

# TRABAJO SOCIAL, SISTEMAS DE SERVICIOS SOCIALES Y TECNOLÓGICAS PARA LA INFORMACIÓN: ESTUDIO CUALITATIVO DE LA APLICACIÓN INFORMATICA SIUSS

MARÍA ELENA PUÑAL ROMARÍS  
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

## RESUMEN

Esta comunicación trata de plasmar los resultados del trabajo de investigación llevado a cabo como el primer nivel de análisis del “encuentro” entre las Tecnologías para la Información, el Sistema de Servicios Sociales y el Trabajo Social. Dentro del universo de las nuevas tecnologías el trabajo se centró en la aplicación de la informática a los Servicios Sociales, y su repercusión en el Trabajo Social, así se eligió el SIUSS como el referente más significativo, pues es el programa informático implantado en Servicios Sociales de mayor utilización en el contexto español.

El punto de partida del análisis es la “fusión” que en el contexto de la Administración se produce entre el Trabajo Social y el Sistema de Servicios Sociales. Esta “fusión” deriva en gran parte de ser los Servicios Sociales el principal campo laboral de nuestra profesión. El hecho de que en España el avance más importante de la profesión coincidiese, y en definitiva se debiese, a la implantación y desarrollo del Sistema de Servicios Sociales, supuso una identificación tal que llega al punto de señalar como uno de los principales problemas de la profesión la *“burocratización del Trabajo Social”*.

Siendo imposible negar esta realidad, si es necesario matizar, que la burocratización deriva y caracteriza al Sistema de Servicios Sociales, que al ser el ámbito fundamental del ejercicio profesional del Trabajador Social, resulta imposible mantenerse al margen de las condiciones que la burocratización de la Administración genera.

El análisis por tanto lleva necesariamente a contextualizar el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el sistema administrativo, desde la perspectiva de los Servicios Sociales como organizaciones formales dentro de la Administración.

Desde este marco referencial se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter exploratorio, sobre la eficiencia y eficacia del SIUSS como sistema de registro de datos informatizado implantado en los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal.

**PALABRAS CLAVES:** Tecnologías para la Información.

Sistema de Servicios Sociales. Informática.. Administración. Burocracia.

## ABSTRACT

This report intends to present the results from the investigation carried out as the first level of analysis between Technology for Information, the Social Services System and the Social Works. In the word of New Technology, the work was based upon the application of information technology to the Social Services and its repercussions on Social Work, for this reason SIUSS was chosen as the most significant reference, as it is the computer programme most used within this context in Spain.

The point of departure of the analysis is the “fusión” which in the Administration context is produced within the Social Work and the Social Services System. This “fusion” mainly derives from the Social Services which is our main workfield of our profession. The fact that in Spain the most important advance of the profession coincided and it was finally owed to the implementation and development of the Social Services System which supposed an

identification of the profession- the beurocratization of Social Work.

Although it is imposible to deny this reality, however it is necessary to highlight that beaurocracy both derives from and characterizes the Social Services System, and it is within the Social Work context, something fundamental, and it is imposible to keep away from the beurocracy conditions created by the Administration.

From this point of reference, a qualitative investigation with an explorative caracter was under taken to look at the efficiency and efficacy of the SIUSS as a system used for the registration of computerised data by the Social Services.

KEY WORDS: Technology for Information. Social Services System. Computing. Administration. Beaurucrazy

La relación entre título y subtítulo, deriva de la conexión del programa informático del SIUSS<sup>1</sup> con los usuarios del mismo, trabajadores/as sociales, y su contextualización en el ámbito laboral en el que se maneja, los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal.

Las razones principales que fundamentan la elección el SIUSS como tema de estudio son las siguientes:

- Comenzó a implantarse hace una década lo que hace posible una retrospectiva en el tiempo suficiente para valorar su adaptación al trabajo que desarrollan los profesionales.

- Es un modelo único para todas las Comunidades Autónomas que tienen convenio del Plan Concertado.

- En la actualidad está en funcionamiento la tercera versión, lo que supone un esfuerzo de revisión y actualización.

En definitiva el SIUSS es el referente más significativo de la aplicación de la informática a los Servicios Sociales.

Desde la perspectiva de organizaciones administrativas se toman como referentes los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal, en cuanto que organizaciones del Sistema de Servicios Sociales. En el contexto de la Administración, el Trabajo Social aparece difuminado debido a la mayor relevancia de los servicios sociales, y es aquí donde se hace más notoria la identificación que se produce entre éstos y el Trabajo Social.

En este marco se acentúa sobre el Trabajo Social el peso de las críticas que se dirigen al Sistema de Servicios Sociales en su vertiente administrativa. Estas críticas giran fundamentalmente en torno a la burocratización, y si bien es cierto que la burocracia es inherente a la administración, es cuestionable que pueda entenderse la burocratización del Trabajo Social al margen de la dinámica burocrática de la organización, ya que ésta, en cierta medida, impone el ritmo y modo de trabajar de sus profesionales.

La burocratización presente en el ámbito laboral es la que provoca el primer conflicto con el ejercicio profesional del Trabajo Social, que en los servicios de atención personal, se caracteriza, en esencia, por el establecimiento de una *relación* entre los usuarios y el trabajador social en un contexto de colaboración recíproca, basado en la mutua aceptación y confianza. Relación que nace de la cercanía de los usuarios y el profesional, en un clima de acogida y de la aceptación de la persona y comprensión de su situación.

Las situaciones de desventaja en la que se encuentran los usuarios, en ocasiones,

<sup>1</sup> SIUSS: Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales. Programa informático de uso exclusivo en los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal (Servicios Sociales de Base).

se agravan más al enfrentarse con el “rompecabezas” presente en las instituciones administrativas. En este sentido, cabe señalar que una de las funciones del trabajador social es la de facilitar el acceso a los recursos sociales, puesto que, es frecuente que la incapacidad para manejarse en el intrincado engranaje administrativo sea el motivo que lleva a las personas a presentar una *demanda de ayuda*. De tal forma que el contexto administrativo, en el que muchos trabajadores sociales desarrollan su labor, se convierte, además, en un obstáculo a superar, para llegar al establecimiento de una *adecuada relación de ayuda* con el usuario.

Uno de los puntos de interés del estudio es analizar los aspectos que hace años ya se cuestionaban de las versiones anteriores del SIUSS. Así, en el año 1993, Encarna Guillén manifestaba la siguiente opinión, para ilustrar las condiciones desfavorables para el Trabajo Social que unos Servicios Sociales burocratizados implican; “en la atención primaria... una de las cosas que han hecho es la famosa “ficha”..., en la que se tiene ya preestablecido que problemas puede tener el individuo que llega; cuando en realidad es experiencia elemental del Trabajo Social que las personas casi nunca manifiestan el verdadero problema que tienen,... Vemos así como la necesidad de “racionalizar” administrativamente, de controlar desde el punto de vista burocrático la labor de los Trabajadores Sociales que actúan más individualmente –los de los equipos de base- puede alterar sus pautas profesionales”. (Guillén, 1993:191).

Por otra parte, uno de los aspectos de las críticas de la burocratización del Trabajo Social es el que se centre, casi exclusivamente, en la gestión de recursos sociales. Respecto a esta cuestión es indudable que en parte se debe a que las tareas relacionadas con la gestión de recursos constituyen una de las partes más “visibles” de nuestro trabajo y por tanto de mayor interés para la administración, que tiende a mostrar sus resultados en términos cuantitativos, a lo que la gestión de recursos se adapta perfectamente.

La estructura de la *intervención* del SIUSS puede ser uno de los más claros (y extendidos) ejemplos de un modelo de actuación basado en el binomio *Demanda-Recurso*, esto es, ante una demanda, la intervención se justifica con la aplicación de un recurso. Este aspecto es desde hace años cuestionado y denunciado en los diferentes foros profesionales, y existe una opinión generalizada que considera que es uno de los factores que más alejó el Trabajo Social de sus funciones esenciales.

En esta línea Cristobal Gil y otros presentaron, en el año 1994, un modelo de Historia Social con la intención de cubrir las carencias del SIUSS en cuanto al registro de información necesaria para reflejar la intervención social. Opinan que éste reproduce el modelo tradicional de intervención que puede resumirse en *a una demanda y/o necesidad corresponde un recurso*. Consideran que este modelo se limita a una intervención básicamente asistencial, y entre los efectos que conlleva, señalan que “Generó una forma de intervención burocrática y administrativa, que absorbió y obstaculizó las intervenciones psico-sociales y la aplicación del cuerpo teórico-técnico del Trabajo Social” (Gil y otros, 1994: 94).

Lejos de este modelo reduccionista, el Trabajo Social implica una forma de intervención que supera la prestación de un recurso como meta de la acción social, puesto que conlleva una *respuesta integral* a través de una *intervención* profesional que busca el promover los *cambios* en la situación como motor de arranque de la resolución de los problemas; y si bien es cierto que en esta intervención tiene cabida la implementación de recursos, se entiende como la aplicación de medidas de protección social que favorecen la superación de las

necesidades, pero nunca como un fin en si mismo. Una forma de intervención que para Rubí y Grao se sitúa en el *espacio específico que se concretiza en el esquema demanda- respuesta* (Rubí y Grao, 1992)

La investigación cualitativa llevada a cabo es de carácter exploratorio, y se eligió como técnica para la obtención de información la entrevista.

El tipo de entrevista utilizada es la definida por Visauta como entrevista de preguntas abiertas: "... preguntas precisas, redactadas previamente, que siguen un orden previsto. El entrevistado es libre de responder como desee, pero dentro del marco de la pregunta formulada" (Visauta, 1989: 243).

La elección de los entrevistados responde a los siguientes criterios:

- Todos son Trabajadores Sociales que utilizan la 3ª versión del SIUSS y conocían las versiones anteriores.
- En cuanto a la distribución territorial los entrevistados son de ayuntamientos de las cuatro provincias gallegas, y además de la provincia de Alicante.

Debido a la limitación de espacio que supone una comunicación, se expone a continuación una síntesis de las conclusiones del estudio, en las que se destacan los aspectos más significativos de las opiniones expresadas por los trabajadores sociales entrevistados.

- Las expectativas de los profesionales respecto al SIUSS van más allá de lo que este ofrece, pues al querer convertirlo en un soporte básico de registro de información, deja fuera muchas de las actuaciones que desarrollan los trabajadores sociales. Respecto a esta cuestión se expresaban algunos entrevistados, matizando que el SIUSS recoge el programa de Información y Orientación, es decir la primera prestación básica que establece el Plan Concertado; pero aún así, añaden otros, no recoge todo lo que se hace referido a este programa.

- Los profesionales entrevistados apoyan la tesis de que la 3ª versión del SIUSS sigue reproduciendo el binomio demanda-recurso, pues mantiene la estructura de las anteriores al configurar la Intervención en: Usuario, Valoración, Demanda, Recurso Idóneo y Recurso Aplicado.

El hecho de que el SIUSS refleje un modelo de intervención que responde al esquema "demanda-recurso", lo explican argumentando que se debe a que nació cuando el modelo predominante en Servicios Sociales era este. Pero este modelo resulta insuficiente para la actual configuración de los Servicios Sociales de Atención Primaria Municipal, organizados a partir de las Prestaciones Básicas del Plan Concertado, pero que se desarrollan a través de diversos programas de intervención.

- En cuanto a la adecuación del SIUSS a la dinámica de la intervención social que se realiza en Atención Primaria Municipal, son muchas las razones expresadas por los entrevistados que apoyan la opinión de que el SIUSS como soporte informático diseñado por la Administración "de arriba hacia abajo" no se adapta a la especificidad del Trabajo Social a nivel operativo. En resumen, pueden agruparse en el motivo de que no está diseñado para recoger muchas de las actuaciones que los profesionales realizan durante la Intervención sobre un caso.

La razón, para algunos, que explica la no adecuación del SIUSS a la dinámica de trabajo en los Servicios Sociales de Atención Primaria, deriva de que fue diseñado lejos del nivel

operativo en el que tiene que resultar eficaz. Por el contrario los modelos informatizados de registros de información, que utilizan algunos de los Trabajadores Sociales entrevistados, son eficaces en cuanto que fueron diseñados a partir de las necesidades de información del servicio; son diseños hechos “en el nivel operativo para el nivel operativo”. Así aunque son bases de datos más sencillas en su diseño que el SIUSS, cumplen adecuadamente con los objetivos que un sistema de información debe procurar a los usuarios del mismo.

La no adecuación la relaciona también, entre otros aspectos, con los datos que se recogen. Por una parte, los datos que se registran en el SIUSS pueden resultar desproporcionados teniendo en cuenta la finalidad de la intervención, y así lo manifiestan algunos entrevistados, pero por otra parte, no están contemplados para ser recogidos datos que son importantes y que pueden ser relevantes para la comprensión del caso (por ejemplo relaciones y dinámica familiar, etc)

Respecto a esta carencia, podría responderse que actualmente es posible poder registrar la información que se quiera, pues existen campos abiertos que ofrecen esta posibilidad. La cuestión es que al no estar incorporada esta información para ser cumplimentada, queda en el ámbito de la optatividad y lo secundario.

Consideran los entrevistados que la inclusión en el propio diseño del programa de instrumentos de análisis como genogramas, mapa de relaciones, ecomapas, etc, mejoraría la aplicación y permitirían ver la relación de todos los factores que intervienen en la situación.

- Respecto a la eficiencia en cuanto a la relación del tiempo empleado en la cumplimentación y los beneficios que aporta el SIUSS como registro de datos, los profesionales que consideran que es menos eficiente que el soporte papel son los que no cuentan con suficientes equipos informáticos o apoyo administrativo. Los demás entrevistados coinciden en la opinión de que depende de la práctica y la pericia que se va adquiriendo al manejarlo.

- El disponer de personal administrativo de apoyo, propio del servicio o colaborador, que descargue a los profesionales de las tareas administrativas, es una de las razones que puede explicar el menor uso que hacen del SIUSS algunos profesionales.

- En cuanto a la finalidad estadística se puede concluir, que para la mayoría de los profesionales entrevistados, la finalidad estadística del SIUSS parece primar sobre otras, de tal forma que resulta más fácil obtener datos estadísticos que el poder reflejar adecuadamente toda la intervención que realizan.

- El módulo de Ayuda a Domicilio

De los profesionales entrevistados sólo dos manifiestan que el módulo de Ayuda a Domicilio no se adapta, ni cubre las necesidades de registro de información respecto a los casos de los usuarios que reciben el servicio. La peculiaridad de cada caso es una de las razones que puede explicar esta cuestión, junto con las dificultades de adaptar el módulo a las características específicas de cada ayuntamiento (requisitos, baremos económicos etc). El resto de los profesionales aún no habían empezado a utilizarlo.

- El modelo de Informe Social

En conjunto se puede concluir que el uso que los entrevistados hacen del Informe Social es todavía mínimo o nulo. Algunos dan como razón principal el hecho de no tener la versión en gallego. Otros apuntan que al volcar los datos de la parte de la Ficha Social, en muchas ocasiones no son necesarios.

Por otra parte, en el modelo de Informe Social está contemplada mucha información que se considera importante para una adecuada comprensión de la situación en la que se interviene; sin embargo esta información no está contemplada previamente, en la parte de la Ficha Social. Esto viene a poner de manifiesto, una vez más, que en esta parte el SIUSS presenta lagunas de información relevante, como: Relaciones sociales y vecinales del grupo familiar, Historia familiar, Dinámica familiar en cuanto a la estructura y funcionamiento, Situación e Historia laboral, Diagnóstico social etc., datos que están contemplados para ser recogidos en el Informe Social

Propuestas manifestadas por los Trabajadores Sociales entrevistados para mejorar el SIUSS:

- Posibilidad de configurarlo por programas, a los que accederían los diferentes profesionales del Servicio que intervienen en el caso
- Opción a la modificación en cada ayuntamiento en función de la organización y necesidades de información del Servicio.
- Incluir apartados específicos para el registro de información relevante, así como instrumentos básicos de trabajo que faciliten la comprensión de todos los elementos que intervienen en la situación ( Genogramas, ecomapas, etc)
- Mejorar las tipologías de clasificación de la Intervención para evitar el tener que elegir por exclusión.
- Posibilidad de que el módulo de Ayuda a Domicilio se adapte a la especificidad de cada Servicio, y a las peculiaridades de cada caso.
- Disponer de la versión en Gallego.

Como puede observarse, en estas propuestas, los cambios apuntan hacia la especificidad de la intervención en Trabajo Social y la peculiaridad de cada servicio-UTS.

Con la siguiente reflexión concluía el informe sobre la investigación realizada y con ella quiero también finalizar esta comunicación: la Relación Profesional que se establece entre el trabajador social y el usuario se puede entender como el “espacio propio para la intervención social”, pero en ocasiones es cuestionable que sea posible seguir manteniendo adecuadamente este espacio propio en el marco de servicios sociales que responden a las exigencias de la Administración como organizaciones burocráticas. Hasta el momento, respecto al papel de los trabajadores sociales en este mundo complejo de la Administración, sin negar la realidad de una mediatización del Trabajo Social por los procedimientos burocráticos, los trabajadores sociales desarrollan su labor, en condiciones a veces poco favorables, sin perder el norte de su identidad como profesionales del Trabajo Social, y por tanto capaces de situarse estratégicamente en un punto tensional entre la Administración y los usuarios, y superar los obstáculos que se interponen para el establecimiento de una adecuada relación profesional.

Finalmente señalar que el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información, y especialmente de la informática no garantiza en los Sistemas de Información su eficacia y eficiencia, si no que éstas cualidades, dependen fundamentalmente del hecho de que estos sistemas satisfagan las necesidades de información de sus usuarios.

*Quiero aprovechar la ocasión para agradecer a los profesionales  
que disponiendo de su tiempo realizaron la entrevista.  
Mi más sincero reconocimiento a los Trabajadores/as*

## Bibliografía

CABALLERO QUINTANA, A. (2002): "Nuevas tecnologías y Servicios Sociales" en FERNÁNDEZ T. y ARES A. (coords.), *Servicios Sociales: Dirección, gestión y planificación*, Madrid, Alianza Editorial; 279-297.

CASTELLS, M. (1986): *El desafío tecnológico. España y las nuevas tecnologías*, Madrid, Alianza Editorial.

\_\_\_\_ (1996): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura: La sociedad Red*, (vol.I), Madrid, Alianza Editorial.

\_\_\_\_ (1998): *La era de la información. Economía, sociedad y cultura: El poder de la identidad*, (vol. II), Madrid, Alianza Editorial.

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL. (1987): *Dos documentos básicos en Trabajo Social. Estudio de la aplicación del Informe y la Ficha Social*, Madrid, Siglo XXI.

DÍAZ, E. y LASCORZ, A. (1998): "Informática aplicada al Trabajo Social" en VV.AA. *II Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social: Globalización y Trabajo Social*, Madrid, E.U.T.S. Universidad Complutense; 244-246

ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL DE SANTIAGO, CONSELLERÍA DE CULTURA E BENESTAR SOCIAL. (1986): *Seminario Nacional sobre Informática y Ciencias Sociales. Aplicación de la informática a la investigación social, a la gestión de centros y al Trabajo social*, Santiago.

GIL VALENZUELA y otros (1994): "El Trabajo Social: aplicación a un nuevo modelo de intervención profesional en las U.T.S." *Trabajo Social y Salud*, nº 18, Julio; 91-110.

GIL VALENZUELA, C. (1996): "Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS). Análisis crítico y alternativas" *Documentos de Trabajo Social. Revista de Trabajo Social y Acción Social*, nº 8, 90-195.

GUILLÉN SADABA, E. (1993): "La burocratización del Trabajo Social en la Intervención Social" *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 6, 181-193.

GUILLÉN SADABA, E. y RAMOS FEIJOO, C. (1999): "De Mary Richmond a la aldea global. Reflexiones sobre el papel del Trabajo Social ante la revolución de las tecnologías de información" *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 12; 63-76.

HERNÁNDEZ PÉREZ, J. (1992): "El Modelo burocrático de Servicios Sociales en el Estado Español" *Revista de Servicios Sociales y Política Social. Aportaciones profesionales libres al VII Congreso Estatal*, nº 27, 49- 57.

LOPEZ CABANA, M. (1997): *Sistemas de registro en Servicios Sociales Comunitarios*, (Col. Estudios y Ensayos nº 15), Málaga, Universidad de Málaga.

LUHMANN, N. (1993): "Burocracia", *Teoría política en el Estado de Bienestar*, Madrid, Alianza Universidad; 111-117

MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES (2002): *SIUSS V 3. Manual de la aplicación informática*; Madrid; M.T.AA.SS.

PEREIRA LORENZO, J. (1997): "El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), su implantación y utilización en la Comunidad Autónoma de Andalucía", *Documentos de Trabajo Social. Revista de Trabajo Social y Acción Social*, nº10; 7-41.

POMAR FERNÁNDEZ, F. J. (2000): "¿Ha desaparecido el Trabajo Social en aras de

los Servicios Sociales?” *Trabajo Social Hoy*, n° 30; 108-111.

RED VEGA, N. De La (1989): “LA información e informatización en los Servicios Sociales” *Cuadernos de Trabajo Social*, n°2; 95-114.

RUBÍ MARTÍNEZ, C. y GRAU CABAÑETE, M. (1992): “El espacio específico de los diplomados en Trabajo Social en la gestión de las prestaciones básicas de servicios” *Revista de Servicios Sociales y Política Social. La Inmigración*, n° 28; 120-129.

VISAUTA, B. (1989): *Técnicas de investigación social. I Recogida de datos*, Barcelona, PPU.

VV.AA. (1997): *Documentación Social. Revista de Estudios Sociales y Sociología Aplicada. Informática, Información y Comunicación*, n° 108.

VV.AA. (2000): *III Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Cambio social: Relaciones humanas-Nuevas tecnologías* (Col. Trabajo Social Hoy), Barcelona, E.U.T.S. de Barcelona.

VV.AA. (2002): *Revista de Servicios Sociales y Política Social. Nuevas tecnologías*. n° 59.