

# Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

The experiences of social service users in the towns of Cerdanyola and Ripollet (Barcelona); a qualitative study on the role of social work in the right to adequate housing

**Plataforma de Afectados por la Hipoteca Ripollet-Cerdanyola<sup>1</sup>**

Recepción: 19/10/23. Revisión: 22/01/24. Aceptación: 07/03/24

**Para citar:** Plataforma de Afectados por la Hipoteca Ripollet-Cerdanyola. (2024). Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna. *Revista de Treball Social*, 226, 65-92. <https://doi.org/10.32061/RTS2024.226.03>

---

1 El presente artículo ha sido elaborado por las siguientes personas miembros del colectivo PAH Ripollet-Cerdanyola: Azahara Ávalo Pavón, Antonio Ayala Flores, Katty Barahona Quimis, Encarni Calero López, Jose Castro Valladares, María Jesús de Oria Domínguez, Fátima El Hamri Baajaj, Óscar Fernández García, Manuel Fernández Palmeiro, Aïda Guidus Sánchez, Hayat Hamidi, Andrea María Laibar, David López Fernández, Carmen López Gil, Adrián Matea Zoroa, Vanessa Sánchez Mur, Marina Ollé Tous, Khadija Ouahabi, Rafael Peramos Castillo, Paula Pérez Fabré, Antonio Rosa Garrido, Oriol Soler Soler, José Vilacañas Barrero. [ripolletpah@gmail.com](mailto:ripolletpah@gmail.com)

## Resumen

Esta investigación nos muestra diferentes percepciones y experiencias vivenciadas por personas con problemáticas habitacionales, sobre el acompañamiento profesional que han recibido por parte de las trabajadoras sociales del sistema de servicios sociales, en los municipios de Cerdanyola del Vallès y Ripollet (Barcelona).

Se ha planteado una investigación cualitativa. Para ello se ha trabajado con personas usuarias del sistema de servicios sociales que han tenido problemas de vivienda y forman parte del colectivo PAH Ripollet-Cerdanyola.

El trabajo empírico ha permitido conocer la labor realizada por las trabajadoras sociales del sistema de servicios sociales en materia de vivienda en estos dos municipios. También se han reflejado propuestas de mejora para la función que desempeñan estas profesionales bajo la perspectiva del Trabajo Social crítico.

---

**Palabras clave:** Trabajo Social, código deontológico del Trabajo Social, derechos humanos, derecho a vivienda digna.

---

## Abstract

This research shows us various perceptions and experiences of individuals facing housing issues when it comes to the professional support they have received from social workers within the social services system. It does so specifically for the towns of Cerdanyola del Vallès and Ripollet (Barcelona).

A qualitative research project has been proposed. To this end, we have worked alongside users of the social services system experiencing housing problems who are part of the PAH Ripollet-Cerdanyola (mortgage victim platform) collective.

This empirical project has allowed us to become acquainted with both the negative and the positive practices experienced by these individuals from social workers in offices within the social services system. Proposals for improving the role performed by these professionals have also been set out within the perspective of critical social work.

---

**Keywords:** Social work, code of ethics of social work, human rights, right to adequate housing.

“Mira, el hambre no espera. A quien tiene hambre se le ha de dar de comer. Después vendrá enseñarle a pescar. Pero sobre todo, sobre todo, ha de saber que el río es suyo”.  
Pere Casaldàliga

## 1. Introducción

Esta investigación la escribe el colectivo PAH Ripollet-Cerdanyola, no autores a título individual. Presentamos este trabajo tras un ejercicio reflexivo, de desafío, coherencia y de responsabilidad colectiva de y con nuestra asamblea. Ponemos el énfasis en que las afectadas por los problemas sociales deben ser parte de la solución (Martínez y Montenegro, 2014). Esta investigación se elabora desde el marco crítico de la producción científica, rechazando el modelo hegemónico y jerárquico de la Academia. Para nosotras, el modelo tradicional de hacer ciencia, que diferencia entre el sujeto que investiga y el objeto que es investigado, es un mecanismo opresor que sirve para mantener las bases hegemónicas del mundo que nos oprime (Haraway, 1995). Hacemos ciencia mientras hacemos política. Nos reapropiamos de la cuestión de sobre qué se investiga, cómo, por qué, para qué y por quiénes (PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021).

Nuestra investigación se estructura en dos partes: el marco teórico, que corresponde a los puntos 2 y 3, y el trabajo empírico, que abarca los apartados del 4 al 7. En la primera parte realizamos una descripción de la situación socioeconómica existente en el Estado español mientras que en la segunda hacemos un repaso al ejercicio del Trabajo Social y las políticas de vivienda para después plantear los objetivos y la metodología que darán lugar a los resultados y su posterior discusión y conclusiones.

## 2. Definición del objeto de estudio - planteamiento del problema

Vivimos en un contexto socioeconómico que parte de un sistema capitalista heteropatriarcal, androcentrista, capacitista, xenófobo, aporó-fobo y militarizado (Velasco, 2012) que no pone en el centro el bienestar de las personas, sino la acumulación de beneficios en manos de unos pocos.

Los últimos datos recogidos por el Instituto Nacional de Estadística muestran que el porcentaje de población en riesgo de pobreza o exclusión social en el Estado español es del 26,5% (De Jesús, 2024). Disponer de un trabajo remunerado ya no es sinónimo de no estar en riesgo de pobreza, ya que España se encuentra entre los países de Europa con mayor tasa de trabajadores pobres (Bayona, 2023). Asimismo, la brecha entre ricos y pobres sigue aumentando y el 10% más rico de la población española concentra más de la mitad de la riqueza total. Estas injusticias, unidas al incremento del precio de la vivienda y del alquiler (un 52% en los últimos cinco años)

conlleva que gran parte de la población tenga serias dificultades para poder acceder o mantener su vivienda (PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021).

Según los datos del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ de aquí en adelante) y recopilados por la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH de aquí en adelante), desde el año 2008 hasta finales del 2022 ha habido más de 1.110.000 desahucios en todo el Estado (La PAH, 2023).

La problemática de la vivienda en España es compleja y multifacética (González y Manjón, 2023). Tras el triunfo del golpe de estado del ejército fascista, la política de vivienda se entendió “como la puesta en marcha de un largo y complicado proceso que, a partir de una situación de carencia extrema, acaba por llevar a la creación de un genuino mercado de la vivienda inscrito en los mecanismos propios de los mercados de consumo” (Betrán, 2002, p. 28).

En 1957, la dictadura franquista crea el Ministerio de la Vivienda, presidido por José Luis Arrese, famoso por su frase “Queremos un país de propietarios y no de proletarios” (Betrán, 2002, p. 28). Desde un principio, la dictadura franquista trató de convertir al mayor número de obreros en propietarios de viviendas. “Hacer de cada operario un propietario era un objetivo explícito de la política social del franquismo, con fines evidentes de disminución de la tensión social” (Betrán, 2002, p. 29). Las razones de idear esta política de vivienda fueron porque el endeudamiento a largo plazo obligaba a los trabajadores a adoptar una actitud sumisa y no conflictiva en sus trabajos.

Tras la muerte del dictador, la política de vivienda se fundamentó en unos extremos capitalistas hasta entonces desconocidos. Hubo un crecimiento desmesurado del suelo urbanizado (Betrán, 2002).

Durante la década de 2000, España experimentó un *boom* inmobiliario sin precedentes, impulsado por un fácil acceso al crédito hipotecario y una demanda creciente de vivienda. Este *boom* condujo a un rápido aumento en los precios y a una construcción masiva de nuevas propiedades, muchas de las cuales quedaron vacías o sin vender (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021).

En el año 2009, toda la burbuja inmobiliaria que se había ido inflando años atrás explotó. La situación que vivieron (y hoy en día siguen viviendo) las clases populares fue dramática. Ese mismo año, el Partido Socialista Obrero Español creó la figura de las Sociedades Anónimas Cotizadas de Inversión Inmobiliaria (SOCIMI de aquí en adelante), que ya funcionaban en países como Francia o Estados Unidos. Sin embargo, la primera reforma legislativa no gustó del todo al poder financiero. La regulación de las SOCIMI era diferente a la de otros países puesto que no contaba con la exención del impuesto de sociedades. Muchos grandes inversores no se podían beneficiar de ella como querían, por lo que no se creó ninguna SOCIMI en esos años. Un tiempo después, en 2012, el Gobierno del Partido Popular modificó el régimen de las SOCIMI, siguiendo las directrices impuestas por el sistema financiero. Esta reforma sirvió para que dejaran de pagar impuestos por los beneficios que obtenían por alquilar sus propiedades. Traducido a números reales, empresas como la

inmobiliaria Colonial pudieron evitar pagar a las arcas públicas más de cien millones de euros en impuesto de sociedades al transformarse en SOCIMI (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021).

Asimismo, el Partido Popular crea en 2012 la llamada Sociedad de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB de aquí en adelante), que compró los activos tóxicos de los bancos españoles con el fin de venderlos y especular con ellos. El control de la SAREB lo tienen los bancos privados, pero las deudas asumidas por la SAREB son del Estado español. En este sentido, es importante indicar que el responsable último de esta operación, el entonces ministro de Economía, Luis de Guindos, es ahora el vicepresidente del Banco Central Europeo (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021).

Como podemos comprobar, el derecho a vivienda digna nunca ha estado presente en las políticas de vivienda llevadas a cabo por los diferentes gobiernos que han gestionado el Estado. Esto se refleja en los números que nos informan que el Estado solo cuenta con un 1,3% de vivienda social, muy lejos del 15% de media en la UE (Coordinadora de Vivienda de Madrid, 2021). La situación actual de la vivienda en el Estado español no es algo natural, sino que han sido las políticas públicas que venimos describiendo a lo largo de este apartado, surgidas tras el triunfo del golpe de estado fascista, las que le han ido dando forma.

Si hacemos una comparación de estas políticas de vivienda con las de otros países europeos, Cores et al. (2016) nos muestran que:

- En el Reino Unido, especialmente en ciudades como Londres, la situación de la vivienda presenta similitudes con la de España en términos de escasez de vivienda asequible. La especulación inmobiliaria también ha sido un factor importante en el mercado británico, con inversores nacionales e internacionales que han contribuido a la escalada de precios. Además, la falta de disponibilidad de terrenos para el desarrollo ha limitado la capacidad de construir nuevas viviendas, lo que ha exacerbado el problema. Sin embargo, el Reino Unido tiene un mercado de alquiler más estable y desarrollado, con una proporción significativa de la población que prefiere alquilar en lugar de comprar. Sin embargo, los precios de alquiler también han aumentado considerablemente en los últimos años, especialmente en Londres.
- Alemania presenta diferencias significativas en su enfoque hacia la vivienda en comparación con España, ya que tiene un mercado de alquiler más estable y una mayor proporción de personas inquilinas en comparación con personas propietarias de viviendas. Esto se debe en parte a una cultura de alquiler arraigada y a políticas de vivienda más sólidas que promueven la estabilidad y la asequibilidad del alquiler. Aunque Alemania ha experimentado un aumento en los precios de alquiler en ciudades como Berlín, el Gobierno ha implementado medidas para limitar los aumentos excesivos y proteger a las personas

inquilinas. Además, el país tiene una mayor disponibilidad de vivienda social en comparación con España.

- Francia destaca por tener políticas de vivienda más intervencionistas en comparación con España. El Gobierno francés ha implementado medidas para regular el mercado de alquiler y proteger a las personas inquilinas, incluido el control de alquileres y la prohibición de desalojos en ciertas circunstancias. Aunque Francia enfrenta desafíos similares a otros países europeos en términos de escasez de vivienda asequible, sus políticas de vivienda más progresistas han ayudado a mitigar algunos de estos problemas. Sin embargo, las ciudades importantes como París todavía enfrentan problemas en términos de acceso a la vivienda y precios elevados.

El neoliberalismo de las políticas de vivienda del Estado español está insertado en las biografías de miles de personas que han vivido situaciones de vulneración de su derecho a vivienda digna en forma de desahucios, de cortes de suministros, de ocupaciones en precario, de sinhogarismo, de reagrupaciones familiares, de infravivienda, de grandes problemas para pagar el alquiler..., que ha llegado a todas las capas sociales y generacionales de la población.

Por suerte, también podemos encontrar pequeños ejemplos de buenas prácticas en ciudades catalanas, como el Plan de Vivienda Municipal, que busca aumentar la oferta de vivienda social y mejorar las condiciones de vida de los residentes de la ciudad a través de promoción de vivienda social, políticas de alquiler asequible, regeneración urbana inclusiva y uso de suelo público para vivienda asequible (Arias et al., 2021). Sin embargo, estas medidas siguen siendo escasas para afrontar la problemática habitacional (Save the Children, 2023).

Ante esta situación, la investigación que aquí presentamos busca conocer cuáles han sido las experiencias vivenciadas por personas con problemáticas habitacionales en el acompañamiento profesional que han hecho con ellas las trabajadoras sociales del sistema de servicios sociales (SSS de aquí en adelante) de los municipios de Cerdanyola del Vallès y Ripollet. En este caso, el SSS se entiende como una estructura institucional y política que, dentro de una sociedad determinada, se encarga de gestionar y ofrecer una serie de recursos y servicios destinados a satisfacer las necesidades de las personas y comunidades del área territorial en el que esté situado. Desde el enfoque del Trabajo Social crítico (Agüero y Martínez, 2020), se reconoce que este sistema opera dentro de un contexto más amplio de relaciones de poder, estructuras socioeconómicas y políticas públicas que reproducen y perpetúan la desigualdad y la exclusión social. Por lo tanto, el SSS tiene el peligro de actuar como un instrumento de control y regulación social que sirva para reducir la conflictividad social, perpetuando así las condiciones estructurales que reproducen las desigualdades e injusticias sociales.

Para llevar a cabo la investigación comentada, se ha realizado un análisis de las percepciones de diferentes sujetos que han sido usuarios del SSS de los municipios de Ripollet y Cerdanyola del Vallès, que no tienen reconocido su derecho a vivienda digna y que forman parte de movimientos sociales que defienden este derecho.

### 3. Estado de la cuestión

#### 3.1. Contextualización sobre la relación del Trabajo Social con las necesidades de vivienda

El Trabajo Social es imprescindible para defender el derecho a vivienda de las personas con las que trabaja, ya que es un facilitador clave en la conexión entre las personas y los recursos disponibles desde los servicios sociales básicos. La vivienda, más que un simple techo, representa un aspecto fundamental del bienestar humano que abarca tanto la seguridad física como la estabilidad emocional y social (García y Martínez, 2018). Como tal, las dificultades relacionadas con la vivienda pueden tener un impacto profundo en la salud mental y física, la cohesión familiar y la integración comunitaria. En entornos como Cerdanyola del Vallès y Ripollet, el SSS actúa como pilar de apoyo para las personas que no tienen reconocido su derecho a vivienda. Estos servicios cuentan con recursos y programas diseñados para abordar las necesidades habitacionales de manera integral. Desde el asesoramiento y la orientación hasta la provisión de vivienda temporal y la mediación con propietarios, las trabajadoras sociales desempeñan un papel multifacético en la búsqueda de soluciones efectivas y sostenibles para las personas y las familias afectadas. Además, cuentan con servicios especializados, como son las oficinas municipales de vivienda, con los que trabajar para la defensa del derecho a vivienda digna.

La práctica del Trabajo Social en el ámbito de la vivienda se caracteriza por su enfoque holístico y centrado en la persona (Juan, 2011). Las trabajadoras sociales no solo abordan las necesidades de vivienda inmediatas, sino que también trabajan para comprender las causas estructurales de la falta de vivienda. Además de proporcionar apoyo directo, las trabajadoras sociales también desempeñan un papel importante en la promoción del cambio social y la sensibilización sobre cuestiones de vivienda. A través de la participación comunitaria, buscan crear conciencia sobre la importancia de la vivienda como un derecho humano fundamental y movilizar recursos para abordar la crisis habitacional que nos rodea (Ander-Egg, 1985).

#### 3.2. Praxis del Trabajo Social en el sistema de servicios sociales

El Trabajo Social y el SSS juegan un papel fundamental en materia de vivienda al abordar las necesidades y problemáticas que enfrentan las personas en relación con la vivienda (Juan, 2011). La praxis del Trabajo Social en el SSS implica una combinación de actividades directas con las



personas con las que trabajan, coordinación de servicios, defensa de los derechos sociales y participación en el desarrollo de políticas y programas sociales. Según Domínguez y García (2016), algunas de las funciones que desempeñan tienen que ver con:

- Acceso a la vivienda. Las trabajadoras sociales y el SSS trabajan para garantizar que las personas y las familias tengan acceso a una vivienda adecuada y asequible. Esto implica comprender las circunstancias económicas, sociales y de salud que pueden afectar la capacidad de una persona para encontrar y mantener una vivienda adecuada. Además, proporcionan orientación y asesoramiento personalizado sobre los recursos disponibles para acceder a la vivienda, como programas de vivienda social, prestaciones de alquiler...
- Prevención de la falta de vivienda. Esto puede incluir la negociación con propietarios, la búsqueda de soluciones de vivienda temporales o de emergencia, y la conexión con programas de vivienda para evitar desalojos y desahucios.
- Promoción de la inclusión social. Se centra en abordar las barreras estructurales y sociales que contribuyen a la exclusión y la marginación de las personas en el acceso a la vivienda. Para ello, fomentan la participación y el empoderamiento de las personas y las comunidades en la toma de decisiones sobre cuestiones relacionadas con la vivienda, promoviendo la voz y el liderazgo de las personas afectadas para defender políticas de vivienda progresistas y medidas legislativas que protejan sus derechos.

Sin embargo, hemos de tener cuidado y no confundir el Trabajo Social con el SSS. El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que desarrolla sus praxis en diferentes espacios de trabajo, uno de ellos, el SSS. La equiparación del Trabajo Social con el SSS pone en peligro al primero por parte del segundo. Las relaciones que se establezcan entre ambos son jerárquicas, ya que la institución tiene más poder que la profesión (Ariño y Velasco, 2017).

La profesionalización del Trabajo Social en el SSS ha supuesto que muchas profesionales lleven a cabo su trabajo desde una responsabilización individual de las personas con las que están trabajando. Es decir, culpan a las personas de los problemas que tienen, achacando estos a la toma de malas decisiones (García y Martínez, 2018). Las usuarias que vivencian estas situaciones se sienten culpables y responsables de los problemas que están viviendo, los cuales nunca podrán solucionar por sí mismas, pues estamos hablando de problemas sociales (Ariño y Velasco, 2017). Estas formas de trabajar han convertido a las profesionales en vigilantes del sistema que tratan de corregir y castigar las conductas disruptivas, perpetuando así el sistema que les da forma (Chambon, 2001). La literatura desarrollada sobre este tema en su obra *Foucault y el Trabajo Social* (2001)



muestra que aquellos espacios en los que la policía no llega, aparece la figura de la trabajadora social para homogeneizar, informar y sancionar a quienes no cumplan ese modelo de ciudadano normalizado. Así, las diferentes patologías que detecte la trabajadora social servirán para diferenciar a las personas legítimas merecedoras de ayuda de aquellas otras que han actuado mal y son responsables de su situación (Chambon, 2001).

### 3.3. El Trabajo Social desde un posicionamiento político y ético

En 2014, en Melbourne, la Junta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social junto al Comité Ejecutivo de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales compartieron la siguiente definición global de Trabajo Social:

El Trabajo Social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (Lima, 2016, p. 144).

La política y el sistema económico capitalista neoliberal están totalmente ligados. Los datos mostrados a lo largo del presente documento son consecuencia directa de las relaciones de poder y las desigualdades en nuestra sociedad. Las políticas públicas han estado y siguen estando dirigidas a la defensa de los intereses y beneficios capitalistas (García y Rendueles, 2017).

Como nos enseña Pastora Filigrana en su libro *El pueblo gitano contra el sistema mundo. Reflexiones desde una militancia feminista y anticapitalista* (2020), el sistema capitalista neoliberal en el que vivimos se ha convertido en un sistema civilizatorio que impone en nuestra sociedad un modelo único de ser, vivir y ver el mundo, naturalizando las jerarquías entre las personas dependiendo del lugar y del cuerpo que se habite (poder adquisitivo, etnia, género, clase social...).

El Trabajo Social no es ajeno a esta naturalización del sistema capitalista (Ariño y Velasco, 2017). Por ello, sus praxis en materia de vivienda muchas veces se separan del contexto histórico-político que rodean a la profesión (Vivero, 2017), mostrándose incapaz de analizar las estructuras de opresión/privilegio que organizan y jerarquizan el mundo, sin entender cómo estas inciden en su ejercicio profesional.

El planteamiento de la profesión de muchas trabajadoras sociales del SSS, alejado de un posicionamiento situado y críticamente reflexivo, está dejando de lado el desarrollo de una conciencia crítica entre las trabajadoras sociales y las personas con las que trabajan, base de la relación entre el Trabajo Social y las necesidades de vivienda, como hemos visto

anteriormente. Por tanto, se están reproduciendo lógicas profesionalizantes y tecnificadas en el trabajo con las personas con problemáticas habitacionales, con el peligro que esto supone en cuanto a que se establezcan acompañamientos profesionales sobre la base de una desconexión total y distanciamiento entre las trabajadoras sociales y las personas con las que trabajan en materia de vivienda (García et al., 2017).

Todo lo contrario ha ocurrido con el acompañamiento que han realizado hasta nuestros días los movimientos sociales que defienden el derecho a vivienda digna en el Estado español. Estos movimientos, como la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) o los diferentes sindicatos de vivienda o de personas inquilinas, surgieron como respuesta a la crisis habitacional y la falta de vivienda asequible en muchas ciudades (Cochrane y López, 2018; García y Martínez, 2018).

Estos movimientos ejercen presión sobre los gobiernos y las instituciones para promover políticas y programas que garanticen el acceso universal a una vivienda adecuada y asequible. Actúan como defensores de los derechos de las personas afectadas por desahucios y otras formas de injusticia habitacional. Además, han servido para ofrecer un importante apoyo emocional y comunitario a las personas que afrontan problemas de vivienda. En sus asambleas, han promovido espacios seguros de relación social donde las personas afectadas pueden compartir sus experiencias, recibir solidaridad y defender sus derechos a través del apoyo mutuo (Batlle y Subirats, 2019). Estos movimientos continúan facilitando hoy en día asesoramiento legal y orientación práctica a las personas que afrontan problemas habitacionales. Acompañan a las personas a comprender sus derechos legales, y a organizarse y movilizarse para explorar opciones y recursos alternativos para resolver sus problemas de vivienda. Para ello, utilizan la acción directa y la protesta para conseguir transformaciones sociales y económicas significativas en materia de vivienda (Cochrane y López, 2018; PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021). Con ello, han constituido un ejemplo práctico y claro de espacios para promover el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, el fortalecimiento y la liberación de las personas, base del Trabajo Social (Lima, 2016).

## 4. Objetivos

En este estudio se ha partido de las siguientes preguntas de investigación: ¿cómo han sido las vivencias y percepciones de las personas usuarias del SSS que forman parte de la PAH Ripollet-Cerdanyola ante el trabajo llevado a cabo por las trabajadoras sociales del SSS de estos municipios?; ¿qué opinan las personas usuarias del SSS de la labor realizada por las trabajadoras sociales?; ¿cómo deberían ser las praxis de las trabajadoras sociales del SSS para ajustarse a lo reflejado en el código deontológico del Trabajo Social?

Para dar respuesta a las mismas se han planteado los siguientes objetivos de investigación:

1. Describir las percepciones de las personas usuarias del SSS y afectadas por problemas de vivienda que forman parte de la PAH Ripollet-Cerdanyola sobre la labor realizada por las trabajadoras sociales del SSS.
2. Formular propuestas de mejora a partir de las aportaciones proporcionadas por los participantes en el estudio.

## 5. Metodología

### 5.1. Enfoque de investigación

La investigación que presentamos se ha realizado bajo la perspectiva epistemológica de los conocimientos situados de Donna Haraway (1995), que entiende el conocimiento como contextual y posicionado, es decir, enraizado en las experiencias concretas y situadas histórica y geográficamente de las personas con las que se va a trabajar.

La presente investigación es un estudio cualitativo de enfoque interpretativo y descriptivo. Este método de investigación trata de describir, explicar, comprender e interpretar la realidad social y la representación individual y colectiva que las personas o grupos hacen de esta (Fernández et al., 2002). Las vivencias y construcciones colectivas de la realidad de los sujetos participantes tienen un lugar principal en estas investigaciones, porque son inseparables de las personas que las investigan (Cepeda, 2006). Por tanto, el equipo investigador hizo su trabajo en el ambiente natural en el que las personas participantes llevan a cabo su día a día, por lo que debe estar durante un mínimo de tiempo en el espacio de estudio para familiarizarse con el contexto y las interacciones que se dan en el mismo. Las relaciones que establece en este contexto tienen que ser directas, tratando de comprender los hechos de una manera global y no de predecir (Ceballos, 2009). Esto permite comprender el tema que se quiere estudiar en contextos complejos y variados, conociendo la realidad a través de las representaciones de los sujetos (Durán, 2014).

Por último, para llevar a cabo la investigación, se tendrán en cuenta diferentes principios éticos que se deben seguir en la realización de estudios cualitativos: consentimiento informado, confidencialidad y privacidad, justicia y equidad, principio de beneficencia y respeto por la autonomía (Díaz y Moscoso, 2018).

### 5.2. Contexto y participantes en el estudio

El grupo de personas participantes está compuesto por un total de 21 personas que están afectadas por problemas de vivienda y son usuarias del SSS. Entre ellas hay 11 mujeres y 10 hombres con edades comprendidas entre los 35 y los 55 años. Sus testimonios permiten responder a los objetivos 1 y 3.

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

En esta investigación, el muestreo ha sido intencional y opinático (Olabuénaga, 2012). Por tanto, la selección de los participantes ha sido premeditada, teniendo en cuenta las características personales de cada participante y hechos concretos de sus historias de vida.

### 5.3. Instrumentos para la recogida de información

Los instrumentos de recogida de datos utilizados son la entrevista y el grupo focal. En este caso, hicimos entrevistas semiestructuradas y un grupo focal junto a las usuarias del SSS de la PAH. La entrevista semiestructurada dirigida a personas afectadas por problemas de vivienda constó de 21 preguntas y el guion del grupo focal tenía 10 cuestiones.

### 5.4. Análisis de la información

La técnica utilizada para analizar la información ha sido el análisis del contenido (Auxiliadora y Moraima, 2008; Porto y Ruíz, 2014), desarrollándolo en cuatro pasos específicos (Cohen et al., 2007):

1. Identificación de unidades de significado.
2. Clasificación, categorización y ordenación de unidades de significado.
3. Estructuración de narraciones para describir el contenido de la entrevista y del grupo focal.
4. Interpretación de los datos obtenidos.

## 6. Resultados

La siguiente tabla responde a los objetivos 1 y 2.

**Tabla 1.** Frecuencia personas usuarias

Categoría	Frecuencia
Visión	12
Diferencias entre el trato en la PAH y en los Servicios Sociales	21
Buenas experiencias	50
Malas experiencias	111
Indefensión	5
Propuestas de mejora	81

Fuente: Elaboración propia.

**Gráfico 1.** Resultados correspondientes a personas usuarias del SSS que forman parte de la PAH Ripollet-Cerdanyola



Fuente: Elaboración propia.

La información recabada se estructura en siete categorías. La más mencionada ha sido “Malas experiencias”. La categoría “Propuestas de mejora” ocupa el segundo lugar, aunque con una gran diferencia respecto a la primera. En su caso, las categorías con la frecuencia más baja corresponden a “Indefensión ante malas praxis” y “Formación universitaria”.

A continuación, detallamos los aspectos más significados de cada categoría.

### Visión

Por lo que respecta a la visión que se tiene sobre las trabajadoras sociales, las personas participantes de la investigación hablan sobre la falta de empatía y humanidad.

No tienen empatía ni compasión. Les das igual, cuando tuvimos el desahucio nadie se presentó aquí (P12).

Cuando una persona está deshumanizada es de todo menos persona (P11).

Estos hechos se relacionan directamente con falta de vocación y profesionalidad en su trabajo.

Uno nota cuando la gente se preocupa por uno o cuando van solo a por un sueldo. Entonces, si solo trabajas por dinero en esa profesión no sirves, porque ahí no produces, ahí tienes que ir a ayudar a la gente. Estas van allí a calentar la silla y a cobrar a fin de mes... y cuando hay patatas calientes

---

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

se las pasan entre las administraciones hasta que marean tanto la perdiz que acabas suicidándote (P8).

### **Diferencias entre el trato en la PAH y en los Servicios Sociales**

Asimismo, también relatan diferencias entre el trato que reciben las personas en la PAH en comparación con el que reciben en el SSS.

La diferencia está que en la PAH buscan soluciones con hechos y en Servicios Sociales son palabras. Hay una lucha por una causa común y esa causa une y hace empatizar. En Servicios Sociales no dejan de ser funcionarios y no van a defender tus derechos ni a empoderarte (P5).

La humanidad y la cercanía es la gran diferencia entre la PAH y los Servicios Sociales (P12).

También se habla de la dificultad que, sobre todo en el centro del SSS del municipio 2, tienen para llevar a cabo acompañamientos a compañeros y compañeras del colectivo en Servicios Sociales, a pesar de que la persona con la problemática de vivienda esté totalmente de acuerdo en que alguien de la PAH le acompañe.

A veces han ido compañeros a las entrevistas y les han vetado la entrada por protección de datos, intimidad del afectado... y lo que les dije yo, no es por la intimidad, no, lo que queréis es pillarlo en solitario y machacarlo, porque si la persona te lleva allí es porque está conforme en que se conozca su intimidad (P16).

Además, explican cómo cambia el trabajo que las trabajadoras sociales ejercen hacia las personas cuando van acompañadas de alguien de la PAH, afirmando que cuando la persona va acompañada el trabajo es mucho más profesional que cuando va sola.

Cuando van acompañados ya no les sacan los trapos sucios para echárselos en la cara... y si los echan la persona se siente acompañada para darles la vuelta y reconducir la situación. Estos acompañamientos se suelen hacer en el centro 2, en el centro 1 no ha sido tan necesario, pero cuando hemos tenido que hacerlo se han hecho también (P18).

### **Buenas experiencias**

En diferentes puntos de las entrevistas se detallan buenas experiencias en el SSS. La mayor frecuencia de esta categoría se ha encontrado en las entrevistas realizadas a personas que asistían al centro 1.

Mi trabajadora social era muy buena persona, te explicaba las cosas y te hablaba muy bien. Trata con cariño a todo el mundo (P15).

En algunos espacios han puesto los pies en la tierra y son conscientes de la realidad que hay, que la pobreza existe, que hay gente que se va a quedar en la calle (P20).

También te digo que no todo lo que se hace en el centro 2 es malo ni todo lo que se hace en el centro 1 es bueno. Quizás el porcentaje en el centro 1 está en un 70% bien y en el centro 2 en un 20%, pero no podemos coger y tirar todo a la basura (P21).

Asimismo, se ha valorado positivamente que las trabajadoras sociales permitan el acompañamiento de miembros de la PAH en las citas que tienen con personas con problemas de vivienda.

Tengo mucha confianza con ella y puedo ir acompañada por alguien de la PAH y gente de fuera que me ayuda a traducir (P4).

Sin embargo, muchas de estas valoraciones positivas iban relacionadas con una práctica asistencialista del Trabajo Social, relacionada con la tramitación de ayudas económicas o de alimentos.

Nos ayudaron con la comida en Cáritas (P9).

Estoy muy contenta con la atención recibida, incluso me dieron dos carros de compra al mes para poder comer en casa (P2).

### **Malas experiencias**

La categoría de malas experiencias con trabajadoras sociales del SSS es la que más frecuencia ha tenido en las entrevistas y el grupo focal, especialmente con las personas asistentes al centro 2. La mayor parte de las valoraciones negativas de las prácticas formuladas por los participantes aluden a aspectos relativos al trato personal, funcionamiento institucional, eficacia del resultado...

Las praxis relativas al trato se han basado en juzgar y criminalizar a las personas por las situaciones que estaban viviendo.

Me he sentido muy mal, perjudicado. Yo salí de allí con depresión, sentía todo el tiempo que me estaban juzgando y como si tuviera que defender a todas horas que no les estaba engañando (P11).

Tuvimos una reunión con Servicios Sociales y la PAH y ellas tenían como un estudio hecho sobre mí y empezaron a atacarme por todos sitios. Salí de allí impotente, llorando. En vez de ayudarnos lo que hacían era machacarme, diciendo que no trabajaba porque no quería y que me tenía que ir de mi casa. Me sentí fatal... es que vas allí y te entran ganas de morirte, normal que mucha gente se suicide (P7).

Siguiendo con el trato recibido, la infantilización y el establecimiento de relaciones jerárquicas son situaciones muy repetidas.



---

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

Parece que el dinero que tienen sea suyo y te den lo menos posible... te lo dan como diciendo mira qué favor te hacemos (P12).

Les llamé para darles las gracias por un cheque de Decathlon y la trabajadora social me dijo "Ay, eso era una sorpresa". De verdad, parece que te traten como a un niño y tienes que callarte y aguantarte (P6).

Las personas que han participado en las entrevistas también han relatado amenazas y presiones.

Me están amenazando con los niños, diciendo que si no están bien no pueden estar conmigo, pero mientras estábamos en la habitación de tres metros cuadrados no me ayudaban en nada (P6).

A mí me pusieron un plan de trabajo que tenía que cumplir al máximo para decir ellos que así me podrían ayudar. Me han dicho que si no hacía lo que ponía en el plan de trabajo perdería todo lo que me fueran a dar, te ponen normas y reglas que si no cumples te joden (P1).

También se han relatado situaciones xenófobas y machistas.

A algunos compañeros les han preguntado que por qué no se van con su familia a su país, que ganando 150 € vivirían mejor que aquí (A3).

Lo que sí que he vivido cuando he ido con mujeres a Servicios Sociales es que les preguntan que donde está su marido, que por qué no le ayuda, que por qué no se van con él. Esas preguntas a los hombres no se las hacen, pero a las mujeres sí (A4).

Las participantes aluden a situaciones en las que denuncian la falta de ética profesional, como, por ejemplo, cuando no se respeta la confidencialidad.

La trabajadora social le cuenta a la jefa de Servicios Sociales todo lo que ha apuntado en el papel y luego eso en las reuniones con la PAH les sirve para atacarte delante de tus compañeros (P7).

Alguna vez estaba en las citas la jefa de Servicios Sociales. Se sentaba ahí a escucharte, como si tú hubieras cometido algún delito (P8).

La función sancionadora de las profesionales también ha estado presente en algunas de las prácticas relatadas.

Tú vas allí a contarle tus cosas, a abrirte, a contarle todo lo que te está pasando, el problema que tienes... y ellos lo van apuntando todo y parece que estudien tu vida. Todo lo ponen en un papel y después utilizan todo lo que has dicho en tu contra. Te sacan información con buena cara para luego atacarte, como si te fueran sacando tus defectos. Tienes que medir mucho tus palabras para que luego no lo utilicen en tu contra (P7).

Incluso una de las participantes señaló que en uno de los centros del SSS se han producido ilegalidades en el ejercicio profesional de algunas trabajadoras sociales.

La trabajadora social que me asignaron en el centro 2 no está colegiada y está trabajando como trabajadora social, algo que es ilegal (P11).

Otra de las malas praxis que más se ha repetido es que las trabajadoras sociales eluden sus responsabilidades, invitando a los afectados a empadronarse en otro municipio. Estas situaciones se han producido mayoritariamente en el centro 2.

En el centro 2 las trabajadoras sociales siempre han querido echar a la gente del pueblo. Querían que me fuera del país porque soy extranjero. Varios días mi trabajadora social me preguntaba que por qué no me voy a Londres con mi mujer. Es como si no quisieran ayudar a nadie, quieren echar a la gente del pueblo para no tener que hacer ese trabajo (P11).

A mí me ofrecían irme a un castillo con mi familia, pero claro, era fuera del pueblo. Te vas de aquí, te empadronas allí y así ya se olvidan de ti. Un problema menos (P6).

Asimismo, las personas con una situación administrativa irregular encuentran muchos problemas para que las trabajadoras sociales hagan un proceso de acompañamiento profesional con ellas.

Nos dijeron que como no teníamos papeles no podían ayudarnos (P9).

No ayudan a la gente que no tiene papeles, que es la que más ayuda necesita en vivienda porque no pueden alquilar, ni trabajar, ni nada (P11).

Por otro lado, en muchas de las entrevistas relataban experiencias en las que las alternativas que se ofrecían desde el SSS no defendían el derecho a vivienda digna.

Quisieron darme dos habitaciones separadas incluso en casas separadas cuando íbamos a perder la casa para mí y mi familia (P15).

Me pusieron una trabajadora social y con ella mal. La única opción que me daba era una habitación. Mañana cumpla 53 años, no me veo en una habitación con mi edad. Mis cosas no caben en una habitación. Mi trabajadora social llegó a decirme que solo eran cosas y que podía deshacerme de ellas. Claro, porque son mis cosas y no las suyas (P12).

En cuanto a la eficacia del resultado del trabajo, las personas participantes comparten que estas profesionales no están suficientemente preparadas para trabajar con problemas relacionados con la vivienda y sus derechos.

---

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

Durante la pandemia estaba sin luz, con velas, informándome por la radio... en fin, las miserias de un okupa... por suerte, una amiga me dijo llama a este número y pides que te den la luz de alta y a los tres días me la habían dado, mientras que en Servicios Sociales no sabían, no podían, no hacían nada (P8).

Había una ayuda de vivienda de la que no me informaron en Servicios Sociales, me tuve que enterar por el CAI y después volver a Servicios Sociales para que me la dieran (P5).

También hablan de experiencias en las que la información o el asesoramiento recibido no les han ayudado a resolver las situaciones problemáticas que tenían.

Yo necesitaba el informe de familia vulnerable y no me lo querían dar. Entonces fui acompañada de la PAH y ya me dieron el papel, a mi sola no me lo daban (P13).

Una vez les dije que pasaba hambre y va la tía y me dice que plante tomateras... Otra vez me apuntaron a un taller para aprovechar los alimentos y yo pensaba que iba a aprender cómo conservar los productos o algo así, y luego el cursillo consistía en cómo freír y comer pieles de patatas (P8).

Por lo que respecta al funcionamiento institucional, la dirección del SSS del centro 2 cuenta con varios ejemplos en los que no se permite un libre ejercicio del Trabajo Social.

El centro 2 es un búnker. Allí hay una mala organización, no se están haciendo las cosas bien como deben ser porque hay una señora que dice cómo se tiene que trabajar, que dice cómo se tiene que hacer, no sé si tendrán un protocolo interno o qué, pero así lo hacen (P7).

Una vez la directora de Servicios Sociales nos hizo un lío muy gordo. Ella tenía amistad con uno del banco Sabadell, que era el banco que quería quedarse el bloque en el que vivíamos. Nos quiso hacer firmar un papel en el que aceptábamos irnos del piso a cambio de que nos ayudaran con los tres primeros meses de alquiler en una nueva vivienda. Menos mal que desde la PAH vieron el papel y nos dijeron que no firmáramos nada (P1).

### **Indefensión ante malas experiencias**

A lo largo de las entrevistas, y en el grupo focal también, se ha hablado de cómo las personas se sienten indefensas ante las malas experiencias que han vivido en el SSS y no pueden denunciarlas al Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Encuentran muchas dificultades para poder demostrar estas posibles vulneraciones de sus derechos.

Eso es para grabarlo, tener una cita y grabar todo lo que te dicen. Eso sería un bombazo, la gente se daría cuenta de lo que pasa ahí dentro... Así se enterarían de si esta gente hace bien su trabajo, si están dando un

buen servicio a las personas y habría pruebas de lo que está pasando en el centro 2 (P7).

Una vez pusimos una denuncia a una trabajadora social del centro 2 al Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, pero no pasó nada. Nadie hizo nada aunque denunciáramos el mal trabajo que estaba haciendo (P11).

### **Propuestas de mejora**

Esta es otra de las categorías que más se repite, por lo que existen propuestas de mejoras con contenidos muy diferentes. Algunas de estas propuestas tienen que ver con la relación de acompañamiento que deberían establecer con las personas con las que trabajan. Este proceso se debería hacer con humanidad y empatía hacia las situaciones que están viviendo las personas con problemáticas de vivienda.

Tienen que no culpar a la gente de su situación, no pueden seguir criminalizando la pobreza (P18).

Que traten a la gente con humanidad, porque allí son solo papeles y más papeles, números de cuenta, certificados de esto y de lo otro y la puta burocracia no sirve para un carajo (P8).

Asimismo, las personas participantes en el estudio exponen la necesidad de que las trabajadoras sociales defiendan los derechos humanos.

Necesitamos que defiendan nuestros derechos, sobre todo el derecho a vivienda digna como dice la Constitución y los Derechos Humanos. No quiero compartir piso y que mi vida se limite a una habitación, quiero una vivienda digna y adecuada, nada de lujos (P12).

En las entrevistas no solo se habla de defender los derechos humanos, sino de tramitar siempre aquellos recursos a los que la persona tenga derecho reconocido.

Cumplir las leyes que hay y tramitar las mesas de emergencia cuando se cumplan requisitos (P11).

Otras propuestas están relacionadas con la formación académica de las trabajadoras sociales. Esta preparación tendría que estar dirigida a concienciar a la futura profesional del contexto en el que tendrá que trabajar, tanto humano como legal.

Tienen que estudiar temas de humanidad, de cómo ayudar a la sociedad, a la gente y no juzgar a los que están en situación vulnerable (P11).

Necesitan saber más de leyes (P9).

---

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

Además de esta formación, sería necesario la actualización de los conocimientos adquiridos.

Cuando no saben algo deben salir y preguntar a alguien que esté informado y sepa del tema (P10).

También se hacen propuestas formativas acerca de la responsabilidad del profesorado universitario para no permitir que ciertas personas puedan acabar ejerciendo como trabajadoras sociales.

Debería ser un trabajo vocacional pero no lo es, mucha gente se mete porque cree que es un trabajo estable. La familia que tienes que atender está por encima de tu estabilidad económica (P16).

Yo cuando estudié emergencias sanitarias había personas que solo viendo vídeos de accidentes se mareaban, pero el profesor lo tuvo claro y les dijo que no podían estudiar eso (P19).

También hablan de cambios imprescindibles dentro de los responsables del SSS para que estos funcionen de forma adecuada, sobre todo dirigidos al centro 2.

Lo primero sería quitar a la coordinadora (P12).

Las personas participantes manifiestan que las profesionales del Trabajo Social tienen que ejercer sus funciones de forma autónoma y llevándolas a la práctica como marca su código deontológico. Se proponen mejoras profesionales relacionadas con la independencia que debe tener la profesión respecto a los partidos políticos que estén en el gobierno y las personas que asuman la dirección del SSS.

La trabajadora social debe ser independiente de su jefa (A3).

Independientemente del gobierno que haya las trabajadoras sociales deben ser profesionales y estar del lado de la gente (A4).

Sin embargo, el grupo de participantes es consciente de que hay veces en que el trabajo de las trabajadoras sociales está influenciado por las condiciones laborales que tienen en sus puestos de trabajo, manifestando la falta de personal y de recursos existente.

Se necesitan más profesionales y habría que dotarles de más medios (A3).

Otras propuestas institucionales relacionadas con los últimos aspectos comentados son las referidas al papel del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. En este caso, hay un consenso sobre que este orga-

nismo debería apoyar a las trabajadoras sociales cuando estén teniendo presiones externas que no les dejen desempeñar libremente sus funciones.

Necesitan también el apoyo y la cobertura del sector profesional en el que trabajan (P19).

A veces da la sensación, sin conocerlos mucho, de que los que mandan en el sector son un poco hippies... dicen bueno, es lo que tenemos y vamos adelante con lo que sea. No es como el sindicato de astilleros, que están todos juntos para cuando necesitan más recursos o lo que sea poder presionar y conseguirlo (P17).

Por último, una gran parte de estas propuestas de mejora van dirigidas a la relación de coordinación y trabajo mutuo que tiene que existir entre las trabajadoras sociales y los movimientos sociales, ya que ambas comparten el objetivo de defender los derechos de las personas. También comentan la importancia que tiene que las trabajadoras sociales vayan a los desahucios de las personas con las que trabajan.

La relación entre la PAH y Servicios Sociales debería ser de colaboración, al final tienen el mismo objetivo, el bienestar de las personas y el derecho a vivienda digna (P1).

Para ello exponen la necesidad de que las trabajadoras sociales se acerquen a conocer cómo funciona el movimiento social en sus asambleas y la realidad existente en la ciudad.

Yo creo que si bajaran iría todo mucho mejor, el trabajo de todos sería más fácil e incluso mejoraría la propia PAH (P14).

## 7. Discusión y conclusiones

Esta investigación ha logrado dar respuesta a los objetivos planteados a través de los resultados que se han obtenido. Son varias y diversas las voces de reconocidas trabajadoras sociales a lo largo del planeta que defienden la necesidad de un posicionamiento ético y político claro del Trabajo Social, algo que en este artículo hemos intentado hacer (Agüero y Martínez, 2020).

Tras el análisis de los resultados, podemos concluir que las personas participantes han sido usuarias del SSS por problemas económicos derivados del funcionamiento del sistema capitalista y por falta de una política de vivienda social en el Estado español. Las políticas estatales dirigidas a la defensa de los intereses y privilegios del *statu quo* han llevado a que estas personas no tengan reconocido su derecho a vivienda digna (García y Rendueles, 2017).

En los despachos de trabajadoras sociales se han producido diferentes vivencias por parte de estas personas, aunque aquellas relacionadas

con aspectos recogidos en el código deontológico del Trabajo Social como mala praxis (Consejo General del Trabajo Social, 2012) son las más mencionadas en esta investigación.

Los ejemplos aportados describen cómo se ha criminalizado y juzgado a las personas con problemáticas de vivienda por parte de las profesionales del Trabajo Social. Esta forma de ejercer el Trabajo Social es cómplice del sistema capitalista, responsabilizando directamente a las personas de las situaciones que están viviendo e imponiendo a sus usuarias un modelo único de ser, vivir y ver el mundo (Filigrana, 2020).

Los resultados obtenidos han mostrado que las profesionales del Trabajo Social son vistas como una autoridad que ejerce poder sobre las personas con las que trabajan (Falla et al., 2011).

Otras de las malas experiencias descritas han sido las relacionadas con invisibilizar la conflictividad social (García et al., 2017) y la sanción de lo que se considere como conductas disruptivas (Ariño y Velasco, 2017). Las trabajadoras sociales se han convertido en policías de familia (Chambon, 2001) que tratan de homogeneizar a las personas con las que trabajan (Epstein, 2001). Aquellas que no cumplan las obligaciones marcadas serán castigadas con retirada de prestaciones, coacciones para empadronarse en otros municipios, retroceder posición en listas de viviendas públicas... (PAH Ripollet-Cerdanyola, 2021).

Además, existen varios casos en los que las personas usuarias del SSS no han podido ir acompañadas de la PAH. Esto se convierte en una mala praxis que vuelve a incumplir los principios básicos de dignidad y libertad; y generales de justicia social, reconocimiento de derechos, autonomía y autodeterminación de la persona que deben regir la profesión de las trabajadoras sociales (Consejo General del Trabajo Social, 2012).

Hay que ser conscientes de que todas estas situaciones incumplen el código deontológico del Trabajo Social y son denunciabes ante el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Sin embargo, las personas participantes encuentran varias dificultades para poder hacer estas denuncias y demostrar las vulneraciones de sus derechos.

Por otro lado, también se han recogido buenas experiencias en el SSS, sobre todo en el centro 1. Se han relacionado con el trato humano y la buena preparación profesional por parte de las trabajadoras sociales. Las participantes han considerado una buena experiencia cuando las trabajadoras sociales estaban informadas y sabían transmitirles esos conocimientos relacionados con la temática de la vivienda.

Sin embargo, algunas de estas buenas experiencias recogidas en las entrevistas y grupo focal se relacionaban con una práctica del Trabajo Social asistencialista. Una ayuda económica asistencial es imprescindible para que muchas personas puedan volver a tener una oportunidad para empezar a rehacer sus vidas (Marchioni, 2004). Aun así, trabajar únicamente el asistencialismo contribuye a la reproducción de las estructuras sociales que organizan la realidad, etiquetando a las personas según circunstancias muy delimitadas como edad, años cotizados, tipo de familia... (Arrabalí et al., 2017; García et al., 2017).



Todas las propuestas de mejora relacionadas con el trabajo de las trabajadoras sociales se relacionan directamente con el Trabajo Social crítico (Agüero y Martínez, 2020). Para contar con este tipo de profesionales es necesaria una formación académica adecuada que prepare a las futuras trabajadoras sociales para el correcto desarrollo de su profesión. La formación universitaria debe favorecer la reflexión crítica y el compromiso profesional y personal del estudiantado, posicionándose del lado de las oprimidas contra el sistema que no respeta sus derechos (Epstein, 2001; Ona, 2017). Los derechos humanos y el código deontológico del Trabajo Social deben ser transversales en esta formación (Cubillos, 2017). Estaremos hablando así de profesionales que quieren visibilizar los conflictos sociales, posicionándose del lado de la vida y en contra del capital (De Robertis, 2003, 2009; Escartín y Velasco, 2017).

Las trabajadoras sociales del SSS (y de otros espacios profesionales, en general) deben reflexionar sobre con quién establecen sus alianzas y sus compromisos (Gentes de Baladre, 2010): si con la comunidad con la que trabajan y a la que deben servir, o con la institución y el sistema capitalista neoliberal en el que se insertan (Ahmed, 2005; Velasco, 2012). Ante esta decisión, y apoyándonos para ello en Cristina De Robertis (2009), es muy probable que el Trabajo Social tenga momentos en los que necesite desenvolverse en los bordes de la legalidad al no supeditarse a los intereses que impone la institución en la que trabaja. Como ejemplo de buena praxis en este sentido, encontramos a las trabajadoras sociales de Grecia (Ioakimidis, 2021), que se opusieron a trabajar junto a los recaudadores de impuestos para actuar como identificadoras de las familias que no habían pagado un nuevo impuesto eléctrico que impuso el Gobierno griego. No solo se negaron a ejercer este papel de vigilancia y control social, sino que se unieron y trabajaron coordinadamente con el movimiento social que nació para oponerse a estos impuestos.

Por todo lo comentado hasta aquí sobre las vivencias de las personas participantes en el SSS, vemos que la colaboración con los colectivos que practican luchas políticas anticapitalistas es fundamental para el Trabajo Social y para su código deontológico (García y Velasco, 2017; Marchioni et al., 2018).

De esta forma, se podrá hablar de un posicionamiento ético y político del Trabajo Social junto a las personas con las que trabaja, buscando el reparto equitativo del capital, del poder, de la propiedad y de los cuidados (García y Velasco, 2017). Las profesionales podrán practicar así un Trabajo Social anticapitalista, antipatriarcal, antirracista y decolonial, es decir, un Trabajo Social en contra de este sistema que mata nuestras vidas y el mundo donde vivimos (Ariño y Velasco, 2017).

Confiamos en que esta investigación sirva para producir transformaciones en la práctica y defensa del Trabajo Social como medio para garantizar el derecho a vivienda digna para todas las personas. Desde nuestra humildad como colectivo, nos situamos como altavoz de todas aquellas personas oprimidas que no tienen reconocido este derecho. Las nombramos y recordamos para decir que lo hacemos por el paria jornalero

---

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

y el operario. Por la soñadora y el militante revolucionario. Por la cuidadora, el sanitario y por la que limpia escaleras. Por los asesinados en la playa del Tarajal y los muertos en el Mediterráneo. Por las que anteponen principios a intereses. Por los jóvenes de Altsasua, por Alfon, por Patricia Heras, por Guillem Agulló, por los seis de Zaragoza y los jóvenes de Pego. Por las compañeras de Pandora y Piñata. Por todas las militantes que ponen su cuerpo para frenar desahucios. Por las que plantan cara al fascismo. Por los que lo dieron todo y hoy están en una fosa. Por Palestina. Por las huelgas de la clase obrera. Por los maestros y las profesoras. Por los pobres y los desheredados. Por el que duerme en un CIE. Por las Kelly. Por nuestras mayores. Por ellas escribimos, por ellas luchamos. Queremos pan, pero también queremos rosas. Sigue siendo necesaria la respuesta colectiva.

---

## Referencias bibliográficas

- Ahmed, Mohamed. (2005). Trabajo Social Comunitario para una ciudadanía activa. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 34, 6-31.
- Agüero, Juan, y Martínez, Silvana. (2020). *Trabajo Social emancipador, de la disciplina a la indisciplina*. Editorial Fundación La Hendija.
- Ander-Egg, Ezequiel. (1985) *Autoconstrucción y Ayuda Mutua*. Hvmánitas.
- Arias, Albert; Sánchez, Natalia, y Pedret, Aina. (2021). *Overtourism: Lessons for a better future*. Island Press.
- Ariño, Miren, y Velasco, Koldobike. (2017). Diálogos: encuentros y desencuentros en los caminos plurales del Trabajo Social. En Ane Ferrán y Cinta Guinot (Coord.), *Trabajo Social: arte para generar vínculos* (p. 55-79). Universidad de Deusto.
- Arrabalí, María; García, Enrique, y Velasco, Koldobike. (2017). El Trabajo Social en la encrucijada del conflicto entre el capital y la vida. Algunas claves para la construcción de comunidades políticas sustentables desde las experiencias de las gentes de Baladre. En Ana I. Lima, Carmen Verde y Enrique Pastor (Coord.), *Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social* (p. 60-89). Catarata.
- Arrondo, Maite, y Rodríguez, Raquel. (2019). Análisis comparado de modelos inmobiliarios en Europa. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 148, 51-60.
- Auxiliadora, Lexy, y Moraima, Mercedes. (2008). El análisis del contenido: Una forma de abordaje metodológico. *Laurus*, 27, 129-144.

- Bayona, Eduardo. (2023, abril 28). La pobreza atrapa a una bolsa de 2,5 millones de trabajadores pese a la mejora del empleo. *Público*. Recuperado 28 febrero 2024, de <https://www.publico.es/economia/pobreza-atrapa-bolsa-2-5-millones-trabajadores-pese-mejora.html>
- Betrán, Ramón. (2002). De aquellos barro, estos lodos: la política de vivienda en la España franquista y postfranquista. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 16, 25-67.
- Ceballos, Froylán Antonio. (2009). El informe de investigación con estudio de casos. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 1(2), 413-423.
- Cepeda, Gabriel A. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: Principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 29, 57-82.
- Chambon, Adrinne. (2001). La perspectiva de Foucault: hacer visible lo familiar. En Irving Chambon y Laura Epstein (Coord.), *Foucault y el Trabajo Social*. Editorial Maristán.
- Cohen, Louis; Manion, Lawrence, y Morrison, Keith. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Routledge.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código deontológico de Trabajo Social*. Consejo General del Trabajo Social. Recuperado 21 mayo 2022, de [http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo\\_deontologico\\_2012.pdf](http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf)
- Coordinadora de Vivienda de Madrid. (2021, marzo 10). *Rueda de Prensa y Concentración. Nueva Condena a España por violar el #DerechoALaVivienda*. Plataforma de Afectados por la Hipoteca. Recuperado 12 julio 2022, de <http://coordinadoraviviendamadrid.com/mie-10-marzo-2021-rueda-de-prensa-y-concentracion-nueva-condena-a-espana-por-violar-el-derechoalavivienda/>
- Cubillos, Carla. (2017). Incorporar los Derechos Humanos al Trabajo Social. El enfoque de derechos: un marco de referencia. En Germán Jaraiz y María Rosa Herrera (Coord.), *Pactar el futuro: Debates para un nuevo consenso en torno al Bienestar: Actas del VI Congreso de REPS* (p. 519-542). Universidad Pablo de Olvide.
- De Jesús, Jessica. (2024, febrero 26). La población española en riesgo de pobreza o exclusión social aumenta cinco décimas en 2023. *Onda Cero*. Recuperado 28 febrero 2024, de [https://www.ondacero.es/noticias/sociedad/poblacion-espanola-riesgo-pobreza-exclusion-social-aumenta-cinco-decimas-2023\\_2024022665dc7054344c980001c034a1.html](https://www.ondacero.es/noticias/sociedad/poblacion-espanola-riesgo-pobreza-exclusion-social-aumenta-cinco-decimas-2023_2024022665dc7054344c980001c034a1.html)
- De Robertis, Cristina. (2003). *Fundamentos del trabajo social: Ética y metodología*. Nau Llibres.

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

- De Robertis, Cristina. (2009). Función y profesionalidad del trabajo social. *Revista Palabra Que Obra*, 10(10), 181-197. <https://doi.org/10.32997/2346-2884-vol.10-num.10-2009-141>
- Díaz, Luz Patricia, y Moscoso, Luisa Fernanda. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. <https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>
- Domínguez, Nuria, y García, Juan. (2016). Política de vivienda y exclusión residencial en España: ¿Hacia una mayor justicia habitacional? *Cuadernos de Trabajo Social*, 29, 219-233.
- Durán, María. (2014). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, 3(1), 121-134. <https://doi.org/10.22458/rna.v3i1.477>
- Epstein, Laura. (2001). La cultura del Trabajo Social. En Irving Chambon y Laura Epstein (Coord.), *Foucault y el Trabajo Social* (p. 81-107). Editorial Maristán.
- Escartín, Javier, y Velasco, Koldobike. (2017). ¿Cómo sistematizar la práctica profesional? Acercándonos al sentido, contenido y metodología. *Servicios Sociales y Política Social*, 115, 39-44.
- Falla, Uva; Gómez, Sandra, y Rodríguez, Ramiro. (2011). La intervención en lo social y la construcción de un proyecto político del Trabajo Social. *Tabula Rasa*, 15, 195-219.
- Filigrana, Pastora. (2020). *El pueblo gitano contra el sistema mundo. Reflexiones desde una militancia feminista y anticapitalista*. Ediciones Akal.
- García, Enrique; Muñoz, David, y Sáez, Manolo. (2017). El Trabajo Social como opción de lucha contra la desigualdad, el empobrecimiento y la exclusión social: Trayectorias y estrategias de la coordinación Baladre. *Cuadernos De Trabajo Social*, 30(2), 377-388.
- García, María Carmen, y Velasco, Koldobike. (2017). Incidencia política desde el Colegio de Trabajo Social de Las Palmas: repolitizando la profesión desde la opción por la emancipación política y humana. En Ana Isabel Lima, Carmen Verde y Enrique Pastor (Coord.), *Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social* (p. 75-98). Catarata.
- García, Sergio, y Martínez, Xavi. (2018). Politizar el malestar profesional: ¿Qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda? *Revista de Treball Social*, 214, 71-88.
- García, Sergio, y Rendueles, César. (2017). Hacia un nuevo Trabajo Social crítico: El gobierno de lo social en la era neoliberal. Presentación del monográfico. *Cuadernos De Trabajo Social*, 30(2), 243-260.

- Gentes de Baladre. (2010). *Luchas y resistencias desde nuestros pueblos y barrios*. ZAMBRA Iniciativa Sociales.
- González, Alba, y Manjón, Mario. (2023). *La casa a cuestras: La vivienda en datos en 2023*. Provivienda. Recuperado 27 marzo 2024, de <https://provivienda.org/observatorio/wp-content/uploads/2023/12/la-casa-a-cuestras-2023-la-vivienda-en-datos.pdf>
- Gutiérrez Pérez, José; Pozo Llorente, Teresa, y Fernández Cano, Antonio. (2002). Los estudios de caso en la lógica de la investigación interpretativa. *Arbor*, 171(675), 533-557. <https://doi.org/10.3989/arbor.2002.i675.1045>
- Haraway, Donna. (1995). *Ciencia, cyborgs y mujeres: La reinención de la naturaleza*. Cátedra.
- Ioakimidis, Vasilios. (2021). Trabajo social en el contexto neoliberal global: solidaridad y resistencia desde una perspectiva radical. *Propuestas Críticas en Trabajo Social - Critical Proposals in Social Work*, 1(1), 28-42. <https://doi.org/10.5354/2735-6620.2021.61229>
- Juan, Eva María. (2011). Derechos Humanos y Vivienda en España. El papel del Trabajo Social en las políticas de vivienda. *Servicios Sociales y Política Social*, 97, 37-46.
- La PAH (2023, marzo 5). Bajan las cifras absolutas, continúan los dramas humanos: 2022 acaba con una cifra de 105 desahucios al día [Entrada blog]. Plataforma de Afectados por la Hipoteca. Recuperado 22 mayo 2023, de <https://afectadosporlahipoteca.com/2023/03/05/bajan-las-cifras-absolutas-continuan-los-dramas-humanos-2022-acaba-con-una-cifra-de-105-desahucios-al-dia/>
- Lima, Ana Isabel. (2016). Definición Global del Trabajo Social de Melbourne (2014). *Revista de Treball Social*, 207, 143-151.
- Marchioni, Marco. (2004). *La acción social en y con la comunidad*. Editorial Certeza.
- Marchioni, Marco; Marco, María José, y Velasco, Koldobike. (2018). ¿Qué trabajo social queremos y creamos? Retos, puentes y vías para su desarrollo. En Javier Escartín (Coord.), *Construyendo sociedad, construyendo profesión: Desarrollo ético, social y técnico: Actas III Congreso Trabajo Social de Aragón* (p. 357-370). Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.
- Martínez, Antar, y Montenegro, Marisela. (2014). La producción de narrativas como herramienta de investigación y acción sobre el dispositivo de sexo/género: Construyendo nuevos relatos. *Quaderns de psicologia*, 1(16), 111-125.
- Olabuénaga, José Ignacio. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Publicación de la Universidad de Deusto.

Experiencias de las personas usuarias de servicios sociales en los municipios de Cerdanyola y Ripollet (Barcelona). Un estudio cualitativo sobre el papel del Trabajo Social en el derecho a vivienda digna

- Ona, Jon. (2017). Formar trabajadores para la construcción social alternativa: apuntes para la formación ética de los futuros trabajadores sociales. En Germán Jaraiz y María Rosa Herrera (Coord.), *Pactar el futuro: Debates para un nuevo consenso en torno al Bienestar: Actas del VI Congreso de REPS* (p. 128-145). Universidad Pablo de Olvide.
- PAH Ripollet/Cerdanyola. (2021). La función de la asamblea y la participación social en la defensa de los derechos en materia de vivienda y en el empoderamiento colectivo de sus miembros. En Ezequiel Ramón, Eduard Sala, Felipe González, Gabriele D'Adda, Luis Manuel Sanmartín y Montserrat Emperador (Coord.), *La Plataforma de Afectadas por la Hipoteca. Una década de lucha por la vivienda digna 2009-2019* (p. 153-179). Edicions Bellaterra.
- Porto, Leticia, y Ruíz, José Antonio. (2014). Los grupos de discusión. En Karla Sáenz y Gerardo Támez (Coord.), *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas* (p. 253-273). Tirant.
- Save the Children. (2023). *Aquí no hay quien viva: Un análisis de las dificultades de las familias para pagar la vivienda en España*. Save the Children España. Recuperado 27 marzo 2024, de [https://www.savethechildren.es/sites/default/files/2023-03/AquiNoHayQuienViva\\_Informe\\_STC.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/2023-03/AquiNoHayQuienViva_Informe_STC.pdf)
- Velasco, Koldobike. (2012). Siete puertas para abrirnos a otro Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(2), 471-476.
- Vivero, Luis. (2017). Desafíos de una práctica ético-política. El trabajo social chileno post-dictadura. *Revista Katálisis*, 3(20), 344-352.