

Pedagogía social y evaluación de los servicios sociales comunitarios: un caso de estudio

Social Pedagogy and Evaluation of Community Social Services: a Case Study

Pedagogia social e avaliação de serviços sociais comunitários: um estudo de caso

Pablo CORTÉS GONZÁLEZ, Víctor M. MARTÍN SOLBES & Eduardo S. VILA MERINO
Universidad de Málaga

Fecha de recepción: 05.II.2021
Fecha de revisión: 26.X.2021
Fecha de aceptación: 28.XI.2022

PALABRAS CLAVE:

políticas públicas;
servicios sociales;
experiencia
educativa;
evaluación
institucional;
desarrollo
comunitario

RESUMEN: Este texto presenta parte de los resultados de un proyecto de investigación realizado en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Torremolinos con el objeto de evaluar su funcionamiento, procesos, políticas, etc., para el diseño de un plan estratégico comunitario. La metodología se ha diseñado desde planteamientos evaluativos y participativos contando con entrevistas, grupos focales y de reflexión, encuestas a la ciudadanía, observaciones y revisión documental. Los resultados muestran, por un lado, la necesidad de unificar procesos y protocolos, así como mejorar la definición de los roles de los trabajadores del servicio y, por otro lado, entender la interdisciplinariedad como una fortaleza en las políticas públicas y de acción social. Concluimos que, para atender a estas cuestiones, se hace necesario recuperar una mirada desde la pedagogía social, integrando un carácter más humano y educativo a las propias políticas públicas.

CONTACTO CON LOS AUTORES

Pablo CORTÉS GONZÁLEZ. Facultad de Ciencias de la Educación, Campus de Teatinos s/n, 29071, Málaga (España). E-mail: pcortes@uma.es

FINANCIACIÓN

Este trabajo es fruto del proyecto de investigación “Desarrollo y evaluación del plan estratégico de servicios comunitarios y acción social de Torremolinos”, subvencionado a través de un Convenio OTRI (marco jurídico Contrato Art. 83) entre la Universidad de Málaga y el Excmo. Ayuntamiento de Torremolinos (ref. 8.06/5.43.4723).

KEYWORDS: public policies; social services; educational experience; institutional evaluation; community development	ABSTRACT: This paper presents part of the results of a research project carried out in the Community Social Services of the Torremolinos City Council in order to evaluate its operation, processes, policies, etc. in order to design a community strategic plan. The methodology has been designed from evaluative and participatory approaches with interviews, focus and reflection groups, citizen surveys, observations and documentary review. The results show, on the one hand, the need to unify processes and protocols, as well as to improve the definition of the roles of service workers and, on the other hand, to understand interdisciplinarity as a strength in public policies and social action. We conclude that, in order to address these issues, it is necessary to recover a look from social pedagogy, integrating a more humane and educational character into public policies.
PALAVRAS-CHAVE: políticas públicas; serviços sociais; experiência educacional; avaliação institucional; desenvolvimento da comunidade	RESUMO: Este texto apresenta parte dos resultados de um projeto de pesquisa realizado nos Serviços Sociais Comunitários da Prefeitura de Torremolinos para avaliar seu funcionamento, processos, políticas, etc. para a elaboração de um plano estratégico comunitário. A metodologia foi concebida a partir de abordagens avaliativas e participativas com entrevistas, grupos focais e de reflexão, inquéritos aos cidadãos, observações e revisão documental. Os resultados mostram, por um lado, a necessidade de unificar processos e protocolos, bem como melhorar a definição dos papéis dos servidores e, por outro, entender a interdisciplinaridade como um trunfo nas políticas públicas e na ação social. Concluímos que, para enfrentar essas questões, é preciso resgatar um olhar da pedagogia social, integrando um caráter mais humano e educativo às próprias políticas públicas.

Introducción

La Pedagogía Social se constituye como una ciencia reflexiva orientada hacia la práctica y conducente a mitigar los problemas sociales desde los procesos educativos (Caride, 2002; Sáez, 2007). En esta línea, basándonos y actualizando lo explicitado por Benito (1997), podemos señalar algunas causas que motivan esta relación, como son: la fractura producida en nuestras sociedades respecto a los anhelados niveles de bienestar social; la institucionalización reproductorista de las posibles respuestas desde las políticas sociales; la colisión entre diferentes disciplinas y formas de pensar profesionalmente estas situaciones; y el posible abordaje de las situaciones desde el corporativismo y sin sustrato reflexivo ni teórico. Esto mengua las posibilidades de respuesta comunitarias transformadoras, dando lugar a algunas soluciones basadas en procesos asistencialistas muy particulares que no disminuyen el ciclo de la dependencia e impiden el desarrollo social y la dignificación de las personas.

En este sentido, el presente artículo ofrece los resultados de un proyecto que vincula la evaluación de las políticas públicas de los Servicios Sociales Comunitarios de Torremolinos con la reflexión desde la Pedagogía Social. A partir de estos planteamientos, podemos establecer conexiones entre la Pedagogía Social y la necesaria implementación de políticas públicas en los Servicios Sociales Comunitarios, tomados como derechos fundamentales de la comunidad que quedan representados en la participación de las personas a través del reconocimiento de su propia autonomía y su bienestar. Además, esta conexión viene avalada por algunas investigaciones previas (Varela, 2011 & 2015) y reflexiones teóricas que pretenden

profundizar en esta perspectiva (Caride, 2008, 2017; Fantova, 2008; López, 2000; López-Zaguirre, 2000; March & Orte, 2004; Vallés, 2009).

1. Justificación y objetivos

Al hilo de lo planteado, entendemos que los seres humanos somos elementos de sistemas en relación, lo que supone encuentros y desencuentros en torno a universos simbólicos, axiológicos, políticos o sociales que constituyen las cosmovisiones en las que nos desarrollamos desde lo individual y desde lo comunitario; por lo que no debemos obviar los sistemas en los que nos desarrollamos y que influyen en nuestro devenir.

Cabe recordar que el Estado de Bienestar, que pretendía poner en práctica y hacer efectivo el contrato social que lo sustenta, ha sido condicionado con el surgimiento y la emergencia de las políticas neoliberales (Uribe, 2019), lo cual también influye en el desarrollo de los Servicios Sociales Comunitarios y el progresivo desmoronamiento de las estructuras que sostienen a la ciudadanía y sus necesidades, sin olvidar sus inicios, vinculados a una asistencia social de carácter religioso, antes de la llegada de los denominados Servicios Sociales de Bienestar (Gírela, 2017).

Desde sus orígenes, el Estado de Bienestar estuvo vinculado a los estados de beneficencia hasta el último tercio del siglo XX (Guillén, 1997; Rodríguez-Cabrero, 2004); a partir de estos momentos, se producen cambios para el reconocimiento de los derechos ciudadanos, la no discriminación y el derecho a la inclusión. Además, de acuerdo con Barriga (2012), limitar la responsabilidad de las políticas públicas y el ejercicio de la acción social al reparto de recursos económicos, supone una reducción de lo que realmente deben

perseguir las políticas y acciones socioeducativas: el desarrollo digno de la ciudadanía. Al respecto, recuperamos a Caride (2006, p.172) entendiendo que son necesarias “prácticas que, si asumen con coherencia su alcance institucional y comunitario, han de ser promovidas para todos los ciudadanos: no podrán ser exclusivas ni excluyentes, ya que su primera y esencial justificación reside en la promoción de los intereses y del bien común, mediando entre las necesidades de las personas y los derechos sociales”.

Sobre estas cuestiones se centran interesantes investigaciones y reflexiones actuales como las de López-Cabanas (2018), Martínez & Pérez (2017), Ramírez & Lorente (2019), Peláez & Pastor (2019), Laparra & Martínez Sordoni (2021) o Zubillaga-Herran & Bergantiños (2022). Teniendo en cuenta estas, consideramos los Servicios Sociales como agentes socioeducativos insertos en el territorio que tratan de establecer relaciones equilibradas entre las políticas, los equipos de profesionales y la ciudadanía (Varela, 2010). En estas -complejas- relaciones, la Pedagogía Social se presenta como una herramienta socioeducativa reflexiva y práctica que añade un valor y alternativa al posible maltrato institucional que, a veces, se percibe por parte de los y las profesionales, con posicionamientos distantes y alejados de los códigos culturales de la ciudadanía (Caravaca-Sánchez *et al.*, 2019; Sánchez & Aguilar, 2015; Soto-Rosales & González-Losada, 2018; García Grané & Cantera, 2021; Verde *et al.*, 2022).

Por tanto, las condiciones de precariedad de algunos de los centros en los que se desarrollan los Servicios Sociales Comunitarios incrementan la imagen de unos servicios alejados de los intereses de la ciudadanía y del reconocimiento de sus derechos (Fantova, 2015; Sánchez, 2016; García *et al.*, 2021), para acercarse a unos servicios vinculados con una ciudadanía de ‘segunda’ (Varela, 2011). En este sentido, hacemos hincapié en la ineludible connotación política del hecho educativo (Freire, 1996) y, por tanto, de la acción socioeducativa vinculada a la Pedagogía Social (Vila *et al.*, 2021). Interpretamos lo político como la necesaria interacción entre el acontecimiento socioeducativo y el desarrollo de la comunidad a través del reconocimiento de los derechos fundamentales, que no son reconocidos de manera natural por las mayorías, sino que este reconocimiento, en demasiadas ocasiones, se construye a través de la lucha de los colectivos minoritarios para su reconocimiento.

Por ende, los Servicios Sociales Comunitarios, a través de las y los profesionales que en ellos se desempeñan (Martín Álvarez *et al.*, 2018), deben constituirse como catalizadores de las demandas y necesidades de la comunidad a través de

acciones socioeducativas (Peláez & Pastor, 2019). Este proceso, tanto de reconocimiento como de acción, no está exento de conflictos en su gestión que se observa en la diversidad de pareceres a la hora de configurar los posicionamientos políticos del organismo y escasez de trabajo interno en la identificación de los conocimientos éticos y filosóficos que ayudan a tomar decisiones acordes y proactivas (Vilar & Riberas, 2017) a dichas demandas y necesidades. Esta cuestión se antoja como elemento fundamental de la Pedagogía Social (Martín & Vila, 2012). Hämäläinen, lo describe acertadamente:

Desde que surgió la pedagogía social como concepto, ha tendido a debatir y conceptualizar la educación principalmente en referencia a la vida social, el bienestar y la cultura. Se ha conectado con diferentes interpretaciones de las condiciones previas para una buena sociedad, desarrollo social y bienestar social, y se ha reflejado de manera diferente en diferentes órdenes sociales, sistemas políticos y estructuras culturales (2013, p.1025).

A partir de estas intenciones descritas, creemos necesaria la evaluación de políticas públicas (Ramírez & Lorente, 2019; Soler *et al.*, 2015) que, en nuestro caso concreto, desde la mirada de la Pedagogía Social, ha planteado una investigación en varias fases a través de una metodología mixta, con los siguientes objetivos:

1. Conocer la realidad de los servicios sociales de ámbito comunitario y los distintos colectivos vinculados a los mismos desde una perspectiva pedagógica social.
2. Realizar un análisis de los recursos institucionales existentes y las percepciones sobre los mismos de la ciudadanía y los profesionales implicados en el ámbito aludido.
3. Realizar propuestas desde las diferentes dimensiones objeto de estudio y elaborar de forma colaborativa un Plan Estratégico de Acción Social y Desarrollo Comunitario del municipio.
4. Primar los criterios éticos en la investigación, la confidencialidad de las fuentes y la devolución a las personas protagonistas para su debate, de los análisis desarrollados.

Teniendo presente todo lo anterior, este artículo aborda los objetivos 1 y 2, por lo que pretende mostrar los resultados de una evaluación de los Servicios Sociales Comunitarios en Torremolinos (Málaga), a modo de diagnóstico y con el fin de construir un Plan Estratégico en el municipio, tal y como planteamos en otro trabajo (Vila *et al.*, 2021). Cabe mencionar que para la realización de

este proyecto se firmó un Convenio entre el Excmo. Ayuntamiento de Torremolinos con la Universidad de Málaga. Este proceso evaluativo sigue la línea marcada por anteriores propuestas en este ámbito (Chacón *et al.*, 2012; Fantova, 2017; Peláez & Pastor, 2019).

Asimismo, resulta de interés mencionar que el 15 de marzo de 2022, se aprobó el I Plan de Investigación e Innovación en Servicios Sociales de Andalucía, proyecto de orden que hace hincapié en fortalecer muchas de las cuestiones que han emergido en los resultados de este proyecto de investigación que presentamos en este texto, destacando las siguientes temáticas: incentivo de la cultura colaborativa; centralidad en los sujetos; enfoque de género; desarrollo de prácticas inclusivas; y consolidación de procesos de retroalimentación y mejora.

2. Metodología

El proyecto de investigación que presentamos en este artículo pone su base metodológica en

una perspectiva de corte evaluativo (Barbieri *et al.*, 2011; Stake, 2006; Stufflebeam & Shinkfield, 2007) que, mediante una metodología mixta (Caride & Fraguera, 2015) y participativa, conjuga encuestas a la ciudadanía, entrevistas en profundidad a profesionales de los servicios sociales, análisis documental y grupos focales y de reflexión. Esto se hace con el fin de evaluar, primero, el alcance socioeducativo de las políticas públicas de los Servicios Sociales Comunitarios del municipio, segundo el funcionamiento de dicha entidad (aspecto en el que nos centramos en este texto) y, por otro lado, abordar un Plan Estratégico de acción.

Instrumentos de recogida de información

En el siguiente cuadro encontramos una síntesis, a modo de panorámica, de las diferentes fases y de los aspectos metodológicos del estudio que ha dado como resultado la evaluación de políticas públicas de los Servicios Sociales y de Acción Comunitaria del Ayuntamiento de Torremolinos:

Instrumento	Informantes/ recursos	Cantidad	Temporalización
Entrevista semiestructurada	Trabajadores/as Servicios Sociales y Comunitarios	13	3 meses
Grupos de reflexión	Trabajadores/as Servicios Sociales y Comunitarios	3	3 meses (uno al mes)
Grupos focales	Técnicos otras áreas relacionadas del Ayuntamiento de Torremolinos	10	2 meses
Entrevistas estructuradas	Entidades sociales y asociaciones	6	3 meses
Análisis documental	Protocolos, normativas, otras experiencias...	100 documentos	12 meses
Observaciones			12 meses

La inmersión en el escenario de investigación para el trabajo de campo tuvo una duración de un año aproximadamente; se comenzó con las estrategias de observación y análisis documental, así como con las primeras entrevistas informales con distintos agentes de los Servicios Sociales del Ayuntamiento. Una vez tuvimos una primera panorámica, diseñamos las entrevistas semiestructuradas con el personal del área, atendiendo a elementos tanto de funcionamiento como de objetivos y quehaceres dependiendo del perfil de entrevistado/a y teniendo en cuenta los ejes centrales frutos del convenio: mayores, jóvenes e inmigración, así como temáticas de importancia como son la integración y la inclusión social, prevención y atención a la drogodependencia y la mejora de los protocolos y recursos (se detallan

en el subapartado siguiente). Paralelamente, organizamos grupos focales a partir de la información rescatada en las entrevistas con técnicos de otras áreas afines. Hasta este punto, parte de la información recogida se aporta para este texto: la voz de los y las profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios.

Y, por último, procedimos a plantear entrevistas estructuradas con entidades sociales y asociaciones de acuerdo con las temáticas antes mencionadas de interés para el convenio. Asimismo, diseñamos una encuesta a la ciudadanía para rescatar valoraciones y visiones sobre el rol y el funcionamiento de los Servicios Sociales.

Una vez tuvimos un primer informe (que presentamos en este artículo), paulatinamente se fueron elaborando los informes parciales por los

ejes de interés (mayores, jóvenes e inmigración) y se procedió a organizar los grupos de reflexión con el objeto de discutirlos e ir planteando los temas centrales por los que se iba a responder a la generación del Plan Estratégico. Esto lo entendemos como parte del proceso de devolución (Cortés, 2012), que se completó con la entrega de las entrevistas o grupos focales transcritas a cada participante, matizando de manera asíncrona cualquier elemento de interés por el sujeto participante.

Procedimiento de análisis

Para presentar los resultados en torno a la evaluación, desde la voz del personal que trabaja para los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos, se parte de la manera en que valora y evalúa su trabajo, así como la forma en que otros agentes lo percibe. Para el tratamiento de la información recogida, se ha procedido a la transcripción de todas las entrevistas, grupos de reflexión y devoluciones grabadas en audio y a la digitalización de la información contenida en el diario de campo, observaciones y revisión documental, recurriendo al software de análisis cualitativo NVIVO versión 11.

El procedimiento analítico se ha distribuido en dos fases (Strauss & Corbin, 2002). Primero una de codificación abierta, que corresponde a la primera etapa analítica y que se ha desarrollado, por un lado, estableciendo atributos (edad, sexo, años de profesión, departamento, entidad, etc.) y categorías apriorísticas (servicios sociales, drogodependencia, bienestar social, mayores, jóvenes, inmigración e integración social) y, por otro lado, a partir de un conteo de palabras (eliminando palabras sin relevancia de contenido), atendiendo a las categorías emergentes y preliminares en una dimensión descriptiva de todos los documentos analizados antes mencionados. Fruto de esta fase analítica, obtuvimos seis dimensiones emergentes, con sus respectivos ejes temáticos, que señalamos a continuación:

- (1) Función social (hacia las personas);
- (2) Servicios (mayores, familias, empleo, ayudas, juventud, inmigración, mujer, dependencia, exclusión, prevención, protección, alimentación);
- (3) Estructura institucional (ayuntamiento, sedes, espacios);
- (4) Condiciones socio-laborales (recursos, espacios, equipo, ayudas, presupuesto, realidad, personal, recursos);
- (5) Herramientas y protocolos revisables (memoria, formación, coordinación, plan,

comunicación, competencias, información, programa);

- y (6) Otros agentes (asociaciones, áreas, voluntariado, empresas).

En una segunda fase analítica se ha realizado lo que Strauss y Corbin (2002) denominan “codificación axial”, atendiendo a la fase anterior, para la generación de categorías y subcategorías interpretativas, en las que incluimos el procesamiento de fuentes para la triangulación y análisis de resultados. La presentación de resultados en este texto se articula en relación con parte de las categorías establecidas en la segunda fase y que son: estructura macro organizativa (condiciones y servicios); estructura micro organizativa (condiciones laborales, organización interna, actuaciones formales y realidad, formación interna, relaciones interinstitucionales, ayudas y financiación); y potencialidades e interdisciplinariedad.

Por último, cabe apuntar que hemos garantizado la confidencialidad de todos los agentes participantes, tal y como consensuamos en la negociación de la investigación y previa a cada entrevista, respecto a toda la información manejada, por lo que hemos omitido cualquier nombre identificativo de los sujetos participantes con el objeto de garantizar este propósito. Y, también, hay que destacar que hemos tenido la posibilidad de contrastar los hallazgos principales obtenidos con los participantes, teniendo por su parte una devolución que se ha tenido en cuenta en las discusiones y los resultados finales de los informes de la investigación.

3. Resultados y discusión

Una vez llegados a este punto, es importante bucear con más detalle en los hallazgos en esta parte de la investigación sobre informantes del equipo. A continuación, se detallan las tres categorías interpretativas encontradas fruto del análisis de las entrevistas y teniendo en cuenta las entrevistas (principalmente), observaciones, recopilación documental y grupos de reflexión en la tabla indicada anteriormente, con la presentación cualitativa de los resultados.

Estructura macro organizativa: condiciones y servicios

Una de las cuestiones que con mayor relevancia y reiteración han aparecido en las entrevistas realizadas al Equipo de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos (en adelante, ESST), son las relativas a la estructura macro organizativa, las condiciones y los servicios que se

ofrecen (puntos 1 y 2 de los ejes señalados). Entendemos como estructura macro organizativa la relativa a las competencias del Ayuntamiento como organización pública que gestiona los Servicios Sociales y que, por tanto, es aquella en la que las competencias que se detallan a continuación tienen mayor peso de responsabilidad en esta dimensión organizativa y estructural. Estas cuestiones las podríamos explicar de la siguiente manera:

- a. La organización interna (herramientas de evaluación, control y seguimiento, objetivos...), que dota y gestiona el Ayuntamiento y más concretamente los servicios responsables de la unidad de trabajo, protocolos y registro de comunicación interna. En esta línea se destacaron la ausencia o ineficacia de determinados cauces de comunicación interna, producto también de la burocratización de esta. Además, se incidió en la necesidad de tener protocolizadas determinadas acciones, destacando sobre todo las propias vías de atención y las formas de actuación ante situaciones violentas o potencialmente violentas.
- b. Las condiciones de trabajo del personal adscrito al Ayuntamiento (vista desde una visión macro organizativa). Esto es, las condiciones en el puesto, la carga de trabajo y los recursos para llevarlo a cabo. Aquí la temporalidad o incluso la precariedad son elementos para tener en cuenta por una parte de la plantilla, pero el elemento que más destacó fue la alta carga de trabajo, la falta de informatización, la carencia de espacios adecuados para realizarlos y su incidencia en el desarrollo profesional, aspectos que vuelven a salir recurrentemente.
- c. Los servicios que ofrecen los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos. Se ve positivamente cómo el ESST es capaz de abarcar un gran número de servicios, siempre en pro de una buena atención a la diversidad de problemáticas que se encuentran en el municipio, pero se estima que es necesario mayor comunicación entre estos y con otras administraciones intervinientes, sobre todo Junta de Andalucía. Esto se traduce, en lo que se ha apuntado en el primer punto de esta enumeración de ideas, en la diversidad de formatos de registro que tienen por el momento y la carencia de un sistema de registro unificado. Estiman, a su vez, que en muchos momentos se duplica el trabajo por no tener una buena comunicación interna interdepartamental, y se ralentiza la posibilidad de solventar trámites burocráticos.

Estructura micro organizativa: condiciones, actuaciones, relaciones y formación

Sobre esta segunda categoría interpretativa (ejes temáticos del dos al seis), entendemos vital recurrir a presentar seis elementos que se han encontrado en la mayoría de las entrevistas realizadas al ESST. En este caso versan sobre la propia estructura micro organizativa de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Torremolinos; son aspectos que se integran a una dimensión más específica de análisis y que redundan en cuestiones más cotidianas del equipo y de estrecha repercusión con las labores a desempeñar en los Servicios Sociales; esto es, que son de competencia del servicio. A continuación, las detallamos:

- a. *Condiciones laborales del día a día del ESST.* Sobre esto se encuentran tres cuestiones clave. Primero, los recursos materiales o económicos para atender el servicio; a veces son limitados y el personal se encuentra con la imposibilidad de realizar ciertas actuaciones de manera autónoma que serían pertinentes. Segundo, la saturación del trabajo a realizar, en la que en muchas ocasiones no se dispone de tiempo, recursos... para atender con fluidez las necesidades que requiere el servicio. Y, tercero, la necesidad de espacios de trabajo más amplios que aseguren una buena realización del trabajo: intimidad para los usuarios, espacios de almacenamiento de ficheros, etc.
- b. *Organización interna.* Hallamos tres elementos a partir de esta cuestión. Primero, se demanda establecer protocolos de actuación con cierta homogeneidad para los distintos departamentos o unidades del servicio y así establecer criterios, formas de procedimiento y tiempos más o menos unificados. Segundo, el ESST ve imprescindible delimitar tareas, competencias y responsabilidades; en ocasiones, tienen un exceso de trabajo burocrático o de búsqueda de información que se tiene depositada en otros departamentos, y que, por tanto, ralentiza los verdaderos cometidos y objetivos de su labor en los servicios sociales. Tercero, se observan carencias en cómo se clasifica, almacena y comparte la información; al respecto, en algunas entrevistas aparece la necesidad de implementar un software informático que fuera compatible con otros de la institución o instituciones intervinientes para atender esta necesidad.
- c. *Actuaciones formales y realidad.* Un elemento encontrado en muchas de las entrevistas es que una cosa es el planteamiento

de la actuación formal y otra cosa es la realidad. En el día a día se encuentran situaciones no previstas o de urgencia que rompen la posibilidad de realizar lo que se tenía planificado. Se requiere, pues, repensar este aspecto. Asimismo, se encuentra en la información rescatada en algunas entrevistas realizadas, que sería interesante poder tomar decisiones concretas y gestionar pequeñas cuantías económicas para realizar actuaciones de necesidad que aparezcan o se demanden y poder aplacar un tanto lo que se han planteado en el punto 2-a de esta categoría.

- d. *Formación interna.* Uno de los intereses que aparecen en la mayoría de las entrevistas, aunque con menos frecuencia, es la necesidad de formación interna. Desde hace un par de años hasta el momento, se observa un incremento de interés por las autoridades pertinentes, no se trata de formarse de forma genérica, sino a demanda de la realidad, de las necesidades y también de la actualización profesional, cuestión tan necesaria.
- e. *Relación con otras organizaciones sociales y empresariales.* Los Servicios Sociales de Torremolinos, se coordinan con distintas organizaciones sociales y empresariales, percibiendo como pertinente poder tener presente dos cuestiones: por un lado, un fichero actualizado de acceso y coordinación con las mismas (iría en la línea de integrarlo en el planteamiento del software informático), y, por otro lado, la necesidad de seguir explorando otros convenios y acciones compartidas, dedicando tiempo a estas acciones.
- f. *Ayudas para dotar de financiación al Servicio y al Equipo.* Las Administraciones públicas, tanto autonómicas como nacionales, así como otras organizaciones sociales potentes, suelen ofertar distintas ayudas a administraciones locales a través de distintos medios. Sería importante dotar de personal o dedicación del ya contratado para la búsqueda de dichas ayudas económicas o convenientes de trabajo colaborativo, porque afirman que a veces se pierden oportunidades al no tenerse presente esto.

Otras cuestiones. Potencialidades e interdisciplinariedad

Las tareas y competencias que tienen los Servicios Sociales en el municipio, además de su trascendencia por la igualdad y dignidad social, tienen un carácter transversal en cuanto a disciplina se

entienden. Son capaces de llegar a cometidos en relación con la exclusión, la prevención, el absentismo escolar, el alquiler social, vivienda, alimentación, etc. En otras palabras, sus competencias se cruzan con otros departamentos o concejalías del propio ayuntamiento. Esta cuestión, en vez de afrontarla como un aspecto negativo o de dificultad, se debería contemplar como un elemento de potencialidad, incidiendo en la coordinación interdepartamental y desde una mirada más holística y pedagógica de los Servicios Sociales de Torremolinos.

Estratégicamente, debería ser más una unidad que una amplia red de conexiones con el resto de los servicios, que le posibilita aportar conocimiento para el desarrollo de las funciones del Ayuntamiento de Torremolinos como organización e ir más allá de la asistencia social.

A raíz de los resultados expuestos, procedemos a plantear dos ejes de discusión –desde lo profesional y desde lo institucional– que apelan a cuestiones de interés para la mejora, desde una mirada pedagógica, de los procesos de formación y desarrollo tanto profesional como organizativo.

Dimensión profesional

Como se puede desvelar de los resultados expuestos, la dimensión profesional es un aspecto que repercute estrecha y directamente en la calidad, coherencia y eficacia de la gestión de los servicios sociales comunitarios. Las condiciones laborales, así como el desarrollo profesional, son dos aspectos esenciales que se vuelven prioritarios para la formulación de las nuevas políticas de acción social en el municipio, ya que al fin y al cabo son estos profesionales los que están al frente en esta compleja y delicada actividad que ejercen como catalizadores de las demandas y necesidades sociales, tal y como también se expresa en los trabajos de Martín-Álvarez et al. (2018) y Sánchez & Aguilar (2015), y como se puede observar en este extracto de entrevista a una Trabajadora Social:

Todo pasa por nosotros, o sea, somos la puerta principal (...) o bien se le da salida desde aquí, dependiendo de la problemática que planteen, o se deriva al organismo competente o a ONG. (...) Desde información y asesoramiento hasta tramitación, entrevistas y gestión de ayudas, sin olvidar las visitas domiciliarias y la colaboración con programas y proyectos. (Trabajadora Social, CET, p. 2)

Es por ello que observamos distintas preocupaciones del ESST, entre las que destacamos el burnout al que se enfrentan muchos de los

trabajadores y trabajadoras debido a: (1) las condiciones profesionales respecto a la estabilidad laboral, (2) la falta de recursos materiales, (3) la excesiva burocratización y diversidad de mecanismos no unificados para comunicar, (4) la rendición del trabajo, lo cual (5) se une a las fricciones que acarrearán las relaciones con los usuarios, vinculadas a temas como la violencia, la xenofobia, etc. Sobre estas cuestiones destacamos este fragmento de la jefa de servicio:

(...) faltan recursos humanos, hay una falta importante de más miembros en el equipo, pero creo que no se puede hacer más de lo que se hace por falta de tiempo, incluso, porque a la gente le azota la fragilidad, es que ya no se puede más. No es lo mismo que tu vengas a trabajar a un 85%, de que te encuentres a un 45% ¿Sabes que te digo? En nuestra profesión somos vulnerables. (Jefa de Servicio, BJ, p. 8)

Por un lado, estos elementos, entendidos como conflictos a los que se enfrentan los profesionales, tienen relación con los manifestados en los resultados del estudio llevado a cabo por Vilar & Riberas (2017), en referencia a lo que estos autores denominan como conflictos en relación a las personas atendidas y en relación al encargo y a la misión; sin embargo, este estudio destaca los conflictos interpersonales entre profesionales como un elemento detectado destacable, y en el caso del ESST este elemento no ha sido de relevancia; de hecho, hemos observado cierta cohesión y trabajo de un equipo ya consolidado. Lo que si se observa es que muchas veces las necesidades de las personas atendidas pueden desbordar los protocolos estandarizados; una auxiliar administrativa lo explica de la siguiente manera:

(...) los mayores tienen muchos problemas ahora. Escuchamos y tenemos paciencia con ellos. El problema que tiene la mayoría: muchos viven solos, temas de la dependencia, (...) a muchos hay que animarlos para que salgan (...) Y el tema económico, los jubilados con esa paguita yo no sé cómo llegan (Auxiliar administrativo, AD, pp. 2 y 4)

Asimismo, por otro lado, estos factores de riesgo destacados en la prevalencia del burnout coinciden, en parte, con los detectados en el trabajo de Caravaca Sánchez et al. (2019), ya que el cansancio emocional y la despersonalización y saturación de las competencias profesionales son efectos detectados entre el ESST en una medida similar en el expuesto en el citado estudio (en torno al 50% por situación del personal). También, cabe mencionar, la falta de concreción de las funciones halladas sobre el papel del educador/a social en el

servicio. Detalla una educadora social: “pues tienes que trabajar en colaboración con todas ellas, para un tema, para otro, para comedores (...) Todavía no tenemos definido qué zonas, por ejemplo, llevamos cada educadora o, incluso, qué funciones desarrollamos” (Educadora social, RyC, p. 4).

Desde la mirada pedagógica social que defendemos en este trabajo, atender al bienestar, en este caso del equipo profesional, resulta una motivación y una prioridad para garantizar, por un lado, la dignidad de los trabajadores y trabajadoras (Consejo General del Trabajo Social, 2012) y, por otro lado, el desarrollo profesional pleno que repercute en el rendimiento del servicio (Soto & González, 2018; Robbins & Coulter, 1996). En este sentido, coincidimos con Sánchez (2016) en entender que la satisfacción de los profesionales que prestan los servicios “ha de ser cuidadosamente tomada en consideración en cualquier proceso de gestión. Quienes ostenten la dirección de los servicios deben tener en cuenta que la implicación y opinión de todos los grupos profesionales es imprescindible” (p.118-119). Asimismo, resulta de interés de cara a la mirada de acción social del servicio, aludir a las lógicas de intervención desde la proximidad que, de acuerdo con Jaráiz & Zugasti (2021, p. 250), “Si bien la tendencia actual es al desarrollo de atenciones desde el despacho, debemos señalar que la flexibilidad para elegir el lugar es una posibilidad (...) La atención primaria no limita el dónde intervenir y, este es, sin duda, un elemento a potenciar”; cuestión que proponemos de interés para que se valore como procedimiento en los Servicios Sociales más que una cuestión de voluntad individual profesional.

Dimensión institucional

Las dificultades institucionales, políticas, administrativas, legislativa, organizativas... que acarrearán los servicios sociales comunitarios, por la cantidad de recursos, preocupaciones y responsabilidades, llevan consigo anexadas situaciones institucionales que, en muchas ocasiones, desdibujan las potencialidades y virtudes de un servicio como el descrito. De acuerdo con Uribe (2019, p. 76):

Los sistemas de servicios sociales tienen la misión de dar respuesta a determinadas situaciones que, aún, se fundamentan a partir de definiciones lábiles, de conceptos frecuentemente pendientes de consenso o carentes de demostración empírica. Esta circunstancia dificulta enormemente la homologación y coordinación entre sistemas sociales distintos, así como entre niveles de los mismos sistemas, y la inter-operabilidad con sistemas distintos de los sociales (salud, educación, empleo, entre otros)

Recuperamos algunas palabras de un responsable político de los Servicios Sociales:

“Los Servicios Sociales han estado aquí más como una sección de beneficencia y de gracia. Quiero y planteo cierta transformación de los Servicios Sociales para que pasen a ser unos servicios que respondan a derechos de los ciudadanos, lo que pasa que, dada la situación actual del municipio, pues es muy difícil avanzar en ese sentido porque no tenemos medios humanos y, además, estoy también muy limitado en el espacio porque, incluso, teniendo muy poco personal, resulta que es que ya no me cabe más [en nuestra sección del edificio]”. (Responsable político, PRP, p. 3)

Atendiendo a los resultados, consideramos tres dimensiones que resultan esenciales considerar para una propuesta más pedagógica: (1) gestión y herramientas de evaluación, control y seguimiento, (2) multiplicidad de servicios y duplicidades con otras administraciones y (3) el trabajo interdisciplinario como valor. En este sentido, coincidimos con Uribe (Op Cit.) y con Fantova (2008) en la idea de que, desde una mirada institucional, se hace necesario un abordaje, primero, más horizontal de la propuesta política (por ello, destacar la participación como instrumento de gestión de las políticas públicas); segundo, unas estructuras más flexibles y con protocolos y sistemas de comunicación unificados y más intuitivos (para el seguimiento, evaluación y control); y, tercero, facilitar la complejidad de la praxis de atención a la marginación social de manera más efectiva en términos interdisciplinarios y en relación a la red de agentes involucrados. Una trabajadora social alude a estas cuestiones:

“Si alguien pide “mira que necesito solicitar una discapacidad”, tú vas, le dices lo que tiene que traer, que también lo fotocopia, lo enviamos a Málaga... Pero eso multiplícalo por [señala papel] la cantidad de trámites que deben ser validados por distintas instituciones, muchas veces por triplicado. Entonces perdemos mucho tiempo y no podemos intervenir en otras historias más fuertes.” (Trabajadora social, TTS, p. 6)

Coincidimos con Fantova (2017) al entender que:

Entre los principios, enfoques o perspectivas de carácter general (comunitaria, preventiva, personalizada, integrada u otras) y esos ingredientes que denominamos prestaciones, apoyos o actividades, hay una franja intermedia que es donde realmente se juega la calidad y eficacia de la intervención social. (2017, p.18)

Estas tres dimensiones expuestas en los resultados cobran relación en el profundo trabajo realizado por Peláez & Pastor (2018), si bien estos lo enfocan en la evaluación de la gestión de las prestaciones, observando necesidades que manifiestan en coherencia con las vertidas en esta investigación. De este trabajo destacamos por su coincidencia: la necesidad de estandarización de procesos, la generación de estructuras de evaluación, diagnóstico y supervisión eficaces, de calidad y de fácil divulgación, y una necesidad de integralidad en la atención y sistemas de información. En un grupo de reflexión se detalló lo siguiente, a modo de diálogo entre un responsable político, dos trabajadoras sociales y una administrativa:

(RP) Sin duda, necesitamos mecanismos que nos ayuden a unificar los trámites más burocráticos; se está trabajando en ello, pero va lento; al igual que tenemos problemas con nuestro propio software y luego con el de la Junta, y con el del Ministerio.

(TS) A veces estamos más tiempo en unificar y trasladar la información en varios soportes que deteniéndonos en cuestiones de mayor importancia.

(TS2) Bueno, mejor dicho, lo sacamos de nuestro tiempo.

(RP) Y luego tener mecanismos de evaluación y de seguimiento efectivos, pero externalizados, porque nosotros no damos más abasto.

(AD) Y cómo no, contar con más participación de agentes sociales, empresas, asociaciones. Tenemos una red de colaboración.

(RP) Y estamos trabajando para mejorarla y generar un sello de calidad para entidades que colaboren con nosotros. (Grupo de reflexión, p. 12).

Ampliando el foco de discusión, como observamos son cuestiones con un componente político considerable (en el ámbito ideológico de la toma de decisiones), en el que la administración local es la responsable para poder dotar de ese sentido más horizontal y participativo en su gestación para la Nueva Administración Pública, tal y como observamos en otros estudios a nivel internacional (Howard, 2010; Micheli & Neely, 2010) y una profundización democrática (Zubillaga & Bergantiños, 2022).

4. Conclusiones

El diseño como la implementación de las políticas públicas en la actualidad, a partir de concepciones democráticas, deben poner sobre la mesa aspectos de prioridad social (Barbieri et al., 2011)

y educativa, como hemos recogido en otros trabajos (Vila *et al.*, 2020). Esta perspectiva parte de una consideración de la política y sus derivadas decisiones como un acto –cultural, jurídico, social...– que pone en el centro a la dignidad humana (Marina & de la Válgoma, 2005; Fantova, 2008), y, por lo tanto, aplicado a este caso, entender que tanto usuario (ciudadanía) como profesionales son necesarios para el diseño e implementación de las políticas públicas.

Se trata, pues, de rescatar una noción del cuidado (Fantova, 2015) y de la ética (Caride, 2002), como puntos cardinales esenciales para la generación, no sólo de políticas públicas, sino de procedimientos profesionalizantes en el que estos aspectos comiencen desde las propias relaciones intra e interinstitucionales. Al respecto, en el trabajo de Girella (2017), se vislumbra cómo el neoliberalismo ha sido capaz de mercantilizar los propios procesos de atención social, cuestión que a la postre cae en una banalización de los problemas que atienden organismos como los servicios sociales comunitarios y que tiene que ver con la atención a las desigualdades y a colectivos en riesgo, el derecho por una vida digna, la atención de la dependencia, etc. Estos aspectos mencionados en forma de dimensiones (prioridad social, noción del cuidado y ética y participación), dotan de sentido a la discusión desde la perspectiva de la pedagogía social (Caride, 2002; Sáez, 2007), en el que la educación se entiende como elemento relacional (Moreno & Vila, 2022) e instrumento para democratizar la acción y el cambio social (Cortés *et al.*, 2016).

En este sentido, un mecanismo vital es la apuesta por estrategias participativas de calado (Pastor, 2013), en el que no sólo en fases iniciales, sino que de forma permanente generen canales de comunicación en el que los distintos agentes implicados puedan canalizar sus propuestas, sus necesidades y demandas. Es, a fin de cuentas, un proceso de democratización, transparencia y adecuación de las propias políticas públicas en su vertiente más pragmática. Y esto aún se acentúa cuando hablamos de política en el ámbito municipal. Bien es cierto que esta dimensión lleva años fraguándose tanto en un nivel teórico como en distintos movimientos sociales, organizativos e

institucionales (Cortés & Ruiz, 2013), pero aún cobra especial sentido en la actualidad, como se ha puesto de manifiesto aquí.

Al respecto, esto ha generado algunas limitaciones del estudio. Por un lado, detectamos momentos que ha sido complejo poder dedicar un proceso con mayor implicación de los trabajadores y trabajadoras en los procesos de discusión evaluativa, debido a la saturación de trabajo de estos. Por otro lado, hubiera sido importante poder continuar en el proceso de aplicación de los elementos a mejorar mostrados en la evaluación y en la aplicación del plan estratégico, siendo un tema de competencia y decisión política.

A partir de aquí, nos planteamos una serie de interrogantes que pretendemos que, a partir de esta experiencia investigadora, genere líneas futuras de investigación: ¿cómo podría entenderse la posibilidad de generar partidas de gestión participativa en las políticas públicas de cara al desarrollo del trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios?; ¿cómo influye y qué papel tiene las políticas asistencialistas hoy?; y sobre esto, ¿cómo plantear estrategias y políticas públicas que miren hacia la emancipación (Santos, 2009)?; ¿cómo plantearse lógicas educativas y pedagógicas en un trabajo altamente burocratizado?

Esto también nos lleva a manifestar la importancia, en un nivel de aprendizaje social e institucional, de estas evaluaciones y su necesidad para la mejora de las políticas públicas, la transferencia social y la incidencia en las condiciones profesionales y de acceso a información, recursos y empoderamiento por parte de la ciudadanía. En definitiva, la evaluación de políticas públicas con un enfoque desde la pedagogía social como práctica y análisis de lo comunitario se tensiona entre la realidad y lo deseable. De este modo, las personas se desarrollan con herramientas que hacen posible el ejercicio de su propia libertad a través de procesos de emancipación. La pedagogía social adquiere así su fundamento, esto es, el trabajo con personas que son protagonistas de la realidad social para que, con sus recursos y aportaciones, contribuyan a la construcción de la justicia social, logrando su bienestar y el de las comunidades de las que forman parte, a través de la defensa del procomún en el seno de sociedades democráticas.

Referencias bibliográficas

- Barbieri, N., Partal, A., & Merino, E. (2011). Nuevas políticas, nuevas miradas y metodologías de evaluación. ¿Cómo evaluar el retorno social de las políticas culturales? *Papers. Revista de Sociología*, 92(2), 477-500.
- Barriga, L.A. (2012). La protección de las situaciones de quiebra económica de particulares. Un desafío para los Servicios Sociales de España. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social*, 1, 21-38.
- Benito, J. (1997). La Pedagogía Social en el marco de los servicios sociales: el papel de la educación social y el trabajo social. *Anales de Pedagogía*, 15, 231-252.
- Caravaca Sánchez, F., Barrera Algarín, E., Pastor Seller, E., & Saralosa Sánchez-Serrano, J.L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales de España. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 9(17), 89-109. <http://dx.doi.org/https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i17.8284>
- Caride, J.A. (2002). Construir la profesión: la educación social como proyecto ético y tarea cívica. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 9, 91-125.
- Caride, J.A. (2006). La educación social en la acción comunitaria. En X. Úcar & A. Llena (coords.), *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria* (157-194). Graó.
- Caride, J.A. (2008). De lo pedagógico a lo social pasando por los servicios sociales. *A Pagina da Educaçao*, 172, 5-6.
- Caride, J.A. (2017). Educación social, derechos humanos y sostenibilidad en el desarrollo comunitario. *Teoría de la Educación*, 29(1), 245-272. <https://doi.org/10.14201/teoredu291245272>
- Chacón, S., López, J., & Pérez, J.A. (2012). Metodología de la evaluación de programas en servicios sociales. *Apuntes de Psicología*, 30(1-3), 111-118.
- Consejo General del Trabajo Social (2012). Código deontológico del trabajo social texto aprobado por asamblea general extraordinaria el día 9 de junio de 2012. https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico
- Cortés, P. (2012). El proceso de devolución, discusión e interpretación en la investigación socio educativa con historias de vida. En J.L. Rivas, F. Hernández, J.M. Sancho, C. Núñez, *Historias de vida en educación: Sujeto, Diálogo, Experiencia*, (67-72). Barcelona: Red Universitaria de Investigación Innovación Educativa (REUNI+D), <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/32345>
- Cortés, P., & Ruiz, R. (2013). Movimientos sociales, acción comunitaria y educación. Modelos de ciudadanía en tiempos de crisis e incertidumbre. *Revista Devenir*, 25, 29-48.
- Cortés, P., Rivas, J.I., & Leite, A. (2016). Education and social change in Spain: from crisis to opportunity. *Ethnography and Education*, 11(2), 204-221. <https://doi.org/10.1080/17457823.2016.1147971>
- Fantova, F. (2008). *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe. Universidad de Deusto.
- Fantova, F. (2015). Crisis de los cuidados y servicios sociales. *Zerbitzuan*, 60, 47-62. <http://dx.doi.org/10.5569/1134-7147.60.04>
- Fantova, F. (2017). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan*, 64, 9-31. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.64.01>
- Freire, P. (1996). *Política y educación*. Siglo XXI.
- García Grané, C., & Cantera, L.M. (2021). Doble invisibilización de las profesionales de servicios sociales en tiempos de crisis. *Revista Literatura en Debate*, 15(27), 47-67.
- Gírela, B. (2017). El Trabajo Social y los Servicios Sociales en España: el precio del neoliberalismo. *ReiDoCrea*, 6, 95-104.
- González Portillo, A., Ruiz Ballesteros, E., Jaráiz, G., & Salinas, J.A. (2022). *Servicios Sociales Comunitarios en Andalucía: Modelo Organizativo, Recursos Humanos y Financiación*. Junta de Andalucía, Ferrocarriles de la Junta de Andalucía.
- Guillén, A.M^a. (1997). Regímenes de bienestar y roles familiares. Un análisis del caso español. *Papers. Revista de Sociología*, 53, 45-63. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers.1894>
- Hämäläinen, J. (2013). Defining Social Pedagogy: Historical, theoretical and practical considerations. *British Journal of Social Work*, 45, 1022-1038. doi:10.1093/bjsw/bct174
- Holgado, D., & Maya Jariego, I. (2022). La dualidad de prestaciones asistenciales y estrategias de inclusión social en la red de las organizaciones de servicios sociales del tercer sector. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 178, 83-100. doi: 10.5477/cis/reis.178.83
- Howard, C. (2010). «Are we being served?: A critical perspective on Canada's Citizens First satisfaction surveys». *International Review of Administrative Sciences*, 76, 65-83.
- Jaráiz, G., & Zugasti, N. (2021). Proximidad e intervención social profesional. Una mirada desde los Servicios Sociales de proximidad. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 39(2), 239-258.
- Laparra, M., & Martínez Sordoni, L. (2021). La integración de servicios sociales y de empleo en el debate entre protección y activación. *Papers*, 106(3), 467-494. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2839>

- López Cabanas, M. (2018). Servicios sociales municipales: necesidad de una refundación. *Papeles del Psicólogo*, 39(2) (s.p.) <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2866>
- López Zaguire, R. (2000). La educadora y el educador social en los Servicios Sociales de Atención Primaria. *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 15, 86-94.
- López, R. (2000). *Fundamentos políticos de educación social*. Síntesis.
- March, M., & Orte, C. (2004). *Los Servicios Sociales como contexto para la institucionalización y profesionalización del educador social*. IV Congreso Estatal del/a educador/a social. Santiago de Compostela.
- Marina, J.A., & de la Válgoma, M. (2005). *La lucha por la dignidad: teoría de la felicidad política*. Anagrama.
- Martín-Álvarez, F., Martín-Blázquez, A., & Otaño, J. (2018). El proceso colaborativo entre profesionales de la educación social y del trabajo social. El acompañamiento técnico para la definición de un servicio de intervención socioeducativa de ámbito local. *RES, Revista de Educación Social*, 26, 112-129.
- Martín, V.M., & Vila, E.S. (2012). Narraciones de derechos: educación social, ética y deontología profesional. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 20, 303- 323.
- Martínez, L., & Pérez, B. (2017). El modelo de atención primaria de Servicios Sociales a debate: dilemas y reflexiones profesionales a partir del caso de Navarra. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2), 327-337. <https://doi.org/10.5209/CUTS.55168>
- Micheli, P., & Neely, A. (2010). Performance Measurement in the Public Sector in England: Searching for the Golden Thread. *Public Administration Review*, 70(4), 591-600.
- Moreno, R., & Vila, E.S. (2022). Identidad narrativa en la relación educativa: promesas, solicitud y don. *Teoría de la Educación. Revista interuniversitaria*, 34(1), 125-138. <https://doi.org/10.14201/teri.26397>
- Pastor, E. (2013). Ciudadanía y participación en contextos de fractura y exclusión social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 22, 91-103. https://doi.org/10.7179/PSRI_2013.22.02
- Peláez, E., & Pastor, E. (2019). Evaluación de la gestión de prestaciones económicas en servicios sociales comunitarios: el caso de Andalucía. *Revista Trabajo Social*, 21(1), 39-79. <https://doi.org/10.15446/ts.v21n1.71363>
- Ramírez, J.V., & Lorente, R. (2019). La relevancia de la investigación social a nivel local para el diseño de políticas municipales: el diagnóstico social de la ciudad de Valencia. *ArXius*, 40, 101-118.
- Rodríguez-Cabrero, G. (2004). *El Estado de Bienestar en España. Debates, desarrollo y retos*. Fundamentos.
- Sáez, J. (coord). (2007). *Pedagogía Social*. Pearson Prentice Hall.
- Sánchez, M^a.C. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 7, 116-140. <https://doi.org/10.5944/reppp.7.2016.16352>
- Sánchez, M^a.C., & Aguilar, J.M^a. (2015). Satisfacción profesional en los servicios sociales municipales. Los trabajadores y trabajadoras de primera línea. *Sociología del trabajo*, 86, 64-86.
- Santos, B. (2009). *Sociología jurídica crítica. Para un nuevo sentido común en el derecho*. Trotta.
- Soler, P., Planas, A., & Fullana, J. (2015). La evaluación de las políticas municipales de juventud a partir de un sistema de indicadores. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 13(2), 1107-1123. <https://doi.org/10.11600/1692715x.13239180914>
- Soto-Rosales, A., & González-Losada, S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 8(14), 80-107. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i14.7222>
- Stake, R. E. (2006). *Evaluación comprensiva y evaluación basada en estándares*. Graó.
- Stufflebeam, D.L., & Shinkfield, A.J. (2007). *Evaluation Theory, Models and Applications*. Jossey-Bass.
- Uribe, J. (2019). Rellenando espacios: hacia una ordenación de los sistemas de servicios sociales desde la respuesta a la complejidad. *Zerbitzuan*, 68, 75-90. <https://doi.org/10.5569/1134-7147.68.06>
- Vallés, J. (2009). *Manual del educador social: Intervención en Servicios Sociales*. Pirámide.
- Varela, L. (2010). La educación social y los servicios sociales en los procesos de desarrollo comunitario: revitalización del trabajo en red. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 17, 137-148. https://doi.org/10.7179/PSRI_2010.17.11
- Varela, L. (2011). La relación educativa en los servicios sociales comunitarios. Percepciones de educadores y educadoras sociales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 57(1), 1-10. <https://doi.org/10.35362/rie5711475>
- Varela, L. (2015). Los profesionales de la educación social en los servicios sociales comunitarios: un estudio de casos. *Estudios de Educación*, 29, 61-80. <https://doi.org/10.15581/004.29.61-80>
- Verde, C., González Rodríguez, R., Frieiro, P., & Fernández Arias, T. (2022). Prevalencia del burnout en el Sistema de Servicios Sociales: estudio transversal en servicios sociales comunitarios. *Índex de Enfermeria*, 30(3).
- Vila, E., Cortés, P., & Martín Solbes, V. (2020). Los educadores y educadoras sociales en los centros educativos de Andalucía: Perfil y desarrollo profesional. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 18(1), 47-64. <https://doi.org/10.15366/reice2020.18.1.003>
- Vila, E.S., Cortés, P., & Martín Solbes, V.M. (2021). Transferencia social desde la evaluación de políticas públicas: la construcción compartida de un plan estratégico municipal de servicios sociales y acción comunitaria desde un enfoque pedagógico. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 191-207. <https://doi.org/10.14198/OBETS2021.16.1.12>

- Vilar, J., & Riberas, G. (2017). Tipos de conflicto ético y formas de gestionarlos en la educación social y el trabajo social. Retos en las políticas de formación. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 25(52), 1-30. <https://doi.org/10.14507/epaa.25.2651>
- Zubillaga, N., & Bergantiños, N. (2022). *Servicios sociales y profundización democrática: una aproximación desde la perspectiva comunitaria*. Dykinson.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Cortés-González, P., Martín, V. M., & Vila, E.S. (2023). Pedagogía social y evaluación de los servicios sociales comunitarios: un caso de estudio. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 42, 121-134. DOI:10.7179/PSRI_2023.08

DIRECCIÓN DE LOS AUTORES

PABLO CORTÉS GONZÁLEZ. Facultad de Ciencias de la Educación, Campus de Teatinos s/n, 29071, Málaga (España). E-mail: pcortes@uma.es

VÍCTOR M. MARTÍN SOLBES. Facultad de Ciencias de la Educación, Campus de Teatinos s/n, 29071, Málaga (España). E-mail: victorsolbes@uma.es

EDUARDO S. VILA MERINO. Facultad de Ciencias de la Educación, Campus de Teatinos s/n, 29071, Málaga (España). E-mail: eduardo@uma.es

PERFIL ACADÉMICO

PABLO CORTÉS GONZÁLEZ

<http://orcid.org/0000-0002-9604-044X>

Profesor Titular del área de Didáctica y Organización Escolar de la Universidad de Málaga y miembro del grupo de investigación ProCIE -HUM619- de la Junta de Andalucía. Sus intereses investigadores versan en torno a la justicia social, la innovación y la inclusión educativa y la investigación biográfico-narrativa, con numerosas aportaciones en revistas científicas y libros. Actualmente es coordinador del Máster en Profesorado de la Universidad de Málaga.

VÍCTOR M. MARTÍN SOLBES

<https://orcid.org/0000-0003-2163-8946>

Educador social habilitado, habiendo trabajado como educador en Instituciones Penitenciarias. Actualmente es Profesor Titular del Departamento de Teoría e Historia de la Educación y MIDE. Coordinador del Máster Oficial Interuniversitario en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos y miembro del Grupo de Investigación Teoría de la Educación y Educación Social HUM-169. Sus principales líneas de investigación son la pedagogía social, la cultura de paz, la deontología profesional y la violencia en los entornos de acción socioeducativa, contando con numerosas publicaciones en torno a todos estos aspectos.

EDUARDO S. VILA MERINO

<https://orcid.org/0000-0002-8598-7654>

Profesor Titular del área de Teoría e Historia de la Educación de la Universidad de Málaga. Ha trabajado en el ámbito de la educación social y como maestro de educación primaria. Miembro del Grupo de Investigación HUM-169 Teoría de la Educación y Educación Social. Líneas de investigación: Pedagogía social, políticas educativas, teoría de la educación, inclusión, paz y derechos humanos, educación intercultural, educación para la igualdad de género. Ha sido coordinador del Máster Oficial en Cambio Social y Profesiones Educativas.