FICHA DE PRESENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA

(*Formato aprobado por la Asociación de Cátedras de Servicios Sociales de España en octubre de 2023)*

DENOMINACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA FotovoceSS: Una propuesta desde la ética del cuidado para el bienestar profesional en los Servicios Sociales		
TIPO DE PROYECTO: *Seleccione con una "X"*	X	Área Temática 1
		Área Temática 2
		Área Temática 3
		Área Temática 4
NOMBRE DE LA ENTIDAD/INSTITUCIÓN: Universidad de Jaén. Contando con la colaboración con el Patronato de Asuntos Sociales del Ayuntamiento de Jaén, la Diputación de Jaén y la Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad de Jaén		
PERSONA RESPONSABLE DE LA BUENA PRÁCTICA: Teresa Amezcua Aguilar		
PERSONAS DEL EQUIPO DE LA BUENA PRÁCTICA: Juana Pérez Villar; Antonia Rodríguez Martínez; Javier Cortés Moreno; Marta García Domingo; Virginia Fuentes; Isabel Martínez Salvador; Jesús Muyor y Liberto Carratalá. 22 profesionales anonimizadas de los Servicios Sociales Comunitarios.		
CONTACTO DE PERSONA REFERENTE: mamezcua@ujaen.es		
PALABRAS CLAVE (Máximo seis palabras): Cultura del cuidado, ética del cuidado, bienestar profesional, autocuidado de los equipos, perspectiva de género, innovación social		

COLECTIVOS (Seleccione con una "X"):								
Jóvenes		Personas con (dis)capacidad		Familia		Mujeres		Otros: Profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y Programa Eracis
Personas mayores		Personas dependientes		Infancia		Personas sin hogar		

RESUMEN (Máximo 500 palabras)

El proyecto FotovoceSS constituye una iniciativa de investigación-acción participativa (IAP) centrada en el fortalecimiento de los Servicios Sociales Comunitarios a través de la metodología Photovoice. Esta práctica surge de la colaboración entre la Universidad de Jaén y el personal técnico de los servicios sociales comunitarios andaluces, con el fin de diagnosticar y proponer mejoras estructurales desde la propia vivencia de las profesionales.

El desarrollo del proyecto se articuló en torno a la captura de imágenes por parte del personal técnico para reflejar su realidad laboral cotidiana. Estas fotografías sirvieron como detonante para grupos de discusión donde se identificaron nudos críticos como el desgaste emocional, la burocratización y la estigmatización del sistema. A partir de este diagnóstico visual, se generaron de forma colaborativa seis líneas estratégicas de actuación:

- Cultura del Autocuidado: Institucionalización de protocolos de salud emocional y espacios de resiliencia para combatir el síndrome de burnout.
- Fortalecimiento de Equipos: Creación de itinerarios formativos en ética y liderazgo, y herramientas para la compensación de equipos según habilidades.
- Optimización Organizativa: Implementación de sistemas de triaje y delimitación de funciones para mejorar la eficacia operativa.

- Coordinación Interinstitucional: Desarrollo de protocolos compartidos con salud, educación y justicia, apoyados en software de información común.
- Dignificación del Imaginario Social: Estrategias de comunicación para proyectar los Servicios Sociales como espacios de bienestar positivos y no estigmatizantes.
- Enfoque Transdisciplinar y Comunitario: Consolidación del trabajo comunitario y la mirada ética como ejes estructurales de la intervención.

La investigación culmina con la transferencia de estas propuestas a los responsables políticos mediante Mesas de Diálogo, asegurando que el conocimiento generado por la base técnica informe directamente las políticas públicas. Parte de los resultados se han materializado en la guía práctica "CUIDAR A QUIENES CUIDAN: Investigación-acción y estrategias de resiliencia en servicios sociales", publicada por la editorial Tirant lo Blanch, garantizando la sostenibilidad y replicabilidad del modelo.

En definitiva, FotovoceSS transforma el malestar profesional en propuestas constructivas, situando el cuidado de los equipos como pilar fundamental para una atención ciudadana de calidad. La innovación principal reside en el uso del Photovoice como herramienta de democracia organizacional, permitiendo que el personal técnico sea el protagonista absoluto del diagnóstico y el cambio.

FUNDAMENTACIÓN/JUSTIFICACIÓN
Diagnóstico previo, necesidad a la que se pretende dar respuesta y plan de trabajo. (Máximo 150 palabras)

La fundamentación de FotovoceSS reside en la necesidad crítica de revertir la invisibilización y el desgaste profesional en los Servicios Sociales Comunitarios. Autores como Caravaca-Sánchez et al. (2022) y Gil-Monte (2014) advierten que la saturación del sistema y la carga emocional exponen a los profesionales a niveles elevados de burnout, comprometiendo su salud y la calidad del servicio.
Ante este escenario, el proyecto trasciende la mera eficiencia administrativa para centrarse en la "humanización de los servicios" mediante el "autocuidado de los equipos". Basándose en la ética del cuidado aplicada a la organización, esta práctica justifica que la resiliencia organizacional y la protección de la salud laboral son requisitos previos e indispensables para garantizar el bienestar ciudadano. La metodología participativa permite que el personal técnico lidere su propio proceso de resiliencia, transformando el agotamiento en propuestas estratégicas de mejora estructural.

OBJETIVOS E INDICADORES (Máximo 150 palabras)

Objetivos:

- Identificar las necesidades estratégicas y riesgos psicosociales percibidos por el personal de los Servicios Sociales.
- Diseñar propuestas de mejora orientadas a fortalecer el bienestar, la salud laboral y la resiliencia organizacional de los servicios sociales municipales.
- Generar un espacio de diálogo institucional entre el personal técnico y los responsables políticos para evaluar la viabilidad e implementación de dichas mejoras.
- Visibilizar el desempeño profesional de los y las profesionales de los servicios sociales a

través de exposiciones fotográficas.
- Transferir los resultados del proceso participativo una guía de buenas prácticas que fortalezca el vínculo entre la Universidad y la gestión pública.

Indicadores:
- Número de líneas estratégicas y propuestas de actuación consensuadas por los grupos de trabajo.
- Celebración de dos Exposiciones foto-narrativas de los resultados del proceso para la visibilización de los servicios sociales y la ruptura de estereotipos hacia estos.
- Difusión de resultados en 4 congresos científicos y 2 jornadas de transferencia
- Celebración de la Mesa de Diálogo con la participación de decisores políticos y gerencia.
- Publicación y difusión de la guía de resultados con la editorial Tirant lo Blanch.

DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Metodología aplicada al desarrollo de la práctica, calendarización y actividades. (Máximo 300 palabras)

La metodología se basa en la Investigación-Acción Participativa (IAP), utilizando la técnica específica del Photovoice. Este enfoque permite que el personal técnico de los Servicios Sociales de Andalucía actúe como investigador de su propia realidad, utilizando la fotografía como herramienta de diagnóstico y catalizador del cambio organizacional.
Calendarización y Actividades: El proyecto se ha desarrollado a lo largo de un ciclo anual, estructurado en las siguientes fases:

1. Fase de diagnóstico visual y reflexión: Los profesionales capturaron imágenes representativas de sus riesgos psicosociales y nudos críticos organizativos. Posteriormente, se realizaron talleres de discusión para analizar estas narrativas visuales y consensuar los problemas prioritarios.
2. Fase de diseño de propuestas: A través de grupos de trabajo, se tradujeron los diagnósticos en seis líneas estratégicas concretas, que incluyen desde protocolos de autocuidado y "espacios de calidad" hasta sistemas de triaje y estrategias de comunicación externa.
3. Fase de diálogo e incidencia política: Se celebraron Mesas de Diálogo institucionales. En estos encuentros, el personal técnico presentó directamente sus propuestas a los decisores políticos y gerencias para valorar su viabilidad e implementación real en la estructura municipal.
4. Fase de sistematización y difusión: Los resultados se han consolidado en una guía práctica y materiales audiovisuales destinados a la transferencia del conocimiento y la mejora del imaginario social del sistema.

Este desarrollo asegura que la implantación de las mejoras no sea impuesta, sino que surja de un liderazgo técnico horizontal y un compromiso institucional compartido.

EVALUACIÓN Y RESULTADOS DE LA BUENA PRÁCTICA (Máximo 200 palabras)

La evaluación del proyecto se ha articulado de forma procesual, analizando el impacto de la metodología *Photovoice* en la capacidad diagnóstica y propositiva del personal técnico.

- Generación de Conocimiento Situado: Se ha logrado la identificación y consenso de seis líneas estratégicas de actuación que responden a la realidad específica de los Servicios Sociales de Jaén y Almería.
- Fortalecimiento Institucional: Celebración de la Mesa de Diálogo con responsables políticos y gerencia, facilitando un espacio de transferencia directa donde los profesionales han podido defender la viabilidad de sus propuestas de mejora.
- Productos de Transferencia: Consolidación de los resultados en una guía de buenas prácticas editada por Tirant lo Blanch y en materiales audiovisuales con testimonios reales para la sensibilización social.
- Empoderamiento Profesional: Mejora en la resiliencia organizacional mediante el diseño de protocolos de autocuidado y la creación de redes de apoyo técnico intermunicipal.

- Innovación en la Intervención: Avance hacia la institucionalización del trabajo comunitario y la mirada transdisciplinar como parte de la estructura formal del sistema.

El proceso ha demostrado que la participación técnica es un motor clave para la innovación y la sostenibilidad de las políticas sociales públicas.

INOVACCIÓN QUE SUPONE LA BUENA PRÁCTICA

Aspectos de innovación interna, aspectos que se puedan trasladar a otro contexto distinto. (Máximo 200 palabras)

La innovación principal reside en el uso del Photovoice como herramienta de democracia organizacional. A diferencia de las auditorías externas tradicionales, esta práctica permite que el personal técnico sea el protagonista del diagnóstico, utilizando la narrativa visual para visibilizar problemas complejos de salud laboral y gestión.

Aspectos de innovación interna:

- Empoderamiento desde la base: Rompe las jerarquías de comunicación al sentar en una misma "Mesa de Diálogo" a profesionales de base con decisores políticos para negociar propuestas vinculantes.
- Abordaje integral del cuidado: Desplaza el autocuidado de la responsabilidad individual a la institucionalización, integrando la salud emocional como un pilar estructural del servicio.
- Sinergia Universidad-Gestión Pública: La creación de una guía científica y profesional (Tirant lo Blanch) asegura que la investigación académica tenga una utilidad práctica inmediata.

Aspectos transferibles: Esta metodología es fácilmente escalable a otros contextos de la administración pública o del tercer sector donde existan altos niveles de estrés laboral o invisibilidad social. El modelo de "investigación-acción" y las mesas de transferencia pueden replicarse en servicios de Salud, Educación o Justicia para mejorar el bienestar de los equipos y la calidad de la atención ciudadana mediante un liderazgo técnico participativo.

DIVULGACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Describir los medios utilizados para la divulgación interna y externa de la práctica. (Máximo 150 palabras)

1. Exposiciones Fotográficas para dar visibilidad a la realidad de los Servicios Sociales a través del arte y la narrativa visual:
   - Museo Íbero de Jaén
   - Museo de la Guitarra de Almería.
2. Congresos:
   - XI Congreso Internacional en Contextos Clínicos y de la Salud (Murcia)
   - X Congreso de la Red Española de Políticas Públicas (REPS) (Logroño)

- IX Conferencia Nacional y II Internacional de Trabajo Social con Grupos (Zaragoza)
- Jornada de formación para profesionales en Madrid: "Recrear la Intervención. Claves para Cuidar, Cuidarse y que Nos Cuiden". UCM. Madrid

3. Presencia en Redes Sociales y Canales Digitales:
   - Instagram (@fotovocess)
   - Canal de YouTube (@ProyectoFotovoceSS)

Esta estrategia integral de comunicación asegura que el conocimiento generado retorne a los profesionales de base, informe a los responsables políticos y sensibilice a la ciudadanía sobre la importancia de la ética del cuidado en lo público.

SÍ	x	NO	

APLICACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

¿Cómo se aplica la perspectiva de género en la Buena Práctica presentada? (Máximo 150 palabras)

El proyecto FotovoceSS aplica la perspectiva de género analizando la composición de un sector altamente feminizado. La muestra, compuesta por 22 profesionales (86,4% mujeres y 13,6% hombres), refleja fielmente esta realidad. La investigación visibiliza cómo el desgaste emocional y el burnout afectan desproporcionadamente a las mujeres, sobre quienes recae históricamente la carga simbólica y profesional del cuidado.

Al institucionalizar el autocuidado y la ética del cuidado como derechos, la práctica rompe con la concepción del "cuidado" como una cualidad intrínseca femenina, posicionándolo como una responsabilidad organizacional y un pilar estructural. A través del empoderamiento de las profesionales, se fomenta un liderazgo técnico horizontal que combate la brecha de género en la toma de decisiones estratégicas, donde la presencia masculina suele ser proporcionalmente superior a su representación en las bases técnicas del sistema.

SÍ	x	NO	

APLICACIÓN DEL ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

¿Cómo se incorpora el enfoque de sostenibilidad en la Buena Práctica presentada? (Máximo 150 palabras)

La sostenibilidad de FotovoceSS se garantiza mediante la institucionalización de sus resultados. El proyecto no se limita a un diagnóstico puntual, sino que busca integrar la "ética del cuidado" en la estructura formal de los Servicios Sociales. La creación de protocolos de autocuidado y sistemas de triaje asegura que las mejoras organizativas perduren en el tiempo como parte de la cultura institucional.

Asimismo, la sostenibilidad científica y técnica se ve reforzada por la publicación de la guía de buenas prácticas en una editorial de prestigio (Tirant lo Blanch), lo que permite la replicabilidad y consulta permanente del modelo. Finalmente, la celebración de Mesas de Diálogo con decisores políticos asegura el compromiso institucional necesario para la viabilidad económica y normativa de las líneas estratégicas, transformando una iniciativa de investigación en una política pública sostenible y de largo recorrido.

SÍ		NO	

PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES Y PERSONAS DESTINATARIAS

¿Se ha previsto la participación de los profesionales y las personas destinatarias en el diseño y la evaluación?

¿Cómo asegura el Proyecto/Buena Práctica presentada la participación de profesionales y personas destinatarias? (Máximo 150 palabras)

La participación de los y las profesionales es el eje vertebrador de este proyecto, utilizando la Investigación Participativa para asegurar que el diseño y la evaluación no sean externos, sino generados por los propios equipos técnicos. A través de la metodología Photovoice, 22 profesionales de Andalucía han actuado como co-investigadores, identificando mediante narrativas visuales sus propias necesidades y diseñando las seis líneas estratégicas de mejora.

La participación se asegura mediante un modelo horizontal: los/las profesionales validan los resultados con técnicas de devolución de la información y defienden las propuestas en Mesas de Diálogo ante responsables políticos. Respecto a las personas destinatarias (la ciudadanía), su participación es indirecta pero central, ya que el proyecto busca dignificar el sistema y optimizar la atención mediante la humanización de los procesos. De este modo, la mejora de la calidad del servicio es un resultado directo del empoderamiento y la participación activa del personal técnico.

Bibliografía, siguiendo el formato APA séptima edición. Las comunicaciones podrán contener figuras o tablas ajustadas al tamaño del texto y a las normas APA séptima edición.

Caravaca-Sánchez, F., Barrera-Algarín, E., Pastor-Seller, E., & Sarasola-Sánchez-Serrano, J. L. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, *9*(17), 89-109.

Vallejo-Andrada, A., Sarasola Sánchez-Serrano, J. L., Barrera-Algarín, E., & Carava Ca-Sánchez, F. (2025). Burnout, ansiedad, satisfacción y violencia en el trabajo en trabajadores/as sociales de los servicios sociales municipales de Sevilla (España). *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, *32*(1).

Facal-Fondo, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, *12*(1), 59-69.

Verde-Diego, C., González-Rodríguez, R., Frieiro, P., & Fernández-Arias, T. (2021). Prevalencia del burnout en el Sistema de Servicios Sociales: estudio transversal en servicios sociales comunitarios. *Index de Enfermería*, *30*(3), 174-178.

Adjuntar por correo tanto en formato Word, como PDF