña 2021-2024

Palanca 4. La gobernanza y el conocimiento: decisiones basadas en la evidencia.

Eje 11. Investigación e innovación

Promover alianzas estratégicas para el impulso y coordinación de la investigación, el conocimiento y la innovación en servicios sociales con universidades, centros de investigación, tercer sector, industria, colegios profesionales y otros agentes.

Impulsar redes de colaboración para aumentar la capacidad de desarrollar proyectos compartidos de investigación e innovación.

Acordar con las universidades la incorporación de competencias en investigación e innovación en los currículums formativos.

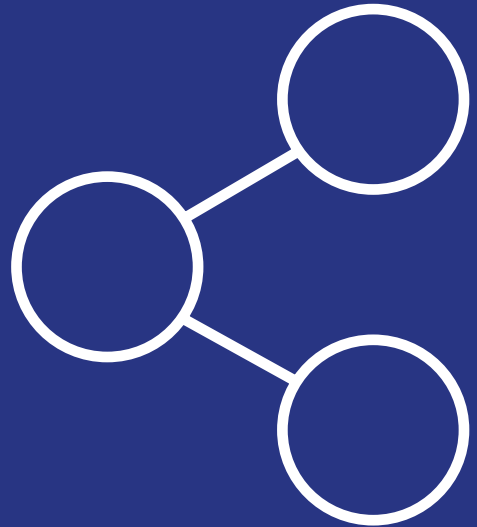
Definir y publicar las bases de una convocatoria pública de investigación anual en servicios sociales orientada a las prioridades marcadas por el PESS e incorporar cláusulas de género en las fases de la convocatoria pública de investigación.

Crear un sistema de recogida, reconocimiento, gestión y difusión del conocimiento y de las buenas prácticas basadas en la evidencia de los servicios sociales.

Poner en funcionamiento un observatorio de innovación y buenas prácticas en servicios sociales.

Promover la investigación y la publicación de conocimientos de los equipos de profesionales del Sistema catalán de servicios sociales.

4. ¿Por qué es necesario fomentar la investigación y la gestión del conocimiento?



Los profesionales de la intervención social disponen de plataformas privilegiadas para observar situaciones de vulnerabilidad y de exclusión social. La proximidad a estas necesidades y colectivos debería favorecer la creación de conocimientos y reflexiones extensibles en torno a las situaciones tratadas y las formas de abordarlas.

Asimismo, los y las profesionales de la intervención social elaboran documentos (expedientes, historias sociales, informes sociales, memorias anuales de actividades, proyectos de intervención y evaluaciones, etc.) que deberían utilizarse como fuentes válidas para la investigación.

Algunas de las actitudes y posicionamientos de los y las profesionales en relación con la investigación son:

▶ **MEJOR DIAGNÓSTICO.** La investigación se valora como necesaria y útil, siendo un instrumento que debería gozar de mayor protagonismo en los servicios sociales. De esta manera, ayudaría a diagnosticar mejor la realidad, ampliar el conocimiento, promover herramientas para mejorar la actuación, así como para facilitar la redacción de proyectos y su evaluación.

▶ **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN.** En la misma línea, la gestión del conocimiento y el fomento de la investigación permitirían evaluar y conocer el impacto de las intervenciones, tanto en las personas y los colectivos atendidos como en el conjunto de la sociedad.

▶ **SIEMPRE NECESARIA, PERO AÚN MÁS EN EL CONTEXTO ACTUAL.** La investigación se considera especialmente significativa en el contexto actual, en plena crisis social y sanitaria, puesto que el análisis y el conocimiento de los fenómenos y las necesidades sociales podrían ayudar a afrontar mejor los retos que se plantean.

▶ **VISIBILIDAD Y RECONOCIMIENTO.** Los resultados derivados de la investigación deberían aportar más visibilidad y reconocimiento a los y las profesionales del ámbito social, así como favorecer la difusión de información que habitualmente no se comparte y que sería de especial interés para mejorar el diagnóstico de la realidad y los procesos de intervención.


- ▶ **REFUERZO DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.** Un sistema social basado en los resultados de la investigación, la gestión y la transferencia del conocimiento tendría mayor robustez, legitimidad y capacidad de incidencia política, social y mediática.
- ▶ **FUNDAMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.** La investigación y la gestión del conocimiento servirían para orientar mejor las políticas públicas, especialmente para enlazar la línea política con la técnica, avalando las decisiones políticas en base a estudios técnicos, así como para mejorar la gestión y las actuaciones profesionales.
- ▶ **INNOVACIÓN SOCIAL.** Otra de las derivadas que cabe destacar sería la posibilidad de iniciar procesos de innovación social. Una innovación que nunca surge de forma espontánea ni aislada, sino que requiere una serie de desencadenantes que provoquen su emergencia.
- ▶ **APROXIMACIÓN DEL MUNDO PROFESIONAL Y EL ACADÉMICO.** El fomento de la investigación debería ir acompañado del refuerzo de los lazos entre el mundo profesional y el académico. A pesar de que suelen tener intereses y objetivos aparentemente lejanos, sería interesante buscar puntos de sinergia que los beneficiase mutuamente, basándose en el reconocimiento de la experiencia de los profesionales y el conocimiento teórico y de las técnicas de investigación aplicada de los y las investigadoras.
- ▶ **INCORPORACIÓN DE LAS PERSONAS ATENDIDAS.** La incorporación de las personas usuarias en los procesos de gestión del conocimiento, de investigación y de evaluación multiplicaría los resultados y abriría nuevas oportunidades en las relaciones entre profesionales y usuarios.


En definitiva, la investigación se justifica fundamentalmente como un instrumento al servicio de la mejora de las condiciones de vida de la población.


**5. ¿Qué obstáculos
afectan al
desarrollo de la
investigación
en el ámbito
social?**





El apartado anterior destaca varias potencialidades de la gestión del conocimiento y el fomento de la investigación en el ámbito de la acción social. Sin embargo, según los profesionales de la intervención social, existen múltiples situaciones que dificultan el impulso de la investigación y la gestión del conocimiento. La identificación de los obstáculos es, sin lugar a dudas, un paso necesario para plantear soluciones a posteriori y revertir dicha situación.

 **¿QUÉ ENTENDEMOS POR INVESTIGACIÓN?** Una de las primeras limitaciones es la dificultad para identificar y definir cuáles son los saberes propios de las diferentes profesiones del ámbito social, así como para delimitar qué entendemos por *investigación*.


 **EL OBJETO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.** En este sentido, el hecho de que el objeto de los servicios sociales no sea diáfano condiciona las posibilidades de la investigación y la gestión del conocimiento. Si desconocemos la razón de ser y la aportación de los servicios sociales a la sociedad, difícilmente se podrá delimitar qué se quiere conocer y por qué.

 **FALTA DE SOLIDEZ DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.** Asimismo, se critica el endémico subdesarrollo del sistema de servicios sociales respecto al resto de sistemas de bienestar. Entre otros factores, la falta de solidez del sistema explica la escasa apuesta por la investigación y la gestión del conocimiento, que, a su vez, perpetúa y limita el salto cualitativo del sistema de servicios sociales de manera inversamente proporcional.


 **COMPLEJO DE INFERIORIDAD.** En algunos casos se identifica cierto complejo de inferioridad del sistema y de los profesionales en comparación con otros sistemas de bienestar, los cuales se visualizan como más desarrollados en su conjunto, y en el ámbito de la investigación en particular.


 **INFORMACIÓN NO SISTEMATIZADA.** A pesar de disponer de datos cuantitativos y cualitativos, esta información no se sistematiza ni se registra adecuadamente. Las funciones de registro de la información a menudo están condicionadas por dificultades técnicas, como la insatisfacción con las herramientas informáticas y otras herramientas


de registro y evaluación, como, por ejemplo, el informe social, los informes técnicos, las memorias, supervisiones, evaluaciones, etc.


 **CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS Y LAS PROFESIONALES.** Otra de las limitaciones que se mencionan son las condiciones de trabajo de los y las profesionales. La fuerte presión asistencial y las continuas respuestas reactivas reducen la disponibilidad de tiempo y la pausa necesaria para registrar y tratar adecuadamente la información de que se dispone.

La intensidad y la elevada presión asistencial son dos factores que los profesionales destacan. Todo ello desemboca en situaciones de estrés, agotamiento, presión y frustración. En parte, estas situaciones también se dan por el creciente protagonismo de la burocratización en los procesos de trabajo, restando valor añadido y alejándose de las funciones en las que los y las profesionales de la intervención social pueden aportar sus saberes.


 **REGISTRAR LA INFORMACIÓN.** Así mismo, en términos de registro de la información, se expresan dificultades para recoger adecuadamente aspectos que se consideran fundamentales en la intervención social, como los saberes y funciones de tipo más cualitativo, por ejemplo, el apoyo, el empoderamiento, el acompañamiento, la escucha activa...

 **CULTURA ORGANIZATIVA.** Se constata la existencia de una cultura organizativa poco proclive a la producción, la sistematización y el análisis de la información generada por el propio sistema. Esta posición débil de las organizaciones implica que la investigación y la gestión del conocimiento no estén excesivamente priorizadas, y que los y las profesionales no dispongan del apoyo institucional necesario para poder implicarse adecuadamente.


 **EXPLOTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.** Además de la carencia de análisis y de datos, también existen limitaciones en la capacidad para interpretarlos. Estas limitaciones se concretan en una incapacidad para desarrollar correctamente las funciones de registro, tratamiento, explotación e interpretación de los datos. Estas limitaciones competenciales y formativas afectan al conjunto de los profesionales y, en algunos casos las organizaciones han optado por incorporar otros perfiles profesionales, como sociólogos y politólogos, por ejemplo.


 **SEPARACIÓN ENTRE LA INTERVENCIÓN DIRECTA Y LA INVESTIGACIÓN.** Así mismo, los profesionales de la acción social expresan una separación muy clara entre la intervención directa y la investigación, que no se perciben como dos facetas compatibles y propias de los profesionales. En términos generales, se considera que son profesiones muy orientadas a la intervención directa. Esta preferencia ya se identifica en los estudiantes, que a menudo expresan pocas preferenci-


as hacia las asignaturas y la formación de tipo metodológico y teórico, y priorizan materias y formaciones orientadas a la intervención directa y a la práctica.

 **ORGANIZACIONES CENTRADAS EN LAS NECESIDADES INMEDIATAS.** Las organizaciones reconocen que la investigación y la gestión del conocimiento no están suficientemente integradas en su día a día. Las urgencias y las necesidades inmediatas relegan a un segundo plano los aspectos más estratégicos, y limitan las posibilidades de introducir medidas en las organizaciones que reconozcan y faciliten que los profesionales prioricen estas cuestiones.

Aun así, algunas organizaciones han hecho todo lo posible por superar estas limitaciones, a pesar de no contar con el apoyo de las organizaciones superiores ni de los cargos políticos. En este caso, el componente personal es relevante, puesto que permite superar algunas de las limitaciones formativas y organizativas mencionadas en esta sección.

 **ORIENTACIÓN PROFESIONALIZADORA DE LOS GRADOS UNIVERSITARIOS.** En lo referente a la formación universitaria, la orientación de los grados es claramente profesionalizadora y las competencias en investigación están concebidas para desarrollarse mayoritariamente en los estudios de tercer ciclo (posgrado, máster, doctorado).

 **FORMACIÓN PARA PROFESIONALES.** En la formación para profesionales, la oferta suele centrarse, nuevamente, en cuestiones muy aplicadas sobre la práctica profesional y la intervención. En contadas ocasiones la oferta formativa aborda específicamente cuestiones relacionadas con la investigación y la gestión del conocimiento.

 **COMPONENTE GENERACIONAL.** En algunos casos se menciona que la poca presencia de la investigación en el ámbito social tiene un fuerte componente generacional asociado. Según esta perspectiva, los profesionales con más experiencia tienen menos capacidades para la investigación y se confía en la incorporación de nuevos profesionales para

revertir dicha situación. Aun así, teniendo en cuenta algunas de las consideraciones sobre la formación en curso y el peso de la investigación en los grados actuales, no existe una opinión unánime sobre dicha cuestión.

Uno de los obstáculos que se señala es la falta de relación entre el mundo profesional y la universidad y los centros de formación. Estamos ante una situación paradójica, puesto que la suma de esfuerzos contribuiría a cambiar notablemente algunas de las limitaciones mencionadas.

6. Conclusiones



A pesar de que no era un objetivo principal del grupo de trabajo ni de la investigación, el análisis panorámico del reconocimiento de la investigación, la gestión del conocimiento y la formación en la normativa básica y las herramientas de planificación del sistema catalán de servicios sociales, la reflexión presentada en los capítulos precedentes nos lleva a dos conclusiones:

- a. La normativa reconoce explícitamente la importancia de la investigación y la gestión del conocimiento en el ámbito de los servicios sociales. El diagnóstico, en este sentido, es evidente: el sistema necesita de la investigación y la gestión del conocimiento para fortalecerse y disponer de una consistencia teórica y analítica para intervenir y transformar la realidad social.
- b. A pesar de este reconocimiento normativo y político, los objetivos y las obligaciones fijadas no se han desarrollado suficientemente. Como veremos más adelante, no se han desarrollado algunas de las grandes aspiraciones que recoge la Ley y el Plan Estratégico, hecho que explica algunas de las limitaciones que se señalarán a lo largo de la Guía.

- ✓ **POSICIÓN PRIVILEGIADA DE OBSERVACIÓN DE LAS NECESIDADES SOCIALES.** Los y las profesionales del ámbito social coinciden en reconocer su posición privilegiada para identificar y conocer las necesidades sociales. Esta plataforma les permite disponer de datos cuantitativos y cualitativos, cuyo tratamiento e interpretación favorecería una mejor aproximación a las necesidades que abordan.
- ✓ **DIFICULTADES DEL SISTEMA PARA INCORPORAR LA INVESTIGACIÓN.** Aun así, esta opción no está suficientemente explotada, ya que existen un conjunto de situaciones que limitan las posibilidades de incorporar la investigación y la gestión del conocimiento en el seno del sistema y de las disciplinas.
- ✓ **DELIMITAR EL OBJETO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.** En primer lugar, las dificultades para delimitar el objeto de los servicios sociales, así como para concretar cuáles son los saberes propios de las profesionales sociales, condicionan el desarrollo de la investigación. Y es que, sin una noción diáfana de la razón de ser y de la aportación de los servicios sociales y sus profesiones, difícilmente se puede investigar y generar conocimiento útil para la mejora de las condiciones de vida de la población.
- ✓ **FALTA DE ROBUSTEZ DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.** En segundo lugar, el tradicional subdesarrollo del cuarto pilar del estado del bienestar dificulta la consolidación de un sistema robusto y potente, en el que la investigación ocupe un papel destacado y se fomente entre el conjunto de los actores del sistema. Las limitaciones institucionales afectan a todos los niveles del sistema y lo sitúan en una posición de inferioridad respecto a otros sistemas de bienestar históricamente más desarrollados.
- ✓ **REGISTRO Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** Una de las derivadas del punto anterior son las limitaciones para registrar los numerosos datos e información de que se dispone. Generalmente las herramientas informáticas para registrar y tratar los datos son limitadas, y otros tipos de mecanismos de registro y trabajo suelen estar poco desarrolla-

dos, como, por ejemplo, los informes sociales, las memorias, los proyectos de intervención, las evaluaciones, etc.

- ✓ **PRESIÓN ASISTENCIAL E INTERVENCIÓN REACTIVA.** La elevada presión asistencial y la intervención reactiva dificultan que los y las profesionales dispongan de suficiente tiempo para registrar correctamente los datos, así como para interpretar los y transformarlos en conocimiento útil y replicable.
- ✓ **EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.** Los y las profesionales no se sienten interpelados a evaluar la práctica de forma sistematizada mediante la utilización de instrumentos que permitan conocer los resultados y los impactos de la intervención, como escalas, cuestionarios, etc.
- ✓ **COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA LA INVESTIGACIÓN.** No obstante, los profesionales no cuentan con las competencias y las habilidades básicas para la investigación. En algunos casos, porque la formación que recibieron ha queda-

do obsoleta y, en otros, porque no existen cursos de formación continuada de estas características. Así mismo, los nuevos graduados tampoco acceden al mercado laboral con una formación sólida en investigación.

- ✓ **DINÁMICA DE LA UNIVERSIDAD.** Las universidades y los centros de investigación también tienen una responsabilidad importante en el débil posicionamiento de la investigación en el ámbito social. Por un lado, porque el sistema universitario prioriza un tipo de proyectos que muchas veces se alejan de los intereses y las expectativas de los profesionales, especialmente en lo que se refiere a la investigación y a los procesos de promoción del profesorado. Por otro lado, la dinámica universitaria, con múltiples tareas de docencia, investigación y gestión, comúnmente a cargo de personas con cierta precariedad, dificulta las posibilidades de implicarse en proyectos colaborativos con el mundo profesional.

- ✓ **DÉBIL PRIORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.** En términos generales, las organizaciones no incorporan la investigación como una actividad clave. Esta baja priorización se traduce en la inexistencia de encargos concretos en esta dirección o de mecanismos que favorezcan que los profesionales dispongan de espacios y tiempo para la reflexión, más allá de las urgencias de la intervención.



La adquisición y el fomento del conocimiento y la investigación no se pueden delegar a la voluntad individual de profesionales motivados. Las prioridades políticas deben fijarse en las normativas y en los documentos de planificación estratégica, y deben traducirse en los presupuestos públicos. Para que sea una realidad hace falta una apuesta clara y firme, en todos los niveles, y para ello es necesario invertir tiempo y recursos económicos.

7. Recomendaciones para el impulso de la investigación



En este apartado se presentan varias recomendaciones prácticas que pueden ser de utilidad para implementarse en diferentes entornos organizativos. Son muchos los actores con responsabilidades en esta materia y es importante que cada uno de ellos reflexione sobre las posibilidades de introducir cambios que permitan avanzar hacia la dirección adecuada.

Concretamente, los principales actores con responsabilidades son:

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales* (ayuntamientos y consejos comarcales)
- *Tercer sector*
- *Profesionales*
- *Colegios profesionales*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Recomendaciones y actores con responsabilidades

Revisar los planes de estudios de los grados universitarios y, si procede, mejorar la formación de los estudiantes en competencias de investigación. Además de la oferta en los estudios de máster y posgrado, todos los graduados deberían alcanzar unas competencias básicas que los habilitaran para llevar a cabo investigaciones desde el inicio de su etapa profesional.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Reconocer anualmente los mejores trabajos finales de grado y difundirlos a través de diferentes medios.

- *Colegios profesionales*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Incrementar el número de estudiantes en programas de máster y doctorado, para potenciar el número de profesionales con experiencia en estudios de doctorado.

- *Universidades y centros de formación e investigación*

Mejorar los sistemas de información y registro de la información en el ámbito social, aplicando medidas que mejoren los sistemas actuales, y favoreciendo la reflexión para encontrar mecanismos de mejora que permitan sistematizar la información y poderla tratar y comparar entre organizaciones.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*

Introducir mecanismos innovadores para explotar datos masivos (big data) y aplicar las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, en la intervención social.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Profesionales*

Reforzar la relevancia del informe social y de otros documentos de trabajo, que a menudo son percibidos como un trámite a cumplir y no como una oportunidad para diagnosticar e intervenir mejor, como, por ejemplo, en el caso de las memorias anuales, el diseño de los proyectos, las evaluaciones, etc.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Profesionales*

Mejorar las competencias en investigación, gestión y tratamiento de la información de los profesionales mediante cursos de formación continua.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Profesionales*
- *Colegios profesionales*

Diseñar y publicar una guía metodológica dirigida a los profesionales que facilite el impulso de la investigación y la gestión del conocimiento.

- *Generalitat de Catalunya*
 - *Servicios sociales locales*
 - *Tercer sector*
 - *Colegios profesionales*
 - *Universidades y centros de formación e investigación*
-

<p>Incluir, dentro del contrato programa, recursos que contribuyan a que los profesionales puedan llevar a cabo proyectos de investigación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Generalitat de Catalunya</i>
<p>Facilitar que los profesionales del ámbito social dispongan de periodos sabáticos para formarse y/o realizar investigaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Generalitat de Catalunya</i> ● <i>Servicios sociales locales</i> ● <i>Tercer sector</i>
<p>Liberar a profesionales para que dispongan de tiempo para poder llevar a cabo investigaciones concretas contando con el apoyo de profesionales externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Generalitat de Catalunya</i> ● <i>Servicios sociales locales</i> ● <i>Tercer sector</i>
<p>Los centros de formación y las organizaciones profesionales deberían promover la sistematización de los procesos de intervención y la dimensión estratégica (planificación, evaluación, análisis, reflexión, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Generalitat de Catalunya</i> ● <i>Servicios sociales locales</i> ● <i>Tercer sector</i> ● <i>Universidades y centros de formación e investigación</i>
<p>Si bien es cierto que se trata de profesionales orientados a la acción y a la intervención directa, se debería incorporar en los estudiantes y los profesionales la perspectiva de la investigación y la reflexión teórica como base para la acción profesional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Generalitat de Catalunya</i> ● <i>Servicios sociales locales</i> ● <i>Tercer sector</i> ● <i>Profesionales</i> ● <i>Colegios profesionales</i> ● <i>Universidades y centros de formación e investigación</i>
<p>Incorporar la investigación como un elemento consustancial de las organizaciones, abandonar la lógica reactiva y promover la investigación con carácter anticipativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Generalitat de Catalunya</i> ● <i>Servicios sociales locales</i> ● <i>Tercer sector</i>

Mejorar la vinculación entre la universidad y el mundo profesional, especialmente para compartir las expectativas y las prioridades de cada uno de los actores y buscar posturas de convergencia.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Profesionales*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Crear espacios regulares de debate y de intercambio entre los profesionales de la intervención social y los investigadores, por ejemplo, a través de consejos consultivos, mesas de debate, análisis y presentaciones de las memorias anuales, etc.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Colegios profesionales*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

En el ámbito de la investigación, sería altamente recomendable la instauración de espacios regulares de encuentro para identificar necesidades, compartir inquietudes y plantear propuestas de interés común.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Colegios profesionales*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Crear convocatorias de investigación en el ámbito de los servicios sociales dirigidas a los grupos de investigación, y a la vez abiertas a organizaciones públicas y privadas. Fomentar, en las bases de las convocatorias, la presentación de proyectos que incluyan equipos mixtos formados por académicos y profesionales de la intervención social.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Incrementar la participación de los profesionales en revistas científicas y/u otros espacios de difusión y transferencia de conocimientos.

- *Generalitat de Catalunya*
 - *Servicios sociales locales*
 - *Tercer sector*
 - *Profesionales*
-

Aumentar el número de congresos y espacios donde compartir conocimientos y buenas prácticas.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Aprovechar experiencias de éxito como los Espacios de Reflexión Ética de Servicios Sociales en otros ámbitos de la profesión.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Profesionales*
- *Colegios profesionales*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

Incentivar el intercambio de buenas prácticas y experiencias entre profesionales.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Servicios sociales locales*
- *Tercer sector*
- *Colegios profesionales*

Crear un portal web sobre investigación en servicios sociales que aglutine toda la información relacionada con recursos, cursos de formación, documentos de interés, etc.

- *Generalitat de Catalunya*
- *Universidades y centros de formación e investigación*

8. Ejemplos y buenas prácticas



A continuación se incluyen ejemplos de investigaciones y buenas prácticas que contribuyen a la creación, gestión e intercambio de conocimiento para la mejora del sistema de servicios sociales. A partir de la lectura de estas iniciativas queremos animar a los equipos profesionales, entidades y organizaciones, administraciones públicas, universidades y otros agentes implicados a incorporar la investigación, en el sentido amplio de la palabra, como una esfera más de la acción social.

Los casos que presentamos reflejan una amplia diversidad de experiencias: administraciones locales que impulsan la validación de métodos de trabajo (Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro); entidades y organizaciones que cuantifican el impacto de sus programas (estudios del retorno social de la inversión);

administraciones que promueven la investigación y la colaboración con las universidades (Consejo Comarcal del Alt Empordà y Consorcio de Acción Social de La Garrotxa); entidades del tercer sector que lideran espacios de intercambio de buenas prácticas (ECAS); colegios profesionales que impulsan premios de investigación (TSCAT); espacios de reflexión ética como espacios de oportunidad para la investigación (Consorcio de Bienestar Social Gironès-Salt) y grupos de profesionales comprometidos en el intercambio de conocimientos (Àgora de Trabajo Social de Lleida).

Somos conscientes de que hemos omitido otras acciones de promoción de la investigación que demuestran que, a pesar de las dificultades, existen diferentes actores que la promueven con la voluntad de fortalecer el sistema.



8.1. El modelo relacional-vincular en el trabajo socioeducativo en Castell-Platja d'Aro, una investigación impulsada desde la administración local

La iniciativa y perseverancia de la Comisión de la Promoción de la Convivencia, que engloba a profesionales de los diferentes recursos socioeducativos de Castell-Platja d'Aro y s'Agaró, permitió entre 2014 y 2017 llevar a cabo una **investigación aplicada** para evaluar el modelo relacional-vincular, el marco que utilizaron algunas profesionales en el trabajo socioeducativo del municipio en los últimos años. El trabajo conceptualizó y sistematizó el modelo para evaluar su impacto y facilitar la transferencia del conocimiento generado a la realidad más inmediata para así transformarla.

Después de garantizar la supervisión de algunos miembros del Grupo de Investigación, Innovación y Análisis Social de la Fundación Pere Tarrés (Universidad Ramon Llull), los representantes políticos municipales apostaron por la investigación y acordaron liberar a las dos profesionales que lideraban los trabajos de investigación. Tras más de dos años de trabajo se presentó la publicación, den-

tro de la colección Serveis Socials del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat, **Valor humà: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro**, que plasma la investigación, los resultados, los aspectos de mejora y los elementos transferibles del modelo.

La **hipótesis** de partida de la investigación es que trabajar con un modelo relacional-vincular y con fundamentos propios de la pedagogía social comunitaria mejora la calidad de vida y el bienestar de las personas que participan en los proyectos. A la vez, fortalece la salud comunitaria de la población, la participación social y el empoderamiento de las personas y de la comunidad, contribuyendo a construir una ciudadanía crítica, activa y comprometida.

Los **referentes conceptuales** que inspiran el estudio son el modelo centrado en la persona, la perspectiva sistémica y la pedagogía social comunitaria.

La **metodología** utilizada es la investigación evaluativa participativa, en la que el objeto de estudio es parte activa en el proceso de investigación y agente activo en la construcción de conocimiento. Mediante este método de estudio se obtienen valoraciones sobre el diseño, la aplicación y los resultados de programas de acción social. Estas valoraciones (juicios de valor), debidamente tratadas, pueden sustentar la toma de decisiones para implementar mejoras en dichos programas.

La muestra utilizada es muy amplia y las **técnicas de investigación** empleadas son muy variadas, tanto de naturaleza cuantitativa como cualitativa: entrevistas personales, cuestionarios, entrevistas en profundidad y grupos de discusión.

En cuanto a los **resultados** obtenidos se evidencia que la aplicación del modelo relacional-vincular tiene un impacto multidimensional y positivo en las condiciones de vida de las personas: se sienten más próximas a los recursos y profesionales de la administración, confían más en su proyecto de vida, crece su nivel de bienestar subjetivo al saberse escuchadas y se refuerza la sensación de seguridad y confianza en el entorno. También aumenta significativamente el capital social, la red de relaciones y la cir-

culación social de las personas, así como los circuitos de inclusión que se trazan a partir de aquí.

La investigación ha sido publicada por el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, el Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro y la Fundación Pere Tarres - Universidad Ramon Llull, y se han realizado varias presentaciones públicas en jornadas y congresos.

Basándose en los resultados de la investigación, el Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro se plantea la creación del Área de Atención a las Personas para impulsar la implementación, formación y supervisión del modelo relacional-vincular a todos los servicios que atienden a personas.

VIÑAS, Anna, et al. *Valor humà: el model relacional-vincular en el treball socioeducatiu a Castell-Platja d'Aro*. Barcelona: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, 2018. 192 p. (Serveis Socials)
https://treballiaferssocials.gencat.cat/web/.content/01departament/08publicacions/ambits_tematicos/serveis_socials/34Valorhumavalor_huma_digital.pdf

Datos de contacto

Anna Viñas, educadora social, psicopedagoga, Área de Atención a las Personas, y Pilar Poyatos, educadora social, Dinamización Comunitaria, Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro.



8.2. Propuestas de acciones para el envejecimiento activo del equipo de Inclusión del Consejo Comarcal del Alt Empordà

El equipo técnico de Inclusión se pone en marcha en 2013 gracias a la financiación del programa de planes locales de inclusión del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, que se incluye en el contrato programa del ente comarcal acordado con la Generalitat. La primera investigación del Observatorio Social comarcal fue un diagnóstico social del Alt Empordà que se contrastó con los técnicos locales y las entidades sociales, para contar con una herramienta que permitiera elaborar el primer Plan de Inclusión del Alt Empordà 2013-2016. Este diagnóstico facilitó la reflexión, el diseño y el despliegue de las acciones inclusivas en la comarca y un nuevo diagnóstico, realizado en 2018, ayudó a la elaboración del nuevo Plan de Actuación 2017-2020.

A partir de entonces, el Observatorio Social es el espacio de investigación estable del equipo de Inclusión y del Área de Bienestar del Consejo Comarcal desde el cual se llevan a cabo los diagnósti-

cos sociales de la comarca y se actualizan anualmente los 50 indicadores que permiten radiografiar la situación social y económica. El Observatorio Social también es el espacio donde se promueven otras investigaciones y documentos internos que se enmarcan en los proyectos que impulsa el equipo de Inclusión, como los *Policy Brief* (documentos de síntesis de política pública o programa); los documentos de resultado y síntesis de proyectos realizados (destacan las iniciativas transfronterizas) o los procesos de evaluación de programas o proyectos.

En el año 2017, el servicio de primera acogida se integró al equipo de Inclusión y se creó la Sección de Inclusión Social y Atención en la Comunidad del Área de Bienestar del Consejo Comarcal. El Observatorio Social se encargó de promover el conocimiento y la información necesaria mediante procesos de análisis, prospección e investigación que facilitan el impulso de planes, pro-

gramas y acciones de inclusión social; promueven la participación y el trabajo en red con los agentes de la comarca corresponsables de estas acciones; facilitan conocimiento y formación para empoderar a las personas, las familias y las comunidades y permiten incorporar la gestión del conocimiento en la prestación de los servicios.

Entre las investigaciones que ha impulsado el Observatorio Social destaca *Fer-se gran a l'Alt Empordà. Proposta d'acions locals per a l'envel·liment actiu*, un estudio realizado entre 2013 y 2014 para conocer las trayectorias de envejecimiento en la comarca y las necesidades asociadas con el objetivo de promover líneas de reflexión y mejorar las políticas públicas locales para esta etapa vital.

La investigación, resultado de los objetivos estratégicos incluidos en el Plan para la Inclusión y la Cohesión Social del Alt Empordà 2013-2016, se planteaba como **herramienta** para facilitar la puesta en común y el debate de propuestas de trabajo orientadas a reforzar actuaciones para el envejecimiento activo a nivel local. El documento sirvió de base para implementar un **proceso participativo** de diálogo y reflexión entre

los diferentes agentes de la comarca en el marco del Consejo Consultivo de la Gente Mayor del Alt Empordà, la Mesa para la Inclusión y la Cohesión Social y el Plan de Inclusión Social, para avanzar en la dirección correcta.

Los **objetivos** de la investigación fueron profundizar en el paradigma del envejecimiento activo y los cambios sociales y culturales asociados; conocer mejor las necesidades de las personas mayores de la comarca; mejorar la detección de los perfiles y las trayectorias de envejecimiento en la comarca, abarcando la diversidad de las nuevas cohortes de edad que en pocos años entrarán en esta etapa vital; detectar ámbitos y líneas de actuación que se promueven a escala local y facilitar un conjunto de recomendaciones y propuestas para promover el envejecimiento activo que pueden desarrollar los gobiernos locales.

El estudio se fundamentó en el **marco teórico** del envejecimiento activo y el aprendizaje a lo largo de la vida, y utilizó diferentes **técnicas de investigación e instrumentos de análisis**. Por un lado, un análisis bibliográfico y documental para enmarcar la investigación en las aproximaciones de estudio sobre el en-

vejecimiento activo. Por otro lado, el trabajo de campo desarrollado, centrado en dos encuestas y un estudio cualitativo basado en entrevistas, permitió obtener información directa de la población para profundizar en los perfiles y trayectorias de envejecimiento en la comarca y las necesidades de las personas mayores.

El informe de la investigación, publicado el 2015, facilitó el proceso de reflexión implementado en la comarca, un proceso de participación abierto a las personas de más de 60 años, profesionales del sector y servicios que trabajan en el ámbito de la atención a las personas, entidades locales y responsables políticos de los ayuntamientos del Alt Empordà. Se hizo una amplia difusión a través de la página web del programa y la dinamización de grupos de gente mayor en diferentes municipios de la comarca y está facilitando el impulso de nuevas actuaciones por parte del propio Consejo Comarcal y los entes locales. La propuesta también fue presentada como comunicación en el III Congreso de Servicios Sociales Básicos del año 2018.

LÓPEZ, Roger; QUINTANA, Imma. *Fer-se gran a l'Alt Empordà. Proposta d'accions locals per a l'envel·liment actiu*. Figueres: Inclusió Alt Empordà, 2015. 108 p.
http://mes60.cat/wp-content/uploads/Envel·liment_Inf-recerca.pdf

Datos de contacto

Consejo Comarcal del Alt Empordà,
Equipo de Inclusión y Atención a la Comunidad,
inclusio@altemporda.cat
<http://inclusioaltemporda.cat/portal>



8.3. Retrato de la cohesión social de la comarca y retos de futuro, un estudio del Consorcio de Acción Social de La Garrotxa

La cohesió social a la Garrotxa. Realitats i reptes de futur es un encargo del Consorcio de Acción Social de La Garrotxa (CASG), en el marco de la Mesa de la Pobreza de La Garrotxa, al Grupo de Investigación en Ciencias Sociales Aplicadas de la Universidad de Girona. La autoría es de Quim Brugué, Xavier Casademont y Eduard Carrera.

Este encargo se inscribe en una estrategia aprobada por el CASG desde 2014, y que se materializó en la creación de la Unidad de Apoyo a la Innovación y la Estrategia. Esta Unidad tiene, entre otros objetivos, el fomento de la investigación y la formación de los y las profesionales, así como el tratamiento de datos y la gestión de la información y el conocimiento. Asimismo, el CASG ha impulsado otros estudios relacionados con el ámbito social, y ha promovido la investigación como base para la intervención.

La investigación pretende contribuir a mejorar el conocimiento sobre la situación de la cohesión social en la comarca y, basándose en este conocimiento, reflexionar sobre los retos que se afrontan y las políticas públicas que, eventualmente, pueden ayudar a abordarlos. Conocer y, basándose en este conocimiento, innovar en las formas de construir una comunidad cohesionada son los objetivos del informe.

Los **orígenes** de la investigación se encuentran en los debates que se produjeron en el marco de la Mesa para la Pobreza de La Garrotxa, un espacio liderado por el CASG y con la participación de varios departamentos del Ayuntamiento de Olot, como Promoción Económica, Educación y Vivienda, entre otros, así como entidades sociales. En esta mesa se constató la necesidad de profundizar en el marco conceptual relacionado con los fenómenos de la pobreza y la exclusión social, así como de disponer de datos cuantitativos y cu-

alitivos que favorecieran un conocimiento más preciso de la realidad. Por esta razón, además de la realización de la investigación, se llevaron a cabo diferentes sesiones formativas para consensuar cierto discurso en torno a los fenómenos de la inclusión y la cohesión social.

La temática de estudio de la investigación es el análisis de la cohesión social, la pobreza y la vulnerabilidad en la ciudad de Olot. Los principales objetivos de la investigación son la elaboración de un diagnóstico cuantitativo y cualitativo sobre el estado de la cohesión social y la exclusión social, así como la obtención de conclusiones y propuestas de mejora.

El **marco conceptual** de la investigación se basa en un enfoque sobre los fenómenos de inclusión y exclusión social que pretende superar la mirada basada estrictamente en la pobreza económica, y adoptar una perspectiva amplia que incorpore la multidimensionalidad en ámbitos diversos, como la situación económica y laboral, el acceso a la vivienda, las redes sociales, la nacionalidad y el origen, y la participación social, entre otros.

Por otro lado, el análisis de la exclusión social se realiza desde una triple perspectiva. En primer lugar, la exclusión como situación de personas y/o colectivos que sufren déficits tanto materiales como formativos, administrativos, relacionales o de otro tipo. En segundo lugar, la exclusión como riesgo; es decir, la exclusión definida como aquellas condiciones de fragilidad que hacen más o menos vulnerables a un conjunto de personas y/o colectivos que, sin haber traspasado todavía la frontera que los sitúa en la exclusión, conviven con el riesgo de caer en la misma. Finalmente, la idea de exclusión como proceso nos permite entender que la exclusión es el resultado de dinámicas de desarrollo (económicas, urbanísticas, etc.) que pueden tender a dejar atrás a más o menos personas.

La **metodología** de la investigación es mixta, con técnicas cuantitativas y cualitativas. En cuanto a las cuantitativas, se hizo una encuesta en la que participaron 402 personas. La encuesta permite disponer de datos cuantitativos a los que habitualmente no se tiene acceso.

En cuanto al ámbito cualitativo, se llevaron a cabo diferentes entrevistas en

profundidad y se crearon grupos de discusión con diferentes responsables políticos, profesionales de las administraciones públicas y de las entidades sociales.

La investigación se desarrolló durante el año 2016 y se presentó a principios del 2017. Se materializó con un contrato de investigación entre el CASG y la Universidad de Girona.

La investigación presenta **resultados** amplios y sugiere varias prioridades para hacer frente de manera holística a los retos de la inclusión y la cohesión social. En términos generales se destaca que, a pesar de la apariencia de territorio idílico, La Garrotxa vive una situación social que, por diferentes motivos (expulsión de jóvenes cualificados, envejecimiento, tensiones con la inmigración, estructura salarial, etc.) es vista con cierto pesimismo. También se hace hincapié en la aparición de nuevas formas de pobreza y, sobre todo, una extensión de la pobreza hacia una población hasta ahora alejada de la misma. Este empeoramiento de la situación provoca polarización y crispación social: “un estado de malestar y miedo al futuro”.

El estudio se publicó en el marco de una línea de publicaciones del CASG. Asimismo, se hicieron varias presentaciones públicas a diferentes colectivos de la ciudad (responsables políticos, entidades sociales, ciudadanía, etc.) para divulgar los resultados y las conclusiones.

BRUGUÉ, Quim; CASADEMONT, Xavier; CARRERA, Eduard. *La cohesió social a la Garrotxa. Realitats i reptes de futur*. Consorci d'Acció Social de la Garrotxa, 2017. 186 p.
https://www.casg.cat/repositori_documents2//ESTUDIS/2017_Co-hesi%c3%b3%20Social%20Garrotxa.pdf

Datos de contacto

Consorcio de Acció Social de La Garrotxa, casg@casg.cat
<https://www.casg.cat>



8.4. Estudios del retorno social de la inversión

Las entidades y organizaciones del sistema de servicios sociales generan un valor a la sociedad que debe poder **cuantificarse, evaluarse y comunicarse**. Medurar el impacto económico, social e incluso medioambiental de los programas y servicios que realizan permite, por un lado, no ser vistas como simples receptoras de fondos públicos. Por otro lado, tiene que facilitar la toma de decisiones objetivas sobre financiación de los servicios sociales, explicar la necesidad de los proyectos que se impulsan y orientarlos hacia las líneas que son más beneficiosas y satisfactorias para las personas atendidas.

Los estudios del retorno social de la inversión (RSI) son una buena herramienta para medir el **valor social generado** por los programas de intervención y cuantificar su impacto social y económico. Con la metodología RSI se calculan los beneficios obtenidos en el grupo de personas atendidas por la entidad, pero también el impacto generado en el resto

de agentes y entidades relacionadas y en la comunidad (profesionales, entidades colaboradoras, administraciones, barrios, etc.).

En definitiva, el RSI es una demostración cuantitativa del valor generado por los recursos invertidos en una entidad social, una herramienta útil para la financiación y la planificación estratégica de las organizaciones.

La metodología RSI consta de diferentes fases en las que se aplican diferentes técnicas de investigación, como, por ejemplo, encuestas, entrevistas individuales, grupos de discusión, etc.

Como se puede ver en la Figura 1, una primera fase consiste en establecer los actores clave y sus intereses, permitiendo identificar los impactos y cambios que se deberán evaluar. A continuación se elabora el mapa de impactos; se identifican todos los recursos necesarios para ofrecer el servicio, también se



Figura 1. Fases de la metodologia RSI

hace una relación de los resultados en los términos habituales de descripción de la actividad (número de personas atendidas, número de servicios realizados, etc.) y se identifican los impactos, es decir, los cambios que el proyecto o servicio produce sobre cada grupo de interés (personas atendidas, familias, profesionales de apoyo, etc.).

En la siguiente fase se ponen de relieve los **indicadores** que permiten cuantificar cada uno de los impactos que genera la actividad evaluada. La siguiente etapa del estudio consiste en asignar un valor económico a cada impacto

mediante una aproximación financiera y utilizando el valor del indicador. Cada impacto se somete a un proceso de depuración, restando, por ejemplo, la posible contribución que hayan podido tener otros agentes del territorio. Seguidamente se realizan los cálculos del RSI sumando los beneficios y ahorros considerados, restando los resultados negativos y comparando el resultado obtenido con la inversión efectuada. La ratio obtenida indica que por cada euro invertido en un proyecto social se generan X euros en concepto de retorno social y económico.

Los resultados finales del estudio permiten poner de relieve la repercusión social de la actividad de la entidad o programa evaluado indicando cuantitativamente una ratio de retorno en relación con su coste (por ejemplo, por cada euro invertido en el servicio, la entidad ha generado y devuelto a la sociedad 4,30 €). Además, se identifican un conjunto de indicadores estratégicos de interés para mejorar la gestión de las organizaciones.

La **Fundación Campus Arnau de Escala** impulsa estudios de evaluación del impacto de servicios y proyectos de intervención como una de sus líneas de investigación.

La Fundación Campus Arnau de Escala es un espacio que reagrupa a profesionales de los servicios sociales, investigadores, personas atendidas y agentes públicos. El objetivo principal de su actividad es la mejora de la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos de nuestra sociedad. Desde su creación, en 2001, promueve la interacción entre los agentes sociales para identificar las necesidades del sector y permitir el diseño y la implementación de los estudios e investigaciones necesarias para

cubrirlas. Los frutos de la investigación se transmiten en forma de programas de formación y asesoramiento, publicaciones y en la organización de actos para la difusión de los resultados.

Algunas de las entidades que han realizado estudios RSI en colaboración con la Fundación Campus Arnau de Escala son: Barcelona Activa (dispositivos de inserción sociolaboral; cooperativas de economía social y solidaria), Support Fundación Tutelar Girona (integración social), Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona (Residencia Tres Pins para personas con discapacidad intelectual), Fundación Tutelar Lluís Artigues, Grupo Éxito (inserción laboral de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión social), Área Metropolitana de Barcelona (programas de apoyo a la pobreza energética).

Puede consultar un resumen de un estudio de retorno social de la inversión en el siguiente enlace:

<https://es.calameo.com/read/0051612509d726dc73b81>

Datos de contacto

Fundación Campus Arnau de Escala,
info@campusarnau.org
<http://www.campusarnau.org>



8.5. Guía para promover la acción comunitaria en las entidades sociales Entidades Catalanas de Acción Social

La función de la federación Entidades Catalanas de Acción Social (ECAS), que aglutina a más de un centenar de organizaciones que trabajan prioritariamente con colectivos en situación o riesgo de exclusión social, se centra en vertebrar al sector en la lucha por la igualdad de oportunidades para toda la población, así como en la voluntad de transformar la sociedad para hacerla más justa y equitativa.

En su misión de promover y reforzar las capacidades, competencias y oportunidades de las entidades federadas, ocupa una posición destacada la **generación de conocimientos** con el objetivo de contribuir a la transformación social y convertirse en un referente relevante en las políticas sociales del territorio.

Así pues, desde su creación en 2003 a raíz de la fusión de diferentes plataformas que trabajan en Cataluña, ECAS promueve la realización de estudios, informes, guías e investigaciones de los

ámbitos que le son propios, entre los cuales encontramos la guía para promover la acción comunitaria que presentamos a continuación.

La elaboración de la guía *Brúixola comunitària. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials* se enmarca en el proceso de reflexión-acción conocido como proyecto Comunitat impulsado en 2017 por ECAS para potenciar la acción comunitaria entre las entidades del sector social, que culminó el curso 2019-20 con la redacción del documento.

El proyecto, de tres años de duración, ha contado en todas sus fases con el **acompañamiento técnico** del equipo de MARGES, cooperativa especializada en acción comunitaria, que también ha colaborado como redactora y coordinadora de los contenidos de la guía.

La **investigación-acción** realizada tiene como objetivo ofrecer un marco de refe-

rencia para la práctica comunitaria que oriente a las entidades sociales, teniendo en cuenta sus especificidades y características, y que anime a reflexionar en el entorno del modelo de intervención sobre las funciones que se llevan a cabo, la organización interna de las entidades y su relación con el territorio. También se busca dotar de **herramientas** para la concreción de las actuaciones comunitarias y para trazar un plan de trabajo que permita pasar de la teoría a la práctica.

La metodología utilizada en el proyecto *Comunitat* es un proceso de reflexión-acción que arranca con la constitución de un grupo de trabajo formado por diferentes entidades interesadas en profundizar sobre la cuestión comunitaria. Con este grupo se lleva a cabo un proceso de **reflexión** interna para clarificar cómo se entiende la acción comunitaria desde el tercer sector social para posteriormente proceder a un intercambio de **buenas prácticas**. Seguidamente se inicia un programa de acompañamiento individualizado a siete entidades del grupo de trabajo, fase que concluye con la celebración de una jornada abierta para poner en común los resultados. El trabajo culmina con la redacción de

la guía, sometida a lectura de contraste por parte de diferentes entidades.

La guía ha sido publicada por ECAS dentro de su colección Ideas y herramientas para la acción social. El viernes 13 de noviembre tendrá lugar una jornada de presentación acompañada por una sesión formativa.

BALLESTER FRAGO, Marta; LITE DIVÍ, Anna; SALAS TORRES, Mònica. *Briúixola comunitària. Guia per promoure l'acció comunitària a les entitats socials*. Barcelona: Entitats Catalanes d'Acció Social, 2020. 102 p. (Idees i eines per a l'acció social)
https://acciosocial.org/wp-content/uploads/2020/06/Bruixola-comunitaria_web_ECAS.pdf

Datos de contacto

MARGES. Itineraris de transformació, SCCL, coordinacio@marges.coop
<https://marges.coop>



8.6. Premio Dolors Arteman del Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña

El premio de Investigación de Trabajo Social Dolors Arteman, convocado cada dos años por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña (TSCAT), tiene como objetivo **promover la investigación** entre los profesionales del trabajo social, incentivar las buenas prácticas profesionales y potenciar la innovación en el ámbito de la acción social. De esta forma se busca impulsar la transferencia de conocimientos y la construcción de un discurso teórico a partir de las experiencias de los equipos profesionales.

Desde 1998 se han celebrado diez ediciones que premian dos modalidades de investigación: mejor trabajo finalizado y mejor propuesta a realizar. El jurado de los premios está compuesto por la degana del TSCAT, un miembro del equipo de la *Revista de Treball Social* (editada por el TSCAT), representantes de las universidades catalanas que imparten el grado en Trabajo Social, y del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, la Diputación de Barcelona

y el Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familia de la Generalitat de Cataluña.

Los estudios seleccionados son publicados por el Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña y presentados en jornadas y congresos para mejorar su difusión.

A lo largo de las diferentes ediciones, se han premiado estudios que tratan temáticas variadas, por ejemplo, el trabajo social en el ámbito de la salud mental, el envejecimiento y sobre-envejecimiento de la población o las rentas mínimas de inserción.

Algunas de las investigaciones son tesis doctorales, otras nacen del entorno profesional, como el estudio *La intervención social con familias en situación de cronicidad en los servicios básicos de atención social*, elaborado en los servicios básicos de atención social de la ciudad de Lleida.

En la convocatoria 2013/2014 el premio se otorgó al estudio *Vic, ciutat amiga de les persones grans: converses ciutadanes per al segle XXI*, un análisis de las vivencias y valoraciones de la gente mayor sobre lo que significa Vic como espacio de encuentro en el territorio. Además, en esta investigación se buscaba ofrecer un conjunto de orientaciones sociopolíticas sobre cómo afrontar los procesos de envejecimiento del siglo XXI y replantearse el sobre-envejecimiento de la población de manera positiva y prioritaria.

También encontramos investigaciones que abarcan el ámbito internacional, como *Intervenció comunitària i rol dels professionals als serveis socials a Barcelona (Catalunya) i Mont-real (Quebec): una anàlisi comparada*, estudio que presenta los resultados de un análisis comparado de las intervenciones comunitarias con especial énfasis en conocer el rol de los profesionales que desempeñan estas intervenciones.

La relación completa de trabajos premiados está disponible en la página web del Colegio Oficial de Trabajo Social, <https://www.tscat.cat/actualitat/historic-dolers-arteman>

Datos de contacto

Colegio Oficial de Trabajo Social de Cataluña, catalunya@tscat.cat
<https://www.tscat.cat/>



8.7. Los espacios de reflexión ética en servicios de intervención social (ERESS) como espacios de oportunidad para la investigación. El caso del Consorcio de Bienestar Social Gironès-Salt

El principal objetivo de los ERESS es incorporar la **perspectiva ética** en la práctica de intervención social de los equipos de atención directa. A tal efecto, analizan y asesoran en la resolución de los problemas éticos que surgen en la práctica de la acción social. Su finalidad última es **mejorar la calidad de la atención a las personas**, promover los valores éticos y las actitudes adecuadas en el tratamiento de las personas atendidas.

Constituyen espacios interdisciplinarios que están al servicio de las personas que participan en la intervención social: profesionales, personas atendidas o entidades e instituciones que participan en los servicios. Los miembros de los ERESS tienen formación en ética y se comprometen a preservar la confidencialidad de la información a la que tienen acceso por su participación en el órgano.

Los ERESS son espacios próximos y fácilmente accesibles en casos o situaciones de difícil abordaje que promueven la sensibilización y formación en valores

éticos y fomentan y difunden las buenas prácticas profesionales y organizativas. Son, en definitiva, una herramienta excelente para fomentar la reflexión, el análisis de casos y la transferencia de conocimiento.

En el tratamiento de casos o situaciones complejas que sacan adelante los ERESS, podemos encontrar diferentes ejemplos de procesos de investigación que culminan en la publicación de documentos de referencia. En la página dedicada a los ERESS puede consultar algunos de estos ejemplos:

https://dixit.gencat.cat/ca/04recursos/09etica_aplicada_als_serveis_socials/07erness/).

Uno de estos casos es el del ERESS del Consorcio de Bienestar Social Gironès-Salt, con el artículo “**Mutilación genital femenina. Cinco propuestas de modificación del Protocolo de actuaciones para prevenir la mutilación genital femenina y algunas reflexiones**” publicado en 2019 en *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*.

La investigación nace a partir de los diferentes **dilemas** en la atención a las adolescentes que, tal y como establece el Protocolo de actuaciones para prevenir la mutilación genital femenina de la Generalitat de Cataluña, deben someterse a exploración genital antes y/o después de viajar al país de origen. El estricto cumplimiento del protocolo plantea dilemas éticos y problemáticas en la intervención de los profesionales de los servicios sociales. Algunas de estas jóvenes no aceptan o se resisten a las indicaciones de los profesionales de someterse a una exploración genital, hecho que motiva la reflexión y alerta sobre diferentes cuestiones, como el poder de los servicios sociales, el empoderamiento de las personas atendidas y el uso de los protocolos como simples algoritmos mecánicos.

Con el **objetivo** de proteger los derechos de los niños (salud, integridad física, intimidad, dignidad, libertad) y de mejorar las actuaciones profesionales, inician el trabajo de investigación con la base teórica de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de los Derechos de los Niños y la ética de la complejidad.

La **metodología** empleada consiste en una revisión bibliográfica, las sesiones de reflexión del ERESS, la participación de

personas expertas en la materia y la lectura y revisión del documento de trabajo por parte de profesionales externos.

Las **conclusiones** del trabajo son, por un lado, las cinco propuestas de modificación del mencionado protocolo para la mejora de la atención a las jóvenes y, por otro lado, las cuatro cuestiones que hay que tener en cuenta cuando una joven no acepta o se resiste a las indicaciones de los profesionales en cuanto a poder, empoderamiento, algoritmización de la actuación profesional y relación entre ética y técnica.

En lo que se refiere al **impacto** de la investigación, se hizo difusión de la misma en el Consorcio de Bienestar Social Gironès-Salt a los miembros de la mesa provincial y de las mesas locales de prevención de la mutilación genital femenina.

CANIMAS, Joan et al. Mutilación genital femenina. Cinco propuestas de modificación del Protocolo de actuaciones para prevenir la mutilación genital femenina y algunas reflexiones. *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*. 2019, núm. 73, p. 161-172. ISSN-e 2339-6954, ISSN 1135-085X.

<https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/354472>

Datos de contacto

Espacio de Reflexión Ética del Consorcio de Bienestar Social Gironès-Salt, espaireflexio@cbs.cat



8.8. *Ágora de Trabajo Social de Lleida, un espacio de profesionales para la difusión, intercambio y generación de conocimiento*

Ágora de Trabajo Social de Lleida es una plataforma de apasionados por el ámbito de la acción social en la provincia de Lleida que construye una **comunidad abierta** de colaboración para la transformación social. Se trata de un grupo heterogéneo que integra a profesionales con una larga experiencia, profesionales noveles y estudiantes para promover la difusión, el intercambio y la generación de conocimiento para fortalecer y enriquecer la intervención social mediante nuevos canales de **comunicación**.

Desde el convencimiento de que es necesario implementar estrategias de **empoderamiento profesional**, este grupo de profesionales del trabajo social tomaron la iniciativa y crearon, en 2015, un espacio web para dar voz y hacer difusión de las funciones del trabajo social de las comarcas de Lleida. Concibieron el blog como un altavoz de opiniones, reflexiones y denuncias que pretende ayudar a construir un relato de la profesión y dar visibilidad al trabajo social. En el espacio web publican artículos de opinión

(propios o de colaboradores), agenda de actividades, ofertas de trabajo, recomendaciones de publicaciones y relatos sobre el día a día del trabajo social.

Los tres ejes que centran su actividad son la comunicación, la promoción de los contactos entre profesionales, presentes y futuros, de diferentes ámbitos y el impulso del debate en torno al sistema de bienestar social.

Algunos de los proyectos que impulsan son *Connectem* e *Intercanvi*, que tienen por objetivo unir necesidades y ofrecimientos y pretenden conectar el mundo académico con el profesional. También promueven la mentoría de profesionales noveles o el ciclo Parlem de..., encuentros trimestrales para debatir sobre cuestiones diversas que afectan a los y las profesionales, el sistema de servicios sociales o la sociedad en general.

Datos de contacto

<http://agorats.com/>

Esta guía propone algunas soluciones para impulsar la investigación y la gestión del conocimiento en el ámbito de los servicios sociales. Los y las profesionales de la intervención social disponen de abundante información sobre las necesidades y problemáticas sociales que afectan individuos, familias y comunidades. ¿Cómo podemos transformar esta posición privilegiada para conseguir conocimiento útil para mejorar la intervención social y reforzar el sistema?