

RESUMEN TESIS DOCTORAL

TÍTULO DE TESIS: LA PRÁCTICA DE TRABAJO SOCIAL DESDE LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

PROGRAMA: Doctorado en Derecho y Ciencias Sociales – línea en Trabajo Social. Universidad Nacional de educación a Distancia.

AUTORA: M. Asunción Lillo Beneyto.

DNI: 21457456C

DIRECTOR DE TESIS: Dr. Enrique Pastor Seller. Profesor Titular de la Universidad de Murcia.

CODIRECTOR: Dr. Antonio López Peláez. Catedrático de la UNED.

FORMACIÓN ACADÉMICA DE LA DOCTORANDA

- **Diploma de estudios avanzados (DEA).** Facultad de Ciencias económicas y empresariales de Alicante (18/11/2005)
- **Licenciada en Antropología social y cultural.** Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de Elche (30/01/2002)
- **Certificado de aptitud Pedagógica para la docencia en enseñanza en secundaria.** Instituto de Ciencias de la educación, Universidad de Alicante. (30/03/2001)
- **Licenciada en Trabajo Social.** Universidad Nacional de Entre Rios. Facultad de Servicio Social. (12/08/1993)
- **Master De evaluación en Trabajo Social y Servicios Sociales** Universidad de Alicante (04/05/1993)
- **Diplomada en Trabajo Social.** Escuela Universitaria de Trabajo Social de Alicante (25/01/1990)

SITUACIÓN PROFESIONAL ACTUAL

Profesora Colaboradora (Lou) .Desde enero de 2008.
Dpto.: Trabajo Social y Servicios Sociales.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	4
CAPÍTULO 1. PRESENTACIÓN Y RESUMEN	10
INTRODUCCIÓN	10
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	13
OBJETIVOS GENERALES	14
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	15
ESTRUCTURA DE LA TESIS	16
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE LA CUESTIÓN	18
INTRODUCCIÓN	18
PRÁCTICA O INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL	22
LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA Y EN LA COMUNIDAD VALENCIANA	22
INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA DISCIPLINA DE TRABAJO SOCIAL	29
Teorías Fundamentales para comprender la Práctica Profesional	36
La práctica del Trabajo Social y la Condición de Ciudadanía.....	39
Teorías Fenomenológicas de la Ayuda	44
Teoría existencial.....	45
Teoría Centrada en el Cliente (o centrada la persona)	46
Teoría de la Gestalt	51
Perspectiva de los Sistemas Ecológicos.....	51
Teóricas clásicas en Trabajo Social.....	55
Mary Richmond	55
Isca Salzberger-Wittengberg y la Relación Asistencial	56
Dal Pra Ponticelli	56
La Relación y la Alianza de Ayuda en la Práctica Profesional	57
Virginia Satir y la dimensión sistémica de la Comunicación.	60
Relación y Alianza de Ayuda. Las Etapas	63
Cuestionamiento de la base científica e invisibilidad en la práctica del Trabajo Social.	67
Dilemas éticos que surgen en la práctica del Trabajo Social.....	69
POBREZA HUMANA	79
Introducción	79
La nueva dimensión de la Pobreza.....	84

La Socioeconomía y el deseo del cambio de paradigma.....	84
El capital físico, humano y social.....	86
El concepto de confianza en la teoría del capital social.....	92
Los bienes relacionales.....	93
Bienestar subjetivo revelado y/o felicidad.....	94
Enfoque de Desarrollo Humano y Sostenibilidad.	96
La teoría del Reconocimiento Moral de Axel Honneth.....	98
Teoría de los conflictos de Galtung.....	101
Estado de la cuestión.....	102
CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	105
JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	105
CONTEXTO TERRITORIAL DE LA INVESTIGACIÓN. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	108
UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL ESTUDIADAS.....	118
EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN.....	119
PRIMERA ETAPA.....	119
Primera fase y trámites de acceso al campo.....	121
SEGUNDA ETAPA.....	123
Segunda fase y trámites de acceso al campo.....	124
Cuestiones éticas.....	126
Presentación de las personas participantes.....	127
Proceso seguido para la obtención de datos.....	150
Primera parte.....	151
Segunda parte.....	153
Tratamiento y análisis de datos.....	158
CAPITULO 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS CUALITATIVOS.....	162
INTRODUCCIÓN.....	162
PRIMERA DIMENSIÓN: ENGANCHE EN EL PROCESO DE AYUDA.....	167
SEGUNDA DIMENSIÓN: CONEXIÓN CON EL TRABAJADOR SOCIAL, CON EL PROCESO DE AYUDA Y ACUERDO MUTUO RESPECTO A LOS OBJETIVOS, TAREAS Y METAS DEL TRATAMIENTO.....	185
TERCERA Y CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD DENTRO DEL SISTEMA DE AYUDA Y SENTIDO DE COMPARTIR EL PROPÓSITO DE LA RELACIÓN DE AYUDA.....	210
Tercera dimensión: seguridad dentro del sistema de ayuda.....	210
Cuarta dimensión: sentido de compartir el propósito de la relación de ayuda.....	220

CAPÍTULO 5. DISCUSION Y CONCLUSIONES	226
DISCUSIÓN	228
CONCLUSIONES	238
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	242
PROPUESTAS Y POTENCIALES LÍNEAS POSTDOCTORALES DE INVESTIGACIÓN.....	243
EPÍLOGO.....	245
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFAS.....	246

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CONCEPTO PARAGUAS / MARCO TEÓRICO	21
TABLA 2. PARADIGMAS UTILIZADOS EN TRABAJO SOCIAL	27
TABLA 3. TEORIZACIÓN DE LAS PRÁXIS	31
TABLA 4. MODELOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL	33
TABLA 5. PROPUESTA DE JERARQUÍA DE NECESIDADES. MASLOW	35
TABLA 6. INDICADORES DE CONDICIONES PARA LA PRÁCTICA CENTRADA EN LA PERSONA	47
TABLA 7. ORDENES DE LA AYUDA (HELLINGER).....	57
TABLA 8. ETAPAS METODOLÓGICAS PARA CONSEGUIR EL CAMBIO Y/O LA VALIDACIÓN HUMANA	62
TABLA 9. APORTACIONES DE TEORÍAS ÉTICAS PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	72
TABLA 10. DIMENSIONES DE ABUSO DE PODER A LOS USUARIOS.....	76
TABLA 11. PATRONES DE RECONOCIMIENTO INTERSUBJETIVO	99
TABLA 12. DISTRIBUCIÓN DE MUNICIPIOS EN LA PROV. DE ALICANTE	107
TABLA 13. COMARCAS Y MUNICIPIOS SEGÚN NÚMERO DE POBLACIÓN CENSADA	108
TABLA 14. SELECCIÓN COMARCA DE ESTUDIO	111
TABLA 15. PRESENTACIÓN DE LOS MUNICIPIOS PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN	112
TABLA 16. RESUMEN TRABAJO DE CAMPO	123
TABLA 17. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES	149
TABLA 18. PRIMERA PROPUESTA DE DIMENSIONES, VARIABLES Y BLOQUES.....	151
TABLA 19. RELACIÓN ENTRE LOS BLOQUES TEMÁTICOS Y LA DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS.....	152
TABLA 20. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN, OBJETIVOS, DIMENSIONES Y VARIABLES	153

TABLA 21. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN, OBJETIVOS Y PREGUNTAS ORIENTATIVAS	155
TABLA 22. ESQUEMA GENERAL DE ANÁLISIS DE RESULTADOS CUALITATIVOS	165
TABLA 23. RESULTADOS PRIMERA DIMENSIÓN	166
TABLA 24. RESULTADOS SEGUNDA DIMENSIÓN.....	184
TABLA 25. RESULTADOS TERCERA Y CUARTA DIMENSIÓN	209
TABLA 26. CONCLUSIONES PRIMER BLOQUE	235

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. RELACIÓN ENTRE LOS TRES ELEMENTOS A ESTUDIAR.....	13
FIGURA 2. MAPA TERRITORIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	110

LA PRÁCTICA EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Presentación y motivación.

Esta tesis doctoral surge del proceso de análisis realizado durante años, sobre la importancia que adquiere el significado del término “ayuda” y “cómo se ofrece” desde la profesión de Trabajo Social en el desarrollo de su práctica profesional en cualquiera de los lugares donde se ejerce.

Identificar el Trabajo Social como una relación de ayuda donde el profesional acompaña desde lo relacional, lo emocional y lo técnico a la persona usuaria en la construcción del contexto de intervención para el cambio, es la trayectoria que desde hace más de un siglo realiza la trabajadora social. Sin embargo podríamos decir que nos encontramos en un momento de encrucijada por la burocratización que ha circunscripto, en el imaginario colectivo, el Trabajo Social a la lógica del recurso, desdibujando la intervención terapéutica. Esto ha traído consigo una invisibilización de la relación de ayuda y de los aspectos metodológicos que conlleva, reduciéndola a una mera ayuda económica y vinculación de “buen trato”. La metodología ha de formar parte de la señal de identidad de las trabajadoras sociales para poder así construir un ethos profesional congruente con la definición del Trabajo Social. Para ello, hemos de investigar la imagen que tienen los ciudadanos y ciudadanas de la práctica del Trabajo Social.

En estos tiempos en los que no dejan de oírse términos como innovación social, coproducción, Servicios Sociales inclusivos... donde la participación aporta beneficios que permiten a la ciudadanía reconquistar y recuperar el espacio público, generar capital social y potenciar la cooperación (Pastor, 2011, 2015) ,nos preguntamos qué es lo que perciben las personas usuarias, es decir, la ciudadanía, de la práctica profesional del Trabajo Social. ¿Cuál es el retrato que ellos hacen del otro?

Creemos que esa percepción es necesaria para poder innovar y coproducir juntos y para ello hemos de saber cómo se sienten las personas, qué significados son importantes para ellas, qué dilemas personales y familiares les han llevado a estar en ese “otro lado” y explorar como perciben la práctica profesional del Trabajo Social.

La investigación pretende conseguir un retrato de la práctica profesional del Trabajo Social, desde la percepción de las personas que visitan el Sistema de Servicios Sociales de Atención Primaria.

El estudio aporta como originalidad la visibilización de la opinión de las personas que acuden a los servicios sociales, que con sus relatos nos proporcionan la realidad que ellas perciben sobre la intervención que se realiza y que al menos en nuestro contexto, no cuenta con muchas investigaciones realizadas.

Desde este retrato de la intervención profesional realizado por las mismas personas que recurren a los Servicios Sociales y no por las profesionales que las atienden, consideramos que podemos, al finalizar la investigación, realizar aportaciones a los distintos contextos en los que está inmersa la disciplina del Trabajo Social, asumiendo una perspectiva de atención integral y centrada en la persona. La investigación aporta la mirada de las personas, su relato, su vivencia, lo que nos da información para mejorar la calidad de la intervención profesional.

Objetivos generales, específicos e interrogantes de investigación

Los objetivos generales que se desean conseguir son: describir la práctica profesional en Trabajo Social a través de las acciones descritas por las personas usuarias, entrevistadas en los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria a través de los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar los sentimientos de la persona, antes de llegar a solicitar ayuda.
2. Explicar las experiencias que las personas han tenido con los Servicios Sociales de Atención Primaria.
3. Detallar el recibimiento y la acogida recibida por parte de las trabajadoras sociales desde que las personas las visitaron por primera vez.
4. Explorar el apoyo técnico y relacional percibido por las personas que realiza la trabajadora social.
5. Interpretar la percepción de la metodología de intervención profesional a través del relato de las personas sobre las actuaciones realizadas por las trabajadoras sociales.
6. Explorar la percepción de cómo las personas se han sentido ayudadas.

Y, analizar las valoraciones sobre la práctica profesional que realizan las personas usuarias de los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria y las trabajadoras sociales, participantes en la investigación.

Las preguntas de investigación de los que partimos fueron, en relación al primero objetivo, ¿Cuáles son los temores y expectativas con las que la persona llega a solicitar ayuda? ¿Cómo percibieron las personas el inicio del proceso de ayuda? ¿Cómo perciben las personas la relación de ayuda que se construye con las trabajadoras sociales? ¿Cuál es la metodología de intervención profesional que las personas perciben de la práctica? ¿Perciben las personas que la ayuda recibida ha cambiado sus vidas? Y al segundo objetivo: ¿La intervención de la trabajadora social está promoviendo la coproducción, autonomía y ciudadanía de la persona? ¿Se están aplicando los principios éticos de Trabajo Social en la práctica profesional de las trabajadoras sociales?

Marco teórico

El trabajo de campo se ha realizado en el ámbito de los Servicios Sociales Generales, donde teóricamente la lucha contra la pobreza, como eje de la inclusión, es el elemento central que caracteriza las intervenciones dirigidas a la población sujeto de nuestro trabajo de investigación. Es por ello que para la elaboración del marco teórico, se ha partido inicialmente de una doble mirada que describimos a continuación.

Por un lado hemos descrito los conceptos teóricos que definen la mirada desde la práctica profesional en Trabajo Social en el contexto de los Servicios Sociales y por otro, desde la comprensión del término pobreza humana propuesto por Naciones Unidas para el Desarrollo (en adelante PNUD), partiendo del enfoque del desarrollo humano que supuso una redefinición del concepto de Bienestar y que relaciona las necesidades sociales con las capacidades.

Ambas miradas, constituyen un concepto “paraguas” en este marco teórico multidimensional que abarca una diversidad de fenómenos interrelacionados. En este sentido, a las dos primeras miradas desde la práctica profesional del Trabajo Social y la pobreza humana, les hemos ido incorporando diferentes aportaciones que permiten “captar la naturaleza multidimensional de las realidades”.

Por ello consideramos imprescindible hacer referencia al Sistema de Servicios Sociales en España y en la Comunidad Valenciana (Mira-Perceval Pastor, De Alfonseti Hartmann, Giménez-Bertomeu, V. 2007; De la Fuente, Y. 2008; Giménez Bertomeu, V.; Doménech López, Y; Lillo Beneyto, A; Lorenzo García, J. 2012; Aguilar Henrikson, M.

2014; Pastor Seller, E. 2012; Mateo-Pérez, M. Martínez-Román, M., Domenech-López, Y.2015 Martínez-Martínez, L., Uceda-Maza, F. Canet-Benavent, E, 2017), la intervención social (Jaraíz, Arroyo, 2011; Saavedra, 2015; Fantova, 2008, 2017; Ruiz 2005; Montañes, 2006; Ubieto, 2012). A la intervención metodológica en Trabajo Social (Colomer, 1974; De Robertis, 1992; Trevithick, 2002), los paradigmas (marcos metodológicos) que se identifican con la profesión (humanista, psicodinámico, sistémico y constructivista). La necesidad de complementariedad entre el método y el modelo (Campanini y Luppi, 1991) en la acción profesional y los modelos más significativos. (Howe, 1999; Payne, 1995; Du Ranquet, 1996; Barranco, 2004; Viscarret, 2007).

Incluimos también en esta primera mirada, el significado de la ayuda y las principales aportaciones de las teorías fenomenológicas de la ayuda. (Rogers, 1951, 1985,1987, 1992, 2004, 2008; Carkhuff, 1969; Egan, 1981; Kagan, 1980, 2017). Las teorías fundamentales para comprender la práctica profesional, Teoría de motivación humana de Maslow. Teoría de las necesidades humanas de Doyal y Gough. Corriente del Desarrollo Humano a Escala Humana Max-Neef, Elizalde y Hopenhayn. La relación de ayuda, Hellinger (2003). Las primeras teóricas del Trabajo Social. Richmond (1995), Salzberger-Wittenberg (1990), Dal Pra Ponticelli, (2000). La dimensión sistémica en la relación y alianza de ayuda, (Satir 1999. 2002. 2013) Bordin (1979,1994) Horvath y Bedi (2002), Safran. & Muran (2005) Friedlander, Escudero, Hearherington (2009).

Finalmente trataremos las contradicciones que surgen entre los principios éticos y la práctica profesional Román Mestre (2013a, 2013b, 2016), Goicotxea (2013), Etxeberria (2018) Idareta (2013, 2018), Berrick (2008, 2015, 2015, 2018), y la invisibilidad de la intervención del Trabajo Social con base en una metodología. Brekke (2011, 2012, 2013, 2014, 2019), Grassi (1995, 2007), Matus (2004, 2005, 2009).

Además, consideramos que las aportaciones de Sen y Honneth junto a la Socioeconomía en su dimensión social, Etzioni (1980, 1999, 2000, 2006, 2007), el capital social como recurso macrosocial, Portes (2000) y macroinstitucional en relación al bienestar y la felicidad de las personas Putnam (1993, 1995,1996) Woolcock (2001a, 2001b) y el Bien Relacional como la dimensión comunicativo/afectiva y no instrumental de las relaciones personales Gui y Sugden (2005), Nussbaum (1986, 2002, 2012), unido al significado de bien subjetivo revelado y/o felicidad, son el puente necesario que servirá para poder transitar entre la realidad social actual, en la que se encuentran las

personas que acceden a los servicios sociales y la esperanza de otra realidad donde el sentirse reconocido en la sociedad, será el motor del cambio social.

Justificación de la metodología de la investigación

La presente tesis doctoral aborda la percepción de la práctica profesional en Trabajo Social en el ámbito de los Servicios Sociales de Atención Primaria o también conocidos como Servicios Sociales municipales desde la visión de las personas receptoras de ayuda, conocidas como personas usuarias, intervenidas, clientes.

En este sentido se presenta una investigación empírica donde la voz de las personas usuarias ha sido el eje de la misma y el paradigma del que partimos es el cualitativo, utilizando como marcos interpretativos o “mirillas mentales” los métodos: fenomenológico, etnográfico, narrativo y la teoría fundamentada, por entender que son los que mejor se adaptan a los objetivos y al tipo de cuestiones y/o preguntas de investigación.

Consideramos que la investigación yuxtapone elementos de los cuatro métodos a los que hemos hecho referencia; en relación al método fenomenológico, nos aporta entender la realidad estudiada desde la propia perspectiva de la persona participante, puesto que como Taylor y Bogdan, (1994) afirman: “lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo” (p. 23). En relación al método etnográfico nos aporta comprender la realidad a estudiar, es decir obtener una imagen realista y fiel de la realidad de la práctica profesional a través de la percepción de las personas participantes. En relación al método narrativo, recolectar datos sobre sus experiencias en relación a esa práctica profesional para poder describirlas y analizarlas. Y para finalizar, consideramos que la teoría fundamentada aporta los elementos construccionistas para profundizar y analizar los procesos relacionales y poner el énfasis en el fenómeno estudiado y no tanto en los métodos utilizados. Charmaz (2006) afirma:

Lo que los observadores ven y escuchan depende de sus marcos interpretativos anteriores, biografías e intereses, así como también del contexto de investigación, sus relaciones con los participantes, las experiencias de campo concretas y los modos de generar y registrar los materiales empíricos. Ningún método cualitativo se basa en la mera inducción: las preguntas que formulamos acerca del mundo empírico enmarcan lo que sabemos de él. (p.276).

La decisión de la elección del paradigma cualitativo, está unida al tipo de orientación filosófica con la cual nos identificamos. Ruiz-Olabuénaga (2013) afirma: “la metodología cualitativa no puede practicarse sin entender los supuestos filosóficos que la sustentan y tampoco puede ser entendida por quién no los asuma” (p.13).

Siguiendo a Taylor y Bogdan (1994) el enfoque cualitativo es el que mejor se adapta a nuestros objetivos y preguntas de investigación puesto que:

Es inductivo: su camino metodológico está unido al descubrimiento y el hallazgo, más que en la comprobación y verificación.

Es holístico: el investigador ve a las personas y a los grupos como un todo integral, es decir son una totalidad que simultáneamente engloba procesos de organización, funcionamiento y significados.

Es interactivo y reflexivo: los investigadores son sensibles a los efectos que causan sobre los participantes de la investigación.

Es naturalista: tal y como hemos indicado, los investigadores se centran en conocer a las personas y situaciones que le acontecen en su contexto natural.

No impone visiones previas: La persona investigadora intenta apartarse de sus propias creencias y perspectivas, mostrando una actitud neutral para comprender y construir el relato del protagonista.

Es abierto: no excluye escenarios ni visiones en la recolección de datos. Todas las perspectivas son válidas.

Es humanista: abarca el lado privado y personal de las experiencias centrándose en las percepciones y significados de los participantes.

Es rigurosa: busca resolver los problemas de validez y de confiabilidad por las vías de la exhaustividad (análisis detallado y profundo) y del consenso intersubjetivo.

La realidad que vamos a investigar responde a lo que Lagos Garay (2004) afirma: No es algo estático y simple, la realidad, siguiendo la definición batesoniana es una red muy compleja de relaciones, procesos, y también extrañas y paradójicas interconexiones de diferentes planos, niveles y componentes, entre los cuales, evidentemente, nosotros estamos también comprendidos (p.1)

Por lo que ese “estar comprendidos” al que hace referencia Lagos Garay utilizando la definición de Bateson, nos hace cuestionarnos que no podemos ser observadores externos y pasivos de la realidad que estamos investigando.

Consideramos que es imprescindible comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, pero sin olvidar por un lado que la investigadora participa en la construcción de lo observado, combinando la percepción de la persona usuaria con la percepción que ella tiene del quehacer profesional de la trabajadora social en el momento del análisis y por otro, aun no siendo el objetivo de esta tesis, hemos considerado que la realidad investigada necesitaba conocer lo que los profesionales dicen que hacen en su práctica profesional. Para ello se ha realizado un breve análisis cuantitativo (Anexo “Profesionales”), para aportar un dato más, a la compleja realidad que se investiga. Nos permite perfilar la fotografía de lo que los propios profesionales que han atendido a las personas participantes en la investigación, entienden que es su práctica profesional. Esta imagen de la percepción de las profesionales entrevistadas sobre su práctica, nos sirve para la elaboración del capítulo de las conclusiones.

Todo el proceso seguido en la investigación, ha estado enfocado a aprender el significado que los participantes otorgan al fenómeno estudiado, es decir cómo las personas perciben la práctica profesional del Trabajo Social y por otro lado, cómo entienden las profesionales, que realizan su práctica. Para ello, el pensamiento hermenéutico y la fenomenología son las corrientes epistemológicas influyentes en esta investigación. La hermenéutica, (interpretación), para buscar y descubrir los significados de las distintas expresiones humanas, como las palabras, los textos, los gestos, pero conservando su singularidad. La fenomenología, (comprensión), para comprender los fenómenos a partir del sentido que adquieren las cosas para los actores sociales en el marco de su entorno vital. Esa doble descripción es la herramienta epistemológica que generará los resultados de la investigación.

Nos planteamos cómo llegar a conocer, como dice Gibbs (2012) el mundo de “ahí fuera” (p.12) desde los espacios en que se producen las interacciones de sistema creado por el trabajador social y la persona. Es decir, examinar la realidad tal como otros la experimentan, a partir de la interpretación de sus propios significados, sentimientos, creencias y valores.

En conclusión, la metodología utilizada para estudiar el proceso vivido en relación con la práctica profesional percibida por las personas, debe facilitar la expresión y la escucha de las narrativas con la intención de que el análisis posterior parta de esas experiencias y vivencias.

Con ello pretendemos comprender, interpretar y reconstruir esas experiencias y situaciones vividas por las personas en los contactos con las trabajadoras sociales en las unidades administrativas de Trabajo Social (UTS), situadas en diferentes

organizaciones públicas de atención primaria, pudiendo dar voz a aquellos que habitualmente quedan fuera del reconocimiento de las Ciencias Sociales (Alonso, 1998). Entendemos que es necesario plantear esta investigación utilizando la metodología de la Teoría Fundamentada (Grounded Theory) a través de los relatos narrativos de las personas participantes.

Las tablas que a continuación presentamos forman parte del proceso que se siguió para construir las entrevistas en profundidad semidirigidas que se realizaron.

Para la obtención de los datos se partió de un inventario validado por los profesionales que registraba el proceso de la práctica profesional y se realizó una primera propuesta de tesis que sirvió para la realización de dos entrevistas previas.

INVENTARIO dirigido a las trabajadoras sociales		PRIMERA PROPUESTA DE TESIS	
DIMENSIONES	VARIABLES	DIMENSIONES	VARIABLES
LA ACOGIDA INICIAL	Acogida Generación de un espacio cooperativo	EXPERIENCIAS CON LOS SSSS EXPERIENCIAS CON LOS TS	Recuerdos de los primeros contactos con los servicios sociales y accesibilidad Recuerdos de los primeros contactos con los trabajadores sociales. Recibimiento de los profesionales
LA ESCUCHA Y LA UBICACIÓN DE LA DEMANDA	Escucha para conocer Análisis de la demanda Tipo de relación con el que se inicia el contacto	CREACIÓN DEL CONTEXTO DE PROCESO DE AYUDA	Cualidades/actitudes de las TS Contexto relacional que se genera con la TS Gestiones realizadas para analizar la demanda
LA COMPRENSIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	Estudio de la situación problema Área personal-relacional Área ecológica-relacional Área económico-laboral.	COMPRESIÓN DE LOS PROBLEMAS	Coparticipación del TS (cómo perciben que el TS los comprende y trabaja con ellos y para ellos) Comprensión de la situación Comprensión de la demanda
EL PROCESO DE CONCRETAR LOS OBJETIVOS Y CONSTRUIR UN ACUERDO MUTUO	El proceso de concretar los objetivos y construir un acuerdo mutuo	PERCEPCIÓN DEL PROCESO DE AYUDA O INTERVENCIÓN	Proceso empático y/o enganche en el proceso de ayuda Concreción de objetivos y/o construcción de un acuerdo mutuo
DEONTOLOGÍA, PRINCIPIOS Y VALORES PRESENTES EN LOS PRIMEROS ENCUENTROS	Deontología, principios y valores presentes en los primeros encuentros	PERCEPCIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DEONTOLÓGICO	Valores que se perciben en los TS Principios que se observan/perciben en los TS
CONSTRUIR UNA ALIANZA DE AYUDA	Construir una alianza de ayuda	PERCEPCIÓN DEL ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA Y/O INTERPRETACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	Proceso de integración profesional y construcción de la alianza de ayuda Conexiones emocionales Percepción de la metacomunicación

DETERMINAR EL CONTEXTO DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL	Definir el contexto de relación profesional y final del encuentro	PERCEPCIÓN DE LOS ENCUENTROS Y DE CÓMO HAN SIDO AYUDADOS	Evaluación del proceso de las entrevistas Cambios que han conseguido desde que han sido ayudados
----------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

La descripción de los bloques temáticos a tratar fueron:

BLOQUES TEMÁTICOS	DESCRIPCIÓN CONTENIDO
EXPERIENCIAS CON LOS SERVICIOS SOCIALES	Se trata de conocer los aspectos fundamentales que influyen en el momento que contactaron con los SSSS. Se realiza un repaso por los recuerdos de cuando llegaron por primera vez y el significado que tenía para ellos.
EXPERIENCIAS CON LOS T.S	Se trata de conocer cómo perciben a los trabajadores sociales y la relación que crean con ellos. Además se explora la definición de Trabajador Social, cualidades, actitudes, estudios y funciones que realiza. También se registran el contexto relacional que se genera con las TS
CREACIÓN DEL CONTEXTO DEL PROCESO DE AYUDA Y COMPRESIÓN DE LOS PROBLEMAS	Se trata de explorar cómo las personas han sido escuchadas, comprendidas en su situación y con sus problemas. También se trata de conocer como han percibido el apoyo relacional que les han prestado y qué tipo de mensajes o tipos de conductas han percibido de las trabajadoras sociales.
PERCEPCIÓN DEL ANÁLISIS DE LA PRÁCTICA E INTERPRETACIÓN DE LA INTERVENCIÓN	En estos dos bloques se recogen aspectos metodológicos que tienen que ver con la intervención diagnóstica. Fundamentalmente se pone de manifiesto el conjunto de procedimientos o recursos de los que se sirve el Trabajador social. Dentro de este bloque se analizarán cómo se llevan a cabo las entrevistas en cuanto al desarrollo de las mismas, las tareas y objetivos a cumplir. Además se explora cómo el proceso de ayuda y la construcción de la alianza de ayuda que perciben se ha realizado.
PRINCIPIOS Y VALORES QUE OBSERVAN EN LOS TRABAJADORES SOCIALES Y CÓMO HAN SIDO AYUDADOS	En estos últimos bloques se trata de conocer los valores y principios que las personas usuarias perciben de los trabajadores sociales, además se trata de explorar la percepción general de los encuentros y los cambios que han conseguido desde que han sido ayudados. Fundamentalmente se trata de analizar los puntos fuertes de la intervención y señalar las dificultades

Fuente: Elaboración propia

Contexto territorial

El ámbito geográfico de referencia para la investigación ha sido la provincia de Alicante. Decidiendo realizar la investigación en la comarca de la Marina Baixa por considerar que dentro de esta comarca se encuentran enclavados geográficamente municipios de costa y montaña conocidos en toda España por su relevancia turística, su agricultura y

sus paisajes más que en la otra comarca a la que podíamos acceder. La investigación se realizó en todas las Unidades de Trabajo Social existentes en el municipio de Benidorm y de la Mancomunidad Marina Baixa.

Conclusiones

Realizada la descripción, análisis y discusión de resultados, presentamos las conclusiones más destacadas que están relacionadas con las preguntas de investigación y los objetivos a conseguir y que reseñamos en este resumen son:

Las personas usuarias temen ser juzgados y tienen vergüenza de tener que visitar los SSSS. Se sienten culpables de no poder resolver sus necesidades por ellos mismos y que sean vistos como personas no válidas Y piensan que son rechazados por los demás por tener que ir a “pedir”, lo que les convierte en personas distintas a las otras personas.

Además, no existe percepción de derecho de ciudadanía por parte de las personas usuarias. La decisión de visitar los SSSS está unida a la necesidad de tener que “pedir” porque ellos no pueden sobrevivir sin ayuda, normalmente económica.

Las personas no reconocen a los Servicios Sociales como un contexto institucional de protección social al que tienen derecho, sino que lo viven desde una perspectiva de sumisión.

Las trabajadoras sociales les acogieron con un trato que consideran educado, no discriminatorio y respetuoso. Las cualidades que destacan son la amabilidad, sinceridad, y simpatía. También lo definen como un recibimiento que cada vez que se repite es más cercano y cariñoso. Crean un sistema de confianza a través del vínculo relacional mostrándose educadas y receptivas, con ello inician el enganche en el proceso de ayuda.

Las personas usuarias retroalimentan el vínculo relacional que las trabajadoras sociales les ofrecen como propuesta de relación, respondiendo con un comportamiento vinculado a la honradez y la honestidad, valores que hacen que sean aceptados en el contexto en el que viven y con el que se relacionan, puesto que se presentan como personas que no mienten, que siempre dicen la verdad y que son justas aunque sus necesidades no estén cubiertas.

La percepción de las personas usuarias en la construcción de la alianza de ayuda es través de la confianza mutua que se ha creado entre ellas y la trabajadora social. En la totalidad de la muestra no se aportan datos sobre acuerdos mutuos entre las personas usuarias y las trabajadoras sociales respecto a los objetivos, tareas y metas del tratamiento.

El análisis de la demanda y la solución del problema, son percibidos por las personas usuarias como procesos burocráticos, lo que significa que ni participan ni ven, ni conocen el proceso de intervención, que se realizan en la práctica profesional. Las personas usuarias no saben que trabajo hacen las trabajadoras sociales. Ellos no ven nada. Lo único que visibilizan es que ellos llevan los papeles y que las trabajadoras sociales saben sus problemas y su vida.

Las personas no saben cómo han sido ayudadas pero reconocen que la relación que se ha creado de reciprocidad entre ellas y las trabajadoras sociales les ha permitido tomar algunas decisiones que les han favorecido en su proceso de vida, solo identifican el apoyo relacional y emocional.

Las percepciones sobre la práctica profesional que tienen las personas entrevistadas y las trabajadoras sociales no son compartidas. Antes bien, muestran puntuaciones de secuencias simétricas que nos llevan a afirmar que existe un doble relato sobre la práctica profesional del Trabajo Social.

Mientras que las valoraciones de las personas usuarias en relación a la percepción de la alianza de ayuda solo están unidas al apoyo relacional y emocional y no perciben apoyo ni enfoque técnico, las trabajadoras sociales que les atendieron construyen un proceso metodológico que dicen hacer en su práctica profesional, a través de los criterios de intervención evaluados por el total de la muestra que se presenta en el anexo a través de los 137 ítems de los que se compone el inventario de Cardona & Campos (2009) cumplimentado por las trabajadoras sociales.

El reconocimiento de los derechos de ciudadanía requiere de una concepción cívica que hunde sus raíces en el sistema social, no sólo en los sistemas de protección social sino en el conjunto de la sociedad. Cuando decimos que las personas entrevistadas manifiestan sentimientos de “*vergüenza*” por tener que solicitar ayuda a los Servicios Sociales, nos estamos remitiendo a una imagen social, que no es la que se traduce en el discurso gubernamental sobre el Sistema de Servicios Sociales de Atención Primaria.

La realidad que perciben los auténticos protagonistas de la intervención poco tiene que ver con la que perciben las profesionales del Trabajo Social de la práctica profesional que realizan.

Si bien las profesionales comparten con las personas usuarias la creación del inicio de la relación de ayuda y están de acuerdo con ellos en que se genera un vínculo de confianza mutua que se va construyendo desde la acogida inicial, no sucede lo mismo con la alianza de ayuda y con la metodología de intervención que relatan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adler, P.S. & Kwon, S.W. (2002). Social Capital: Prospects for a New Concept. *The Academy of Management Review*, 27, 17-40.

Aguilar Hendrickson, M. y Llobet, M. (2011). Integralidad, acompañamiento, proximidad, incorporación: el papel de los servicios sociales, en VV.AA. *Guía de recomendaciones y líneas de actuación en inclusión social*. Madrid. España: Fundación Luis Vives.

Aguilar Hendrickson, M (2014) Hacia un replanteamiento de los servicios sociales en España. *Documentación social*, 175, 35-64.

Alexander, C. & Grant, C. (2009). Caring, mutuality and reciprocity in social worker–client relationships: rethinking principles of practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5–22.

Arenas Martínez, M. (2012). Formas de acción e intervención en el estado Social. Crítica y propuesta. Medina, R, Alanis, M.E.E. y Agulló, T. (coord). *La investigación científica para el desarrollo y el bienestar social*. (pp. 357-389). México: Litteris.

Arenas Martínez, M. (2016). ¿Usuarios o ciudadanos? Intervención y participación en las políticas y servicios sociales. *Comunitania, International Journal of Social Work and Social Sciences*, 11, 27- 43. doi.org/10.5944/comunitania.11.2.

Arias Astray, A.; de Lucas-Murillo de la Cueva, F; Guillén-Sádaba, E.; Pérez-Madera, D. (2004). La definición de los servicios sociales en las leyes de servicios sociales de “primera” y “segunda generación” en España”. *Portularia* 4, 507-518.

Arias, A.J. (2012). *Pobreza y modelos de intervención: aportes para la superación del modelo de asistencia y promoción*. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Universidad Nacional de Rosario.

Asensio Fernández, I. (2019) *Estrategia de Ética de los Servicios Sociales de Andalucía* Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación. Sevilla, España: Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía

Aylwin, N. Jiménez y M. Quesada, M. (2013). *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*. Barcelona, España: Humanitas.

Ballesteros, A. (2009). Dilemas éticos en Trabajo Social: el modelo de la Ley Social. *Portularia*, 9(2), 123-131.

Banks, S. (2004). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.

Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work* (4th ed.). New York: Palgrave Macmillan.

Ballesteros, A. (2006). *Dilemas éticos en Trabajo Social: autonomía y paternalismo*. Pamplona, España: Eunate.

Bateson, G. Y Ruesch, J. (1984). *Comunicación: La matriz social de la psiquiatría*. Barcelona, España: Paidós.

Bateson, G. (1985). *Pasos hacia una ecología de la mente*. Buenos Aires, Argentina: Carlos Lohlé.

Bateson, G. (1990). *Espíritu y naturaleza*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

Becchetti, L & Rocco, C. (2009). Corporate social responsibility and stock market performance. *Applied Financial Economics*, 19 (16), 1283-1293.

Beresford, P. Croft, S. Evans, C. & Harding, T. (1997). Quality in Personal Social Services: The Developing Role of User Involvement in the United Kingdom. En Evers,

A.; Haverinen, R.; Leichsenrign, K. y Wistow, G. (Eds). *Developing Quality in Personal Social Services*. Concepts, Cases and Comments (pp. 63-80). Aldershot, UK: Ashgate.

Beresford, P. and Adshead, L. and Croft, S. (2007). *Palliative Care, Social Work and Service Users*. London, UK: Jessica Kingsley.

Beresford, (2007). *The Changing Roles and Tasks of Social Work from Service Users' Perspectives: A literature informed discussion paper*. London: Shaping Our Lives National User Network.

Beresford, P. Croft, S. and Adshead, L. (2008). "We don't see her as a social worker": a service user case study of the importance of the social worker's relationship and humanity. *British Journal of Social Work*, 38, 1388-1407.

Beresford, P. y Hasler, F. (2009). *Transforming Social Care. Changing the future together*. London: Brunel University Press

Beresford, P. (2010). *Funding social care: what service users say (Joseph Rowntree Foundation: Viewpoint)*. London: Brunel University y Shaping Our Lives.

Bericat Alastuey, E. (2018). *Excluidos de la felicidad: la estratificación social del bienestar emocional en España*. Madrid, España: Centro de Investigaciones sociológicas.

Bermejo, F.J. (2002). *Ética de las profesiones*. Bilbao, España: Desclée Brower.

Bertalanffy, L. V. (1976). *Teoría General de los sistemas*. Madrid, España: Fondo de Cultura Economica.

Boeree, G. (2006). *Personality Theories* Psychology Department Shippensburg University. Recuperado de <http://www.ship.edu/%7Ecgboree/perscontents.html>

Borges, J.L. (1995). *El libro de arena*. Madrid, España: Alianza.

Bordin, E. S. (1976). The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 16, 252-260.

Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions. En A. O. Horvath & L. S. Greenberg (Eds.). *The working alliance: Theory, research and practice* (pp. 13-37). New York, EEUU: John Wiley & Sons.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In Richardson, J., *Handbook of Theory and research for the Sociology of Education* (pp. 241-258). Westport, CT: Greenwood.

Busso, G. (2001). Vulnerabilidad social: nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI. En: Seminario internacional Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Cepal/ Celade.

Busso, G. (2005). *Pobreza, exclusión y vulnerabilidad social: usos, limitaciones y potencialidades para el diseño de políticas de desarrollo y de población*. Santiago de Chile: Cepal/Celade.

Bradshaw, J. (1972). The concept of social need. *New society*. 30(3), 640-643.

Berrick, J. D. (2008). *Take me home: Protecting America's vulnerable children and families*. New York, EEUU: Oxford University Press.

Berrick, J. D. and Gilbert, N. (eds.) (2015). Raising children: Emerging needs, modern risks, and social responses. New York: Oxford University Press, pp. 27-40.

Berrick, J. D. (2015). "Protecting Children from Maltreatment in the United States". *Arbor*, 191 (771). doi: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2015.771n1005>

Berrick, J.D. (2018). *The impossible imperative*. Oxford University Press.

De Bray, L. y Tuerlinckx, J. (1973). *La asistencia social individualizada*. Madrid, España: Aguilar.

Brekke, J. (2011). It's not about fish and bicycles. We need a science of social work! Aaron Rosen Lecture, Society for Social Work and Research, Tampa, FL.

Brekke, J.S. (2012). Shaping a science of social work. *Research on Social Work Practice*, 22, 455-464.

Brekke, J. S., & Marsh, J. C. (2013). Special session: The science of social work. Society for Social Work and Research Annual Conference, January 16-20, San Diego, CA.

Brekke, J. (2014). A Science of Social Work, and Social Work as an Integrative Scientific Discipline: Have We Gone Too Far, or Not Far Enough? *Research on Social Work Practice*, 24(5), 517-523.

Brekke, J. & Anastas, J. (2019). *Shaping a science of social work*. Oxford

Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano: cognición y desarrollo humano*. España, Barcelona: Paidós.

Bronfenbrenner, U., & Ceci, S.J. (1994). Nature-nurture reconceptualized in developmental perspective: A bioecological model. *Psychological Review*, 101, 568-586.

Calvo, L. y Reynoso, L. (2003). *Trabajo social y enfoque gestáltico. Una propuesta holística para la práctica cotidiana*. Asturias, España: Espacio.

Campanini y Luppi. (1991). *Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la práctica cotidiana*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.

Cardona y Campos. (2009). Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema *Portularia*, 9 (2), 17-35
Universidad de Huelva.

Cardona, J. (2012). La definición del Contexto de intervención en el trabajo social de casos (Tesis doctoral). Universidad de las Islas Baleares.

Carlhuff, R. y Berenson, B. (1967). *Beyond counseling and therapy*. New York, EEUU: Holt Rinehart & Winston.

Carkhuff, R. R. (1969a): *Helping and the human relations: A primer for lay and professional helpers, vol. I: Selection and training*. New York, EEUU: Holt Rinehart & Winston.

Carkhuff, R.R. (1969b): *Helping and the human relations: A primer for lay and professional helpers, vol. II: Practice and research*. New York, EEUU: Holt Rinehart & Winston.

Carrasquilla, J. (2017). Las luchas por el reconocimiento dinamizan el Derecho y la Política en los Estados democráticos constitucionales: a propósito de Habermas y Honneth. *Franciscanum* 168(59), 115-143.

Casado, D. (2002). *Reforma política de Servicios Sociales*. Madrid, España: CCS.

Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Una crónica del salariado. Buenos Aires: Paidós.

Castel, R. (2014). Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 72 (Extra 1). Procesos de exclusión social en un contexto de incertidumbre.

Coleman, J. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital *The American Journal of Sociology*, Vol. 94, Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure. S95-S120. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2780243>

Chazman, K.C. (2006). *Costructing grounder Theory: A practical Guide Through Qualitative Analysis*. Thusand Oaks, CA: Sage.

Charmaz, K.C. (2013). La teoría fundamentada en el siglo XXI: Aplicaciones para promover estudios sobre la justicia social, pp. 270-325. En: N. K. Denzin; Y. S. Lincoln (comps.) *Estrategias de investigación cualitativa*, 3. Buenos Aires, Argentina: Gedisa.

Cifuentes Gil, R. M. (2005): Aportes para «leer» la intervención de Trabajo Social. *En Revista Colombiana de Trabajo Social, Conets*, 19, 1-22.

Cifuentes Gil, R.M. (2006): Aportes para la fundamentación de la intervención profesional en Trabajo Social. *Revista Tendencias y Retos*, 14, 169-187.

Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. *Theoría*, 14(1), 61-71.

Coleman, J.S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology, Supplement: Organizations and Institutions: Sociological and Economic Approaches to the Analysis of Social Structure*, 94, 95-120.

Colomer, M. (1974). Método de Trabajo Social, *Revista de Trabajo Social*, 75, 4-48.

Colmenarejo, R. (2016). Enfoque de capacidades y sostenibilidad. Aportaciones de Amartya Sen y Martha Nussbaum. *Ideas y Valores*, 65 (160), 121-149.

Cortina, A. & Conill, J. (Dir.). (2000). *10 palabras clave en ética de las profesiones*. Estella, Navarra, España: Verbo Divino.

Cortina, A. (2013). *¿Para qué sirve realmente la ética?* Madrid, España: Paidós.

Cortina, A. (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre. Un desafío para la democracia*. Madrid, España: Paidós.

Damasio, A. (2003). *En busca de Spinoza. Neurobiología de la emoción y los sentimientos*. Barcelona, España: Critica.

Dasgupta, P. and Serageldin. (2000). *Social Capital. A Multifaceted Perspective*, Washington, DC, EEUU: The World Bank.

Dasgupta, P. (2000). Economic progress and the idea of social capital. En Dasgupta, P. and Serageldin, *Social Capital: A Multifaceted Perspective* (pp. 325-425). Washington, DC, EEUU: The World Bank

Dal- Pra, Ponticelli, M. (1994). Problemas de definición y referencias teóricas. En E. Bianchi (Ed.), *El servicio social como proceso de ayuda* (pp. 24-35). Barcelona, España: Paidós.

Dal- Pra Ponticelli, M. (2000). *Modelos teóricos del Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.

De la Fuente, Y. (2008). *Anotaciones a la LAAD: Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*. Madrid, España: Polibea.

De la Red, M. (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid, España: Siglo XXI.

De la Red, N y Barranco, C. (2014). Trabajo Social y participación en las políticas sociales. *Azarbe. Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 39-45.

De las Heras, P. (2019). *Trabajo Social y Servicios Sociales. Conocimiento y Ética*. Madrid, España: Paraninfo.

De Robertis, C. (1992). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Buenos Aires, Argentina: El ateneo.

De Robertis, C. Y Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social*. Buenos Aires, Argentina: El ateneo.

De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y metodología*. Alicante, PUUV, España: Nau llibres.

Di Carlo y Equipo EIEM. (2002). *Trabajo social y persona*. Buenos Aires, Argentina: PAIDEIA

Di Carlo. E. (2008). *El Método de Trabajo Social Profesional (TSP)*. Buenos Aires, Argentina: Mundo Impresos.

Doyal y Gough. (1994). *La teoría de las necesidades humanas*. Barcelona, España: Icaria.

Du Ranquet, M. (1996). *Los modelos en Trabajo Social*. Madrid, España: Siglo XXI de España S.A.

Duque, V. (2013) *Metodologías de intervención social*. Manizales, Colombia: Epi-Logos. Recuperado de www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000036.pdf.

Easterby-Smith, M., Thorpe, R. and Lowe, A. (1991). *Management Research: An Introduction*. London, United Kingdom: Sage.

Egan, G. V. (1981). *El orientador experto: Un modelo para la ayuda sistemática y la relación interpersonal*, Wadsworth, México. Recuperado de https://www.academia.edu/8540551/EI_Orientador_Experto_Manual_Egan

Engels, F. (1979). *La situación de la clase obrera*. Gijón, España: Jucar.

Escobar, C., Travi, B. (2010). Prácticas profesionales, modelos de intervención y procesos de producción de conocimiento. *TRABAJO SOCIAL UNAM* 6(1), 74 -89. Recuperado de <http://www.journals.unam.mx/index.php/ents/article/view/23883>

Escartín, M., Palomar, M. y Suárez, E. (1997). *Introducción al Trabajo Social. Trabajo Social con individuos*. Alicante, España: Aguaclara.

Escudero, V (2009) La creación de la alianza terapéutica en la Terapia Familiar. *Apuntes de Psicología*, 27 (2-3), 247-259.

Etxeberria, X. (2018). Ética de la inclusión y personas con discapacidad intelectual. *Revista Española de Discapacidad*, 6 (1), 281-290.

Etzioni, A. (1980). *La sociedad activa. Una teoría de los procesos sociales y políticos*. Madrid, España: Aguilar.

Etzioni, A. (1999). *la nueva regla de oro*. Barcelona, España: Paidós.

Etzioni, A. (2000). *la tercera vía hacia la buena sociedad*. Madrid, España: trota.

Etzioni, A. (2006). *El guardián de mi hermano. Autobiografía y mensaje*, Palabra, Madrid.

Etzioni, A. (2007). *La dimensión moral. Hacia una nueva economía*. Madrid, España: Palabra.

Fantova, F. (2008). *Sistemas públicos de Servicios Sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas. Cuadernos Deusto de Derechos Humanos*, 49. Bilbao, España: Universidad de Deusto. Recuperado de www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/cuadernosdcho/cuadernosdcho49.pdf

Fantova, F. (2017). "Los servicios sociales como pieza para una estrategia de inversión social". En Zalakain, J & Barragué, B. *Repensar las políticas sociales: predistribución e inversión social*, pp. 99-136. Madrid, España: Grupo 5.

Feist, J. & Feist, G. (2006). *Theories of Personality* (sexta edición). New York, EEUU: McGraw Hill.

Fernández, T. De Lorenzo, R. y Vázquez, O. (2012). *Diccionario de Trabajo Social*. Madrid, España: Alianza diccionarios (AD).

Fernández, L. (2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? *Butlletí La Recerca*, 1 -12.

Ferreira, J.M.L. (2014). Serviço Social: profissão e ciência. Contributos para o debate científico nas ciências sociais Social Work: profession and science. Contributions to the scientific debate in the social sciences. *En Cuadernos de trabajo social*, 27 (2), 329-341.

Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). Definición global de Trabajo Social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales). Recuperado de [/www.ifsw.org/what-is-socialwork/global-definition-of-social-work/?lang=es](http://www.ifsw.org/what-is-socialwork/global-definition-of-social-work/?lang=es)

Federación Internacional de Trabajo Social. (2018). Declaración de los principios éticos del Trabajo Social. Global: Federación Internacional del Trabajo Social

Fukuyama, F. (1996). *Confianza: las virtudes sociales y la capacidad de generar prosperidad*. Buenos Aires, Argentina: Atlantida.

Fraser, N. y Honneth, A. (2006). *¿Redistribución o reconocimiento?, Un debate político-filosófico*. Fundación Paideia Galiza. A Coruña. Madrid, España: Morata.

Friedlander, M.L. Escudero, V. Heatherington, L. (2009). *La alianza terapéutica*. Barcelona, España: Paidós

Friedman, H.CH. (1985). *Tratamiento de adolescentes con problemas: un enfoque en terapia familiar*. Barcelona, España: Paidós

FOESSA (2019) Informe sobre la exclusión y desarrollo social en España. Recuperado de [www.plataformatercersector.es > sites > default > files > 20190612_VIII_Infor...](http://www.plataformatercersector.es/sites/default/files/20190612_VIII_Infor...)

Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means. Peace and conflict, development and civilization*. London, United Kingdom: Sage.

García, L. Bolaños, I. (2006). *La Mediación familiar: una aproximación interdisciplinar*. Gijón, España: Trea

García Roca, J., Pérez Esparcia, J., y Romero González, J. (1992). *Desigualdades y nueva pobreza en el mundo desarrollado*. Barcelona, España: Síntesis.

García Roca, J. (2006). Memorias silenciadas en la construcción de servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 19, 197-212.

García-Valdecasas, J. (2011). Una definición estructural de capital social. *REDES-Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 20 (6), 132-160. Recuperado de <http://revista-redes.rediris.es>

Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa*. Madrid, España: Morata.

Gilligan, C. (1986). *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino*. México: Fondo de Cultura Económica.

Gilligan, C. (2014). Moral Injury and the Ethic of Care: Reframing the Conversation about Difference. *Journal of Social Philosophy* 45, 89-106.

Gilligan, C. (2013) *Joining the Resistance*. Cambridge, United Kingdom: Polity Press.

Giménez-Bertomeu, V. (2010). *Las organizaciones de servicios sociales de atención primaria: estática, dinámica y propuestas de futuro*. Alicante, España: Diputación de Alicante

Giordani, B. (2003). *La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff*. Bilbao, España: Desclée de Brouwer.

Goikoetxea, M.J. (2013). Ética y buen trato a personas mayores. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 424-448.

González, A. y Jaraíz, G. (2013). La intervención social: una mirada desde esquemas de complejidad. En E. Ballesteros y J. Solana, *Complejidad y ciencias sociales* (pp. 263-293). Sevilla, España: Universidad internacional de Andalucía.

Göpppner, H.J. & Hämäläinen, J. (2007). Developing a science of social work. *Journal of Social Work*, 7(3), 269-287.

Gui, B & Sugden, R. (2005). *Economics and Social Interaction: Accounting for Interpersonal Relations*. Cambridge, United Kingdom: University Press

Guillén, E. (1993). La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 6, 181- 193.

Grassi, E. (1995). Trabajo social e investigación social: una relación necesaria. *Perspectivas, Revista de Trabajo Social. Notas sobre intervención y acción social*. 1(1). Chile: Universidad Católica Blas Cañas.

Grassi, E. (2007). Problemas de realismo y teoricismo en la investigación social y en el Trabajo social. *Katál Florianópolis*, 10, 26-36. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

Haley, J. (1987). *Estrategias en Psicoterapia*. Barcelona, España: Toray.

Hamilton, G. (1987). *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos*. México: La Prensa Mexicana.

Harding, T. & Beresford, P. (1996). *The standards we expect: What service users and carers want from social services workers*. London, United Kingdom: National Institute for Social Work.

Hellinger, B. (2003). The orders of helping by Bert Hellinger. Recuperado isca-network.org/.../Orders-of-Helping-by-Bert-Hellin

Herreros Vázquez, F. (2004). *Las fuentes de la confianza social*. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*. 35 (3), 151-175.

Hirsch, P. Levin, D. (1999). Umbrella Advocates versus Validity Police: A life Cycle Model. *Organization Science*, 10, 199-212. doi.org/10.1287/orsc.10.2.199.

Honneth, A. (1990). Teoría crítica, en Anthony Giddens y Jonathan H. Turner (eds.): La teoría social hoy, 445-488. Madrid, España: Alianza.

Honneth, A. (1992). Integridad y desprecio. Motivos básicos de una concepción de la moral desde la teoría del reconocimiento. *Isegoría*, 5, 78-92.

Honneth, A. (1996). Reconocimiento y obligaciones morales. *Revista Internacional de Filosofía Política*, 8, 5-17.

Honneth, A. (1997). *La lucha por el reconocimiento*. Barcelona, España: Crítica.

Honneth, A. (1999). Entre Aristóteles y Kant. Esbozo de una moral del reconocimiento. *Logos: Anales del Seminario de Metafísica*, 32, 17-38.

Honneth, A. (2005). La herencia de la Dialéctica de la Ilustración. Entrevista con Axel Honneth. *Revista Internacional de Filosofía Política*, 26, 107-128.

Honneth, A. (2006). El reconocimiento como ideología. *Isegoría*, 35, 129-150.

Honneth, A. (2010). Reconocimiento y criterios normativos. Entrevista a Axel Honneth. *Andamios*, 7(13), 323-334.

Horvath, A. O. Bedi, R.P. (2002). The Alliance. En J.C. Norcross (comps), *Psychotherapy relationships that work: Therapist contributions and responsiveness to patients*, 37-69. New York, EEUU: Oxford University.

Howe, D. (1999) *Dando sentido a la práctica: una introducción a la teoría del Trabajo Social*. Granada, España: Maristán

Idareta, F. (2013). Teorías éticas en el trabajo social: cuestionario de autoevaluación ética (C-AE). *Trabajo Social Hoy*, 69, 39-56.

Idareta, F. (2014) Propuesta para la medición de la violencia al usuario en el Trabajo Social desde las perspectivas de E. Lévinas y J. Derrida. *Portularia*, 14(1), 15-26.

Idareta, F. (2018). El abuso de poder en trabajo social: evaluación de las propiedades métricas del Cuestionario de Violencia al Usuario (C-IVU). *Revista de Treball Social Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, 212, 95-111.

Iglesias Vázquez, E. Pena-López, J.A Sánchez Santo y J.M. (2013). Bienestar subjetivo, renta y bienes relacionales. Los determinantes de la felicidad. *RIS, Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 567-592. doi:10.3989/ris.2012.04.1

Ingram, R., & Smith, M. (2018). Relationship-based practice: emergent themes in social work literature. *IRISS Insights*, 41. United Kingdom: Institute for Research and Innovation in Social Services.

Jaraíz Arroyo, G. (2011). *Intervención Social, Barrio y Servicios Sociales Comunitarios*. N.34, Colección Estudios. Fundación Foessa. Madrid, España: Caritas Española.

Jaraíz Arroyo, G. (2018). El Tercer Sector de Acción Social como prestador de servicios. *Revista española del tercer sector*, 91-112.

Kagan, M. (1980). Syntactic Complexity and Cognitive Style. *Applied Psycholinguistics*, 1 (1), 111-122.

Kagan, M., & Itzick, M. (2017). Work-related factors associated with psychological distress among social workers. *European Journal of Social Work*, on-line. doi:10.1080/13691457.2017.1357021

Knask, S. & Keefer, P. (1997). Does Social Capital have an Economic Payoff? A cross-country Investigation. *Quarterly Journal of Economics*, 112 (4), 1251-1288.

Keeney, B. (1994). *Estética del cambio*. Barcelona: España. Paidós

Koltko, M. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of General Psychology by the American Psychological Association*, 10 (4), 302–317.

Krippendorff, K. (1997). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y práctica*. Barcelona, España: Paidós Comunicación.

Kruse, H. (1976). *Introducción a la Teoría Científica del Servicio Social*. Buenos Aires, Argentina: ECRO.

Lagos Garay, G. (2004). Gregory Bateson: un pensamiento (complejo) para pensar la complejidad. Un intento de lectura/escritura terapéutica. *Polis. Revista Latinoamericana*, 3(9), 1-11. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/7373>

Laparra, M. y Pérez Eransus, B. (2008). Procesos de exclusión e itinerarios de inserción. Madrid, España : Fundación FOESSA Cáritas Española

Lillo, A. (2014). Metodología de Intervención con Personas y Familias. En Pastor, E. *Las Prácticas Curriculares En El Grado De Trabajo Social. Supervisión Y Construcción Del Conocimiento Desde La Práctica Profesional (capítulo 5)*. Madrid, España: Universitas.

Lillo, A. (2015) Construcción del contexto de intervención profesional de cambio en los servicios sociales de atención primaria desde la percepción de las personas usuarias de la Comunidad Valenciana. *En El futuro de los servicios sociales en el contexto de cambio*, pp. 98.

Lillo, A. (2019) Las percepciones de las personas usuarias sobre la intervención social del trabajo social, *Comunitania, International Journal of Social Work and Social Sciences*, 17, 93-110. doi.org/10.5944/comunitania.17.5

Lin, N. (2001) *Social capital. A theory of social structure and action*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

Loïc Wacquant (2012). El matrimonio entre el workfare y el prisonfare en el siglo XXI. *Astrolabio Nueva época: Revista digital del Centro de Investigaciones y Estudios sobre la Cultura y Sociedad*, 9, 184-205.

López, A. 2010. Ciudadanía, igualdad y servicios sociales: los límites del discurso neoliberal. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 3, 251-172.

López Peláez, A y Marcuello Servós, Ch. (2018). El Trabajo Social en la sociedad digital. *Servicios sociales y política social*, 118, 25-34.

Luhmann, N. (1998). *Modernidad y complejidad. De la unidad a la diferencia*. Madrid, España: Trotta

Macmurray, J. (1998). *Persons in Relation*. London, United Kingdom: Faber. Humanity Books

Maidagan de Ugarte, V. (1970). *Manual del Servicio Social*. Santiago de Chile, Chile: Editorial jurídica de Chile.

Marcuello Servós, Ch. (2006). Una revisión del Trabajo Social en el mundo de la empresa. *Acciones e investigaciones sociales*, 1, 457- 497. VI Congreso de Escuelas de Trabajo Social.

Marcuello Servós, Ch. (2018). Lo social en el futuro de la economía aplicada: Una aportación sociocibernética. *Estudios de Economía Aplicada*. 36 (1), 195 – 206.

Martínez-Martínez, L., Uceda-Maza, F. Canet-Benavent, E, (2017) Los servicios sociales como derechos sociales y fundamentales. La realidad actual de la Comunitat Valenciana en revista *Servicios Sociales y Política Social* (Abril-2017). XXXIV (113), 117-127. ISSN: 1130-7633

Marx, K. (1977). *El capital. Crítica de la economía política*. Madrid España: Akal.

Maslow, A.H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.

Mateo-Pérez, M. Martínez-Román, M., Domenech-López, Y. (2015). Social services in times of economic and social crisis: the case of Spain. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 50, 96-110.

Matus, T. (2004). *Las innovaciones con las perspectivas metodológicas en Trabajo Social*. Santiago de Chile, Chile: S.E.

Matus, T. (2005). *Apuntes sobre intervención social*. Santiago: Pontificia Universidad católica de Chile.

Matus, T. (2009). *Propuestas contemporáneas en trabajo social. Para una intervención polifónica*. Buenos Aires: Espacio.

Max-Neef, M. Elizalde. A. and Hopenhayn, M. (2017). *Desarrollo a escala humana: conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona, España: Icaria.

McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', "Expert by Experience", 'Service User'—What's Next? *British Journal of Social Work*, 39(6), 1101-1117.

Membiela Pollán, M. (2013). *Capital Social: Glosario. El valor económico de la dimensión social*. (p.32). A Coruña, España: Editorial Camiño do Faro.

Membiela Pollán, M. (2015). *Capital social, bienes relacionales y bienestar subjetivo revelado: Una contrastación del Modelo de Lin* (Tesis doctoral). A Coruña, España: Universidad de la Coruña.

Membiela Pollán, M. (2016). *La teoría del capital social*. A Coruña, España: Editorial Camiño do Faro

Mercado- Martínez FJ. (2000). El proceso de análisis de los datos en una investigación sociocultural en salud. En Mercado Martínez FJ, Torres López TM (compiladores). *Análisis Cualitativo en Salud. Teoría, Método y Práctica* (pp. 47-72) México: Universidad de Guadalajara.

Mercado-Martínez, F. (2002). Intervención cualitativa en América Latina: Perspectivas críticas en salud. *Internacional Journal of Qualitative Methods* 1 (1), 1-27.

Mira-Perceval Pastor, M.T.; de Alfonseti Hartman, N. y Jiménez Bertomeu, V. (2007) *Servicios Sociales. Estructura, dinámica, políticas y estrategias en España y la Comunidad Valenciana*. Alicante, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alicante.

Montagud, X. (2016). Las consecuencias de la burocratización en las organizaciones de servicios sociales. *Comunitania*, 11, 70-89. doi: 10.5944/comunitania.11.4

Moreno Márquez, G. (2008). La reformulación del Estado del bienestar: el workfare, las políticas activas de empleo y las rentas mínimas. *Revista de servicios sociales*, 43, 143-154.

Morin, E. (2004), *La Humanidad de la humanidad*, Barcelona, España: Círculo de Lectores.

Morin, E. y Solana, J.L. (2018). Fundadores de esperanza filosofía y antropología. Homenaje a Pedro Gómez monográfico coordinado por miguel moreno (universidad de Granada). *Gaceta de Antropología*, 34 (2), 1 -8, artículo 1. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/54680>

Minuchin, S. and Fisman, H.CH. (1988). *Técnicas de Terapia Familiar*. Barcelona, España: Paidós.

Narayan, D. & Cassidy, M. (2001) A dimensional Approach to Measuring Social Capital: Development and Validation of a Social Capital Inventory. *Current Sociology* 49(2), 59-102. doi: 10.1177/0011392101049002006

Needham, C. (2009). Co-production: as emerging evidence base for adult social care transformation, *Research Briefing*, 39, 1-24. London, United Kingdom: Social Care Institute excellence

Nussbaum, M. (1986). The fragility of Goodness: *Luck in ethics in Greek tragedy and philosophy*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press.

Nussbaum, M. (2002). *Las mujeres y el desarrollo humano. El enfoque de las capacidades*. Barcelona, España: Herder.

Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona, España: Paidós.

Okun, B. (2001). *Ayudar de forma efectiva*. Barcelona, España: Paidós.

Paldam, M. (2000). "Social capital: one or many? Definition and measurement". *Journal of Economic Surveys*, 14 (5), 629-653. Wiley Online Library, Christchurch,

Programa de Naciones Unidas para el desarrollo, PNUD. (2010). Actuar sobre el futuro: romper la transmisión intergeneracional de la desigualdad. Informe Regional sobre Desarrollo Humano para América Latina y el Caribe 2010.

Pakman, M. (1991). Comentario introductorio al capítulo la Cibernética de segundo orden en Von Foerster, H. *Las semillas de la cibernética*. Barcelona, España: Gedisa.

Parellada, R. (2008). Necesidades, Capacidades y valores. *Papeles*, 102, 77-87.

Parrado, S. (2013). Lições aprendidas em processos de atendimento ao cidadão – experiências internacionais. Brasília. Universidad Nacional de Educación a Distancia y Governance International.

Paugam, S. (2007). *Las formas elementales de la pobreza*. Madrid, España: Alianza.

Pastor-Seller, E. (2011). Impact, effectiveness and sustainability of social policies and local democracy through the social involvement. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 35, 7-27.

Pastor-Seller, E. (2012) Gobernanza de los Servicios Sociales municipales: dar voz y salida a las aspiraciones ciudadanas/Governance of Municipal Social Services: Making Citizens Aspirations Known. *Revista Cuadernos de trabajo social*, 25 (1), 143-158.

Pastor-Seller, E. (2015). Oportunidades de participación en las políticas de servicios sociales municipales en España. Convergencia. *Revista de Ciencias Sociales*, 22 (68), 229-257.

Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas en Trabajo Social*. Madrid, España: Paidós Ibérica.

Pena López, J.A. Sánchez Santos, J.M. (2013). El capital social individual: lo micro y lo macro en las relaciones sociales. *En Veira Veira, J.L. (coord.) Desigualdad y capital social en España*. Pp.11-31. Oleiros, España: Netbiblo.

Pena López, J.A. Sánchez y Santos, J.M. (2018). Capital social, confianza y modelos de asociacionismo en España. *Papers*. doi.org/10.5565/rev/papers.2382

Pérez Adán, J. (1997). *Socioeconomía*. Madrid, España: Trotta.

Perls, F. (1990). *Sueños y Existencias*. (7ª edición). Santiago de Chile, Chile: Cuatro Vientos.

Perls, F. (1997). *El Enfoque Gestáltico, Testimonios de terapia*. (9ª edición). Santiago de Chile, Chile: Cuatro Vientos

Pinilla, R. (2006): *Más allá del bienestar. La renta básica de la ciudadanía como innovación social basada en la evidencia*. Barcelona, España: Icaria Editorial.

Pinsof (1995) *Integrative Problem-centered Therapy: A Synthesis Of Biological, Individual and Family Therapy*. Michigan, EEUU: BasicBooks

PNUD (2015) Informe sobre Desarrollo Humano. Trabajo al servicio del Desarrollo Humano. Recuperado de <https://www.undp.org › home › hdr › 2015-human-development-report>

PNUD (2016). Informe sobre Desarrollo Humano. Desarrollo Humano para todos. Recuperado de https://www.undp.org › HDR › HDR2016 › HDR_2016_report_spanish_web

PNUD (2018). Informe sobre Desarrollo Humano. Índices e indicadores de Desarrollo Humano: Actualización Estadística de 2018. Recuperado de

Portes, A. (2000). The Two Meanings of Social Capital. *Sociological Forum*, 15 (1), 1-12.

Putnam, R. D. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *American Prospect*, 13, 35-42.

Putnam, R. D. (1995). Bowling alone: America's declining social capital. *Journal of Democracy*, 6, 65-78.

Putnam, R. D. (1996). The strange disappearance of civic America. *American Prospect*, 24, 34-48.

Putnam, R. D. (2001). Social capital: Measurement and consequences. *Canadian Journal of Policy Research*, 2, 41-51.

Putnam, R. & Goss, K. (2002). Introduction. In Putman, R. (comp). *Democracies in Flux. The Evolution of Social Capital in Contemporary Society* Oxford, EEUU: Oxford University Press.

Quezada, M., Matus, T. y Rodríguez, N. (2008). *Perspectivas Metodológicas en Trabajo Social*. Buenos Aires: Argentina: Espacio.

Ramos, C. (2006). Las necesidades sociales. Conceptos. Perspectivas en el análisis de las necesidades sociales. Problemas sociales y necesidades. En Fernández García, T. Alemán Bracho, C. (Coord.) *Introducción al Trabajo Social* (pp. 340-372). Madrid, España: Alianza.

Raya, E. y Caparros, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de trabajo social*, 27, (1), 81- 91.

Renes, V. (2004), Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social. Documentación social. (Ejemplar dedicado a: Intervenciones ante la exclusión social / coord. por Víctor Renes Ayala), 135, 11-34.

Renes, V. (2017) La sostenibilidad del tercer sector de acción social ante los cambios en el modelo de bienestar. VI Congreso de la Red Española de Políticas Sociales. Sevilla.

Richmond, M.E. (1995). *El caso social individual*. Madrid, España: Talasa.

Rizzo, N. (2015). Una mirada relacional sobre la desigualdad y la pobreza. Aportes teóricos a un análisis en curso. III Seminario Internacional Desigualdad y Movilidad Social en América Latina, Bariloche, Argentina: Memoria Académica. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9398/ev.9398.pdf

Robles, F. (2002). Opciones de reinclusión para domiciliaridades dañadas. *Espacio Abierto*, 11(1), 9-24.

Rogers, C.R. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications, and Theory*. Boston, EEUU: Houghton Mifflin

Rogers, C. R. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.

Rogers, C. R. (1987). *El Camino de Ser*. Barcelona, España: Kairós

Rogers, C.R. (1992). *El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica*. 7ª reimpresión. Barcelona, España: Paidós.

Rogers, C and Stevens, B et al. (2004). *Persona a Persona: el problema de ser humano. Una nueva tendencia en psicología*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu

Rogers, C. (2008). *Psicoterapia centrada en el cliente: práctica, implicaciones y teoría*. Barcelona, España: Paidós.

Román Maestre, B. (2013a). La importancia de la Ética en los Servicios Sociales. *Bioética & debat: Tribuna abierta del Institut Borja de Bioètica*, 69, 3-6.

Román Maestre, B. (2013b). El Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya: institucionalitzant el diàleg i la deliberació. *RTS: Revista de treball social*, 19, 46-54.

Román Maestre, B. (2016). *Ética de los Servicios Sociales*. Barcelona, España: Herder.

Rosell, T. (1989). *La entrevista en Trabajo Social*. Barcelona, España: Euge.

Rousseau, J.J. (2004). *El contrato social*. Madrid, España: Istmo.

Ruch, A. and Turney, D. and Ward, A. (2010). *Relationship-Based Social Work – Getting to the Heart of Practice*. London, United Kingdom: Jessica Kingsley

Ruiz Ballesteros, E. (2013). *Complejidad y Ciencias Sociales*. Sevilla, España: Universidad internacional de Andalucía. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=511843>

Ruiz-Olabuénaga, J.L (2013). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.

Saavedra, J. (2015b). *Cuatro argumentos sobre el concepto de intervención social*. Cinta moebio: Revista de Epistemología de Ciencias Sociales, 53, 135-146. Recuperado de www.moebio.uchile.cl/53/saavedra.html

Safran, J. y Muran, C. (2005). *La alianza terapéutica. Una guía para el tratamiento relacional*. Bilbao, España: Descleé de Brouwer.

Salcedo, D. (2001). *Autonomía y bienestar. La ética del Trabajo Social*. Granada, España: Comares.

Salzberger-Wittenberg, I. (1990). *La relación asistencial. Aportes del psicoanálisis Kleiniano*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

Sánchez Vidal, A. (1999). *Ética de la intervención social*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.

Sarasa, S. (1993). *El servicio de lo social*. Madrid, España: Instituto Nacional de Servicios Sociales.

Satir, V. (1999). *Psicoterapia Familiar Conjunta*. México: Copilco.

Satir, V. (2002). *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. México: Pax México

Satir, V. (2013). *Terapia Familiar paso a paso*. México: Pax-México.

Schalock, R. y Verdugo, M. A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *Siglo CERO. Revista Española sobre discapacidad intelectual*. 38 (4), 224, 21- 36.

Searing, Donald D., Johnston, Pamela C; Crewe, Ivor y Solt, Fred. (2004). Studying Everyday talk in the deliberative system: Does Democratic Discussion Make Better Citizens. Conferencia "Empirical Approaches to Deliberative Politics". European University Institute, Swiss Chair. Firenze.. Recuperado de <http://www.iue.it/SPS/People/SwissChairPdfFiles/PaperSearing.pdf>. Consultado el 4/11/2018.

Sherraden, M. Richard P. Barth, John Brekke, Mark W. Fraser, Ron Manderscheid, and Deborah K. Padgett (2015). *Social Is Fundamental: Introduction and Context for Grand Challenges for Social Work*. American Academy of Social Work and Social Welfare. Recuperado de [grandchallengesforsocialwork.org/wp.../2015/.../WP1-...](http://grandchallengesforsocialwork.org/wp-content/uploads/2015/03/WP1-Grand-Challenges-for-Social-Work-Introduction-and-Context-for-Grand-Challenges-for-Social-Work.pdf)

Sen, A. (1990). "Gender and cooperative conflict" en I. Tinker (ed.) *Persistent inequalities. Women and world development*. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.

Sen, A. y Drèze, J. (2002). *India Development and Participation*. Oxford, United Kingdom: University Press.

Sen, A. (2000), *Desarrollo y Libertad*. Buenos Aires, Argentina: Planeta.

Serageldin, I. and Grootaert, C. (2000). Defining Social Capital: An Integrating View. In: Dasgupta, P. and Serageldin, I., Eds., *Social Capital: A Multifaceted Perspective*. 40-59.

Washington DC, EEUU: World Bank

Sierra Bravo, R. (1985). *Técnicas de investigación social*. Madrid, España: Paraninfo.

Simmel, G. (2002). "El pobre" en *Sobre la individualidad y las formas sociales*; En Donald Levine (ed.), *Escritos escogidos* (pp. 218-246). Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes.

Simmel, G. (2014). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. México: Fondo de Cultura Económica.

Simon, F.B. Stierlin.H Y Wynne L.C. (1993). *Vocabulario de Terapia Familiar*. Buenos Aires, Argentina: Gedisa.

Simons, J.A., Irwin, D.B. and Drinnien, B.A. (1987) *Maslow's Hierarchy of Needs*. Recuperado de [http://scholar.google.co.uk/scholar?hl=en&q= Simons%2C J. A.%2C Irwin%2C D. B. %2C %26 Drinnien%2C B. A. %281987%29. Maslow%E2%80%99s hierarchy of needs&btnG=&as_sdt=1%2C5&as_sdtp](http://scholar.google.co.uk/scholar?hl=en&q=Simons%2C+J.+A.%2C+Irwin%2C+D.+B.+%26+Drinnien%2C+B.+A.+%281987%29.+Maslow%E2%80%99s+hierarchy+of+needs&btnG=&as_sdt=1%2C5&as_sdtp)

Smith, A. (2011). *La riqueza de las naciones*. Madrid: España Alianza.

Soydan, H. (2012). Understanding Social Work in the History of Ideas. *Research on Social Work Practice*, 22, 468-480. doi.org/10.1177/1049731512441262

Stone, W. (2001) Measuring social capital Towards a theoretically informed measurement framework for researching social capital in family and community life. Research Paper 24. Australia: Australian Institute of Family Studies.

Strauss, A., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Los Angeles, EEUU: Sage, Thousand Oaks

Strauss, A. y Corbin, J (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquia, Colombia: Contus

- Swaan, A. (1992). *A cargo del Estado*. Barcelona, España: Pomares Corredor.
- Tausch, R y Tausch, A.M. (1981). *Psicología de la educación: Encuentro de persona a persona*. Barcelona, España: Herder.
- Taylor y Bogdan, (1994). *Introducción a los métodos cualitativos*. Barcelona, España: Paidós.
- Tello Navarro, F. (2011). Las esferas de reconocimiento en la teoría de Axel Honneth. *Revista De Sociología*, 26, 45-57.
- Treviihick, P. (2003a). *Habilidades de comunicación en intervención social: Manual práctico*. Madrid, España: Narcea.
- Trevithick, P. (2003b). Effective relationship-based practice: A theoretical explanation, *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163-176.
- Tilly, C. (2000). *La desigualdad persistente*, Buenos Aires, Argentina: Manantial.
- Towle, C. (1973). *El Trabajo social y las necesidades humanas básicas*. México: La prensa médica Mexicana.
- Tocqueville, A. (2003). *Democracia y Pobreza*. Memorias sobre el pauperismo. Madrid, España: Trotta
- Ubieto, J. (2012). Nuevos paradigmas en la relación asistencial. *En Papeles del Psicólogo*, 33(2), 101-108.
- Úriz, M.J. (2000). *Ética social contemporánea*. Pamplona, España: Eunate.
- Úriz, M^a. J., Ballesteros, A., y Viscarret, J. J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y trabajadores sociales en España. *Papers: revista de sociologia*, 97(4), 875-898.

Uslaner, E. (2008). Where You Stand Depends Upon Where Your Grandparents Sat. *The Inheritability of Generalized Trust Public Opinion Quarterly*, 72(4), 725–740. doi.org/10.1093/poq/nfn058

Van de Graff, J. (1997). “Palabras de clientes”: lo que dicen de “sus” trabajadores sociales y de su formación. *Revista de Políticas Sociales en Europa*, 2, 117-119.

Von Foerster, H. (2009). *Las semillas de la cibernética: obras escogidas*. Barcelona, España: Gedisa

Viscarret, .J. (2007). Modelos de intervención en Trabajo Social. En T. Fernández García (Coord.). *Fundamentos del Trabajo Social* (pp. 293-344). Madrid, España: Alianza.

Vleminck, K. y Berghman, J. (2001). Social exclusion and the welfare State: an overview of conceptual issues and policy implications. En: D. Mayes. J. Berghman y R. Salais (eds.), *Social exclusion and European policy* (pp. 47-71). Cheltenham: Edward Elgar Publishing.

Watzlawich, P. Beavin, J.B. Jackson, D. (1987). *Teoría de la Comunicación Humana*. Barcelona, España: Herder.

Wilson K. Ruch, G. Lymbery M., Cooper A. (2009). *Social Work: An Introduction to Contemporary Practice*. London, United Kingdom: Longman.

Woolcock, M. (2001). The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes. Paper Presented at the Contribution of Human and Social Capital to Sustained Economic Growth and Well-Being, Ottawa.

Woolcock, M. & Narayan, D. (2001). Social Capital: Implications for Development Theory, Research, and Policy. *The World Bank Research Observer* 15(2), 225-249. doi: 10.1093/wbro/15.2.225

Yin, R. (1981). The case study crisis: Some answers. *Administrative Science Quarterly*, 6 (1), 58-65.

Yin, R. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Zapf, W. (1984). Individuelle Wohlfahrt: Lebensbedingungen und wahrgenommene Lebensqualität. In: *Glatzer, W. Zapf (Hrsg.) Lebensqualität in der Bundesrepublik. Objektive Lebensbedingungen und subjektives Wohlbefinden* (pp.163-176) Frankfurt, Alemania: Main/New York

Zubero, I. (2014). "Participación, ciudadanía y exclusión social". *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 57, 67-80.

Zubero, I. (2018). Economías alternativas... ¿a qué? En *Documentación Social 1, nueva etapa digital*. <https://www.documentacionsocial.es/1/ciencia-social/economias-alternativas>.

Zugasti, N., Laparra, M. (2017) Midiendo la pobreza a nivel autonómico en España. Una propuesta reflexiva Measuring Poverty at the Regional Level in Spain: A Reflexive Approach. *Reis. Rev.Esp.Investig.Sociol.* 158, Abril - Junio 2017, pp. 117-136