

**“LA BUROCRATIZACIÓN KAFKIANA DE LOS SERVICIOS  
SOCIALES: UNA VISIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS”**

Autor: Pablo Brito Casanova

Tutora: Alicia Espejo Campos  
Cotutora: Celsa Cáceres Rodríguez

Trabajo de Fin de Grado

Departamento de Trabajo Social. Universidad de La Laguna.

Convocatoria: julio 2024.

## Resumen

Este trabajo tiene por finalidad explorar la burocracia en los Servicios Sociales (SS.SS.) de Canarias, centrándose en la visión y experiencia de los usuarios/as. Existen diversos trabajos sobre la materia desde diversas disciplinas, sobre todo del Derecho y de la Sociología. En esta investigación se tomará la cuarta acepción del término "burocracia" que ofrece la Real Academia de la lengua Española, a saber: "Una administración ineficiente a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas". Lamentablemente no se han encontrado muchas investigaciones de esta materia desde la perspectiva del Trabajo Social. Además, estas investigaciones pivotan sobre la visión de los y las profesionales y menos en las de quienes usan los Servicios Sociales. Por ello, el presente trabajo tiene, en cierta medida, carácter experimental y preliminar.

Además, conservando la visión del Trabajo Social, se ha querido vincular el estudio de esta realidad administrativa con la literatura de Franz Kafka. En sus novelas, este autor checo, refleja excelentemente un entorno burocratizado por una entelequia absurda y angustiosa, creando situaciones que son profundamente *kafkianas*. A través de sus obras, especialmente en "El Proceso", nos muestra cómo los personajes se enfrentan a sistemas burocráticos que parecen tener vida propia y que, a pesar de sus intentos, nunca logran comprenderlos completamente.

Esta investigación se ha realizado utilizando un diseño cuantitativo. Se empleó un cuestionario *ad hoc* administrado electrónicamente en Google Forms, en el cual participaron un total de 92 personas. La conclusión principal es que la burocracia, y sus secuelas (plazos, citas previas, trámites innecesarios) afecta negativamente la percepción de las personas que usan estos servicios.

En definitiva, este estudio busca identificar cómo las estructuras burocráticas influyen en la vida diaria de las personas que acuden a estos servicios públicos, utilizando tanto la aguda observación literaria de Kafka como un modesto análisis cuantitativo.

## **Abstract**

The purpose of this paper is to explore the bureaucracy in the Social Services (SS.SS.) of the Canary Islands, focusing on the vision and experience of the users. There are several works on the subject from different disciplines, especially from Law and Sociology. This research will take the fourth meaning of the term "bureaucracy" offered by the Royal Academy of the Spanish language, namely: "An inefficient administration due to paperwork, rigidity and superfluous formalities". Unfortunately, not much research has been found on this subject from a Social Work perspective. Moreover, this research is based on the vision of the professionals and less on those who use Social Services. For this reason, the present work is, to a certain extent, experimental and preliminary in nature.

In addition, preserving the vision of Social Work, we wanted to link the study of this administrative reality with the literature of Franz Kafka. In his novels, this Czech author excellently reflects a bureaucratized environment by an absurd and distressing entelechy, creating situations that are deeply Kafkaesque. Throughout his works, especially in "The Trial", he shows us how the characters are confronted with bureaucratic systems that seem to have a life of their own and that, despite their attempts, they never manage to fully understand them.

This research was conducted using a quantitative design. An ad hoc questionnaire administered electronically on Google Forms was used, in which a total of 92 people participated. The main conclusion is that bureaucracy, and its aftermath (deadlines, prior appointments, unnecessary paperwork) negatively affects the perception of the people who use these services.

Ultimately, this study seeks to identify how bureaucratic structures influence the daily lives of people who use these public services, using both Kafka's keen literary observation and a modest quantitative analysis.

**Palabras clave:** Burocracia; Servicios Sociales; Trabajo Social; Administración Pública; Burocratización; Canarias.

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>1. Marco teórico</b>	<b>4</b>
1.1. Administración Pública y burocracia	4
1.2. Antecedentes y evolución histórica	7
1.2.1 Atenas	8
1.2.3. Roma	9
1.2.4. Francia	9
1.2.5. Prusia - Alemania	11
1.2.6. España	11
1.3. Proceso y F. Kafka	12
1.4. Servicios Sociales: aproximación	14
1.5. Marco normativo de los de Servicios Sociales	16
1.5.1. Carta Social Europea	17
1.5.2. Constitución Española (1978)	17
1.5.3. Ley de dependencia	19
1.5.4. Ley de Procedimiento Administrativo Común (39/2015)	19
1.5.5. Estatuto de Autonomía de Canarias	21
1.5.6. Ley canaria de Servicios Sociales	22
1.5.7. Ley de Bases del Régimen Local	23
1.6. Consecuencias de la burocratización de los servicios sociales	23
<b>2. Objetivos y preguntas de investigación</b>	<b>26</b>
2.1. Objetivo general	26
2.2. Objetivos específicos	26
2.3. Preguntas de Investigación	26
<b>3. Metodología</b>	<b>27</b>
3.1. Participantes	27
3.2. Instrumento	27
3.4. Procedimiento	28
<b>5. Discusión</b>	<b>33</b>
<b>6. Referencias bibliográficas</b>	<b>34</b>

## **Introducción**

La burocracia es un fenómeno complejo que ha afectado y sigue afectando a día de hoy a cualquier entidad organizada administrativamente. Este estudio se centra primariamente en buscar una idea razonada, por lo que se ha realizado una revisión de la bibliografía disponible y de distintos clásicos que abordan la materia, para fundamentar una idea sólida sobre cómo los procesos de burocratización actuales se han ido potenciando con el tiempo.

Cómo servicios dependientes de la Administración Pública, los Servicios Sociales no se libran de la afección burocrática, como demuestran los datos mostrados en los apartados siguientes. A priori, se puede concebir que la burocracia, como sistema organizativo que distribuye las tareas y planifica la acción en distintas fases claramente diferenciadas implantando requisitos y estipulaciones, es imprescindible para la planificación de las actuaciones y las políticas sociales. La cuestión sustancial no es ésta, sino cómo ha prosperado en demasía, rebosando sus propios límites e imponiendo fases dudosamente diferenciadas en ocasiones reiteradas, requisitos impecinables, llegando a inmovilizar a gran parte de la ciudadanía con un lenguaje solipsista y macabeo.

Por su parte, la investigación se ha centrado en los Servicios Sociales de Canarias, empleando una metodología cuantitativa para realizar un análisis detallado de varios aspectos críticos del sistema (atención, plazos y trámites). Este estudio abarca la exploración de los procesos de burocratización de estos servicios públicos que engendran el contexto burocratizado.

Finalmente, se busca investigar la percepción de los usuarios sobre los diferentes trámites y servicios presentes en los Servicios Sociales, incluyendo la claridad de los trámites, la accesibilidad de la información, y la facilidad para realizar seguimientos y consultas de expedientes. Mediante un cuestionario online se han recopilado datos que ofrecen una visión de la experiencia y la valoración de las personas usuarias, destacando áreas de mejora para la humanización del sistema público de Servicios Sociales.

Por ello, en primer lugar, se encuentra el marco teórico y normativo que fundamenta la investigación. Posteriormente, se expondrán los objetivos y las preguntas de investigación planteadas. Con esta base, se abordará el apartado de metodología en el que se contará el número y perfil de las personas participantes en este estudio, el instrumento utilizado y los

resultados, para finalmente interpretarlos y contrastarlos en el apartado de discusión en el que van implícitas las conclusiones de este trabajo.

## **1. Marco teórico**

Antes de iniciar la exposición de las teorías y marcos conceptuales - normativos de referencia, es menester destacar que se ha efectuado una revisión bibliográfica, sobre las nociones de burocracia y servicios sociales que comprende diversas áreas del conocimiento, especialmente ligadas a las ciencias sociales y al Trabajo Social, entre las que destacan la disciplina sociológica, la jurídica y la literaria. Asimismo, sobre la idea de burocracia se ha profundizado en los escritos y en la obra de Franz Kafka, autor checo que entre otros hitos de la literatura universal ha sentado doctrina en lo que a la conceptualización de la burocracia se refiere, entendida ésta como un fenómeno solipsista, absurdo y angustioso. Esta interpretación de los procedimientos inútiles e interminables, que el escritor conocía a la perfección, se refleja con mayor hondura y holgura en varias de sus obras, como son *El proceso*, *Un artista del hambre* y *El Castillo*. A este respecto, la hermenéutica kafkiana realizada aquí se centrará en la primera de las mencionadas.

### **1.1. Administración Pública y burocracia**

Para lograr entender el significado y la funcionalidad de la burocracia, se hace necesario primeramente asentar el concepto de Administración Pública (ambos conceptos consustancialmente ligados) ya que la una es el lenguaje procedimental que utiliza la otra, mientras que la otra engloba y permea la una. Esto no quiere decir que la burocracia sea exclusivamente un fenómeno público, pese a que sea éste el caldo de cultivo originador de los procedimientos burocráticos, ya que también se puede comprobar su existencia y desarrollo en entidades y organizaciones privadas y sin fines de lucro.

En este sentido, para Guerrero (1997) “administrar” etimológicamente significa servir, en tanto que el prefijo latino ad- quiere decir “hacia” y -minister significa “servir”. Es curioso, como una entidad que a priori se presenta como intangible y eminentemente superior tenga como misión, mínimamente obedeciendo su mismo origen terminológico, un acto que inicialmente se concibe como inferior y popular. Consecuentemente, la Administración vendría a fundamentarse como aquella entidad superior basada en el acto de servir. Curioso

parecido con ciertas nociones decimonónicas y eclesiásticas de los servicios asistenciales como organizaciones de caridad y de auxilio filantrópico. Por su parte, también encierra gran curiosidad la relación del “**servicio** que ofrece terminológicamente la administración” con la denominación actual del sistema público (administrativo) de protección social, los **servicios** sociales. Al mismo tiempo, la Constitución Española de 1978 en su artículo 103.1 afirma que la Administración Pública (A.P.) **sirve** con objetividad a los intereses generales.

En este orden de ideas, la A.P. se constituye como entidad jurídica en tanto que existe un derecho regulador de la misma: el Derecho Administrativo. Esta bifurcación del Derecho Público se asienta sobre sólidos principios generales, que son la base de cualquier Derecho Positivo, entre los que destacan los siguientes: el principio de legalidad, el principio de prevalencia del interés general, el principio de proporcionalidad, el principio de responsabilidad administrativa o el principio del control de la actividad pública, entre otros. Asimismo el precepto constitucional antes citado (art. 103.1) expone que la A.P. actúa de acuerdo a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

A su vez, la forma de actuación de la Administración Pública está sometida legalmente a un procedimiento regulado en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Sucintamente, es esencial destacar las tres fases principales de dicho proceder de la Administración Pública: la iniciación, la instrucción y la finalización. Dentro de estas tres fases, se lleva a término cualquier comunicación o actuación administrativa, por lo que al ser estas acciones normativizadas taxativamente tienden naturalmente a una suerte de mecanización o automatismo. Esto no indica que la regulación administrativa transforme directamente el actuar de ésta en acciones instintivas y maquinales, ya que la limitación de la A.P. por medio de las normas se hace esencial en cualquier Estado democrático y liberal, sino más bien es la sobreexcitación legislativa en esta materia la causante en cierta medida de la impersonalización administrativa. En palabras de Enterría (2015) esta podría ser la antesala para la enajenación del ideario burocrático.

En lo que respecta a la noción de burocracia, el máximo exponente desde la Sociología es indudablemente Max Weber, pensador y jurista alemán nacido en 1871 en el seno de una familia burguesa. A este intelectual se le deben hitos esenciales para el estudio de las sociedades tales como los tipos ideales; los tres tipos de dominación; la acción social; y por supuesto la idea de burocracia, la cual se puede decir que es la de menor hondura en su

vasta obra, pero que demuestra la importancia que daba el autor a los nuevos modos de dominación administrativa.

Sobre lo administrativo-burocrático el autor escribió un texto que tituló *¿Qué es la burocracia?* (1922) en el que vincula la burocracia no sólo con la Administración Pública sino también con las consolidaciones de los Estados Modernos entre los siglos XV y XVIII, y con la economía monetaria en auge gracias al naciente capitalismo y a la industrialización presente en el siglo XIX. En este orden de ideas, Weber propone tres características fundamentales que definen y constituyen la burocracia como procedimiento, a saber: el principio de sectores jurisdiccionales estables, oficiales y regulado por una normativa sólida; El principio de jerarquización de los cargos que favorece la posible recusación de los cargos menores a las instancias superiores; y, por último, el principio de división entre la esfera oficial y privada de la organización. De estos tres sectores deviene otro par de subprincipios como son la necesidad de la división de tareas y responsabilidades y la especialización de los trabajadores-funcionarios.

Más adelante el pensador aborda el rol que desempeña el funcionario dentro de la estructura burocrática sosteniendo que el funcionamiento mismo de la burocracia, sustentada en los tres pilares señalados más arriba, conlleva ciertas consecuencias en el corpus funcional, tales como: la formación técnica cada más especializada; el máximo rendimiento en el cargo; sometimiento contumaz a las normas; etc. Estas consecuencias suelen ser comunes en toda organización administrativa, sobre todo en las ligadas al Estado.

Como reacciones naturales de estas consecuencias burocráticas, los funcionarios suelen tener presente un distinguido status o prestigio social en el que se ven inmersos no sólo por el cumplimiento de las tres consecuencias descritas, convirtiéndose en una especie de “tecnócratas mecanizados”, sino también por su cercanía con organismos que por definición suelen ser ininteligibles, alejados de la realidad social e impenetrables.

En este campo de la percepción social del funcionario, entra en juego para Weber la retribución pecuniaria-salarial, para la cual es menester poseer una economía monetaria sólida, que variará dependiendo tanto de la antigüedad del trabajador público como su puesto en la cadena de mando, al más puro estilo fordista. Esta adquisición de óptima valoración social acarrea a su vez que cada funcionario busque la consolidación de su persona a su cargo-puesto, sino también la expectativa de conseguir una carrera ascendente dentro del órgano jerárquico del servicio público. Finalmente, el sociólogo alemán efectúa una interesante relación entre Burocracia (como fenómeno sustantivo) y Democracia, la cual sería una relación naturalmente complementaria al concebir la Democracia en su sentido formal

(como simple medio de gobierno), en tanto que ambas ideas buscan la racionalización de sus estructuras y el desdén de privilegios y cargos personales (no funcionariales) que mantenían los antiguos regímenes patrimoniales-estamentales.

A su vez, la burocracia es totalmente antagónica al pensar en la Democracia desde su criterio material, ya que la primera rompe con los supuestos principios de igualdad jurídica por medio de la estratificación funcional formada por personas constituidas como poseedoras del saber tecnificado, forjando una ideal casta privilegiada y grupo diferenciado.

Como se ha comprobado sucintamente, la burocracia se constituye como un aparato esencial e indispensable para el desarrollo de las complejas organizaciones modernas, también de los Servicios Sociales. Cualquier entidad, ya sea ésta pública o privada no podría subsistir sin contar con una sólida jerarquía (ya sea esta más democrática o más plutocrática), un control- revisión de las tareas, o un reparto de las responsabilidades. Por ende, se hace necesario distinguir el término “burocracia” de “burocratización”.

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, Burocracia significa: Organización regulada por normas que establecen un orden racional para distribuir y gestionar los asuntos que le son propios (DRAE. 2024). Mientras tanto, la misma alta institución define burocratización como la acción y efecto de burocratizar (DRAE. 2024). Burocratizar a su vez es definido como aumentar de manera excesiva las funciones administrativas de una sociedad u organización (DRAE. 2024). Luego, se puede afirmar que la burocracia es un elemento necesario para consolidar relaciones administrativas, mientras que burocratización sería la enajenación de la primera y por tanto un elemento negativo, alienante y despersonalizado de las organizaciones públicas.

## **1.2. Antecedentes y evolución histórica**

Siguiendo este marco referencial, la A.P., sostiene García de Enterría (1979), nació con el “pandectismo iusprivatista alemán” que buscaba consolidar el reconocimiento del Estado como persona jurídica, fortaleciendo el naciente Derecho Público moderno, con reminiscencias al Derecho Romano. Este fenómeno se vió condicionado por diversos hitos históricos y revoluciones sociales, entre las cuales destaca sobremanera la Revolución Francesa que aceleró, en apenas diez años, un cambio radical en la forma de Gobierno francesa y europea, imponiendo límites al Estado absoluto anterior (*Ancient Regime*). Entre las bases de este proceso revolucionario burgués se encontraban pilares axiológicos centrales,

tales como la igualdad, la libertad, la fraternidad o la limitación del poder, pilares que son también las piedras angulares del Trabajo Social. Este reconocimiento jurídico de la figura estatal general, y no de una identificación jurídico-legal de cada uno de los tres poderes, ya consagrados con anterioridad por Montesquieu y Jonh Locke, hace, para el reconocido administrativista, que cada uno perdiera cierta sustantividad propia pasando a ser expresiones orgánicas del Estado en su conjunto. Asimismo, la A.P. pasó a formar parte del Derecho regulador del Poder Ejecutivo y por tanto de la potestad política de los pueblos, politizándose y viéndose influenciada por las pugnas ideológicas.

La A.P. es una secuela inmediata de la modernización de la vida pública de las naciones y de la transformación de los reinos y feudos medievales en Estados perdurables y formalizados por constituciones, como la americana de 1787 o la española de 1812. Esta época a su vez fue muy conocida por el avance de las doctrinas liberales y anarquistas, cuya finalidad era la limitación de los perjuros y lesivos excesos de poder. Es lo que el agnente católico liberal Lord Acton proclamó en su célebre apotegma, conocido como *dictum de Acton*, en el que negaba el dogma de la infalibilidad papal, reforzado en el Concilio Vaticano I: *el poder corrompe y el poder absoluto corrompe absolutamente*.

En este momento, cabe destacar que los subapartados siguientes, en los que se aborda el recorrido histórico de la administración en distintas naciones, han sido redactados en relación de la obra *Teoría de la Administración Pública (2017)* de Miguel Galindo Camacho.

### **1.2.1 Atenas**

Desde una visión histórica, se pueden vislumbrar antecedentes lejanos o inmediatos de la Administración Pública. En relación con esto, durante la época aristocrática de Atenas, el Areópago poseía las competencias de carácter legislativo, mientras que el Arconato (grupo de arcontes, que actualmente se parecerían a los ministros) las tenía de carácter ejecutivo y por tanto administrativo. Por su parte, en la época de la tiranía las actividades administrativas tenían poca importancia. Como es natural, este fenómeno político no tenía su razón de ser en la división de los poderes del Estado. Más bien y seguramente cumpliría una mera función de utilidad o celeridad en lo que a las actuaciones estatales se refiere. Asimismo, más significativo para “la Administración Pública helena” estaba determinado por la existencia de los tres arcontes-consejeros. El primero de ellos llamado Arconte Polemarco solía encargarse de los asuntos de la guerra, el segundo nombrado Arconte Epónimo, que ejercía las funciones propiamente administrativas y el tercero conocido como Arconte Religioso. Las actividades

que hoy conocemos como administración de justicia eran competencia de la heliaia, compuesta de tribunales populares

Curiosamente, ya en la Atenas clásica se tenía conciencia de la funcionalidad de una organización de lo público regida por el principio de reparto de las competencias- tareas. Este a su vez es un requisito indispensable para la consolidación de relaciones públicas burocratizadas.

### **1.2.3. Roma**

Se le debe enteramente al Imperio Romano el sustento base en el que se asientan los ordenamientos jurídicos actuales, el Derecho Romano su original división entre el IUS PUBLICUM y el IUS PRIVATUM. Quizás Atenas y la filosofía griega hayan influido más en lo que al imaginario colectivo y al pensamiento occidental actual se refiere, pero a excepción de Solón, Pericles y otras excepcionales figuras del ámbito político, las mayores aportaciones en el campo del Derecho se las debemos a Roma.

En la luminosa época de la República, cuyo máximo exponente y defensor fue Marco Tulio Cicerón, surgieron figuras jurídico-políticas que aun en nuestros días tienen importancia en los Estados de hoy, tales como los tribunos de la plebe, que son antecedentes de los representantes populares de nuestros días, y las tareas y encomiendas realizadas por el gobierno republicano en beneficio de la comunidad romana, pues precisamente el nombre de República deriva de rex pública que quiere decir, de la cosa pública que tenía como finalidad la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Esto recuerda al carácter etimológico de la palabra Administrar ligada con el servicio, un servicio público dedicado a los ciudadanos, sujetos que ya en Roma gozaban de ciertas garantías sociales.

### **1.2.4. Francia**

Sin lugar a dudas, Francia ha sido una de las patrias más singulares de los principios administrativos. Esta cuna de la cultura y la etiqueta europea ha subsistido a más de ocho siglos de historia, atravesada por hitos administrativos bastante relevantes tales como los capetos, la dinastía carolingia, los mismos borbones, o la Asamblea Nacional Constituyente posterior a la Revolución de 1789. Todos ellos a lo largo de la historia han ido consolidando los pilares de la actual A.P. francesa, la cual lógicamente no tiene nada que ver con la A.P. o

el gobierno de Felipe II (sobre todo porque el absolutismo del rey capeto no se sustentaba en una férrea República como sí lo hace el Estado francés actual), pero sí que cumplen con una legitimidad y continuidad cultural, social y jurídica común. O así lo ven ciertas mentes idealistas.

Concretando la exposición de la administración histórica francesa cabe mencionar varios puntos angulares en la historia gala, a saber:

- La mayor parte del recorrido político francés se ha condicionado por las distintas etapas políticas absolutistas. Francia ha tenido (o aunque sea hasta 1789) muy pocos momentos de administraciones liberales o moderadas, contando con diversos representantes del despotismo ilustrado, corriente política que busca la consolidación de una administración fuerte, mezclando la autocracia propia del Antiguo Régimen con ideas propias de la Restauración (la fe en la razón).
- Como momento estelar entre la amalgama despótica de los monarcas absolutos franceses destaca la ingente (en el terreno de lo cualitativo) obra de Charles Louis de Secondat, más conocido como barón de Montesquieu. Ésta es la figura más representativa de los movimientos intelectuales anti-absolutistas, ya que en su magna obra *Del Espíritu de las Leyes* de 1748 propone limitar las exigencias de los gobiernos absolutos limitando su actividad y dividiendo sus respectivas funciones en distintos órganos, los cuales a su vez poseen la capacidad de supervisar y controlar las actuaciones de los otros.
- La aparición del pensamiento administrativo francés, más similar al que se conoce hoy, como producto de la Revolución burguesa, se expresa en la figura de Charles Jean Baptiste Bonnin, padre fundador de la ciencia administrativa francesa y escritor de la obra denominada *Principios de la administración pública* de 1808. Este intelectual considera la mencionada ciencia como la disciplina que analiza el espacio de lo público y sus relaciones con el espacio de lo privado, reiterando la división ya comentada entre el Derecho Público como regulador de las acciones estatales y el Derecho Privado como ordenamiento propio de las relaciones civiles.
- El pensamiento político de Alexis de Tocqueville, afín también a la sociedad y política americana, tuvo como eje conceptual la noción de democracia y la corriente del liberalismo clásico. Además, como buen liberal estuvo a favor del gobierno parlamentario, oponiéndose categóricamente a cualquier extremo, incluso los extremos propios de la misma democracia (aquello que Aristóteles llamaba demagogia). También fue un gran defensor de la Revolución Francesa, en tanto que

ésta había continuado el proceso de modernización y centralización del Estado francés, que había sido iniciado con Luis XIV.

### **1.2.5. Prusia - Alemania**

La trayectoria administrativa alemana estuvo también muy influenciada por el despotismo y la ausencia de límites del poder. Esta corriente autocrática tuvo que desarrollar el movimiento político denominado cameralismo, incentivado por los mismos “funcionarios” germanos para comprender y sostener la ratificación del Estado absolutista frente a otras entidades políticas. Entre los monarcas ilustrados destaca Federico II el Grande. Este tercer rey prusiano es reconocido no sólo por su éxito en la guerra de los siete años (1756 - 1763), sino también por haber modernizado la burocracia y la Administración Pública, aunque también facilitó el acceso a la magistratura y otros cargos burocráticos de hombres de ascendencia no aristocrática. Asimismo, fue un monarca que apoyó la música y la filosofía, pero que en cambio dictó duras leyes de censura. Un monarca ambiguo y contradictorio, adalid perfecto para la burocratización de un país.

En contraposición al despotismo ilustrado prusiano, la nación germana también contó con pensadores que han originado de forma natural la ciencia política y administrativa. A este respecto, intelectuales de la talla de Max Weber, Lorenz von Stein, Hans Kelsen, Robert von Mohl (uno de los primeros en acuñar el término *Rechtsstaat* o Estado Legal frente al Estado Policial). Como no, en relación a la A.P. También es importante destacar la influencia y trascendencia universal que tuvo el pensamiento crítico-radical de Karl Marx, que desembocó en las más grandes posturas revolucionarias de la historia occidental.

### **1.2.6. España**

La España del siglo XVIII también tuvo sus representantes del despotismo ilustrado, personificado en el rey Carlos III, conocido como el mejor alcalde de Madrid, que reinó desde 1759 hasta 1788. En los siglos venideros, la alternancia en el poder de gobiernos conservadores y liberales fue una dinámica fundamental para la construcción de la A.P. española.

El hito fundacional del constitucionalismo español, y por tanto de la ciencia administrativa, fue la Constitución de Cádiz de 1812, de corte marcadamente liberal, frente a

las fastuosas apetencias centralizadoras y tiránicas del tirano Napoleón, y sus pretensiones imperiales. Luego, este “liberalismo gaditano” también será el móvil principal de pronunciamientos como el de Riego en 1820, quien se enfrentó a la recién renovada monarquía absoluta impuesta por Fernando VII.

El pensamiento administrativista de España en el siglo XIX tiene como representantes angulares al afrancesado Francisco Javier de Burgos del Olmos y a Pedro Sáinz de Andino, autor del Código de Comercio de 1829. Ambos personajes, considerados como importantes administrativistas, efectuaron su legado administrativo, bajo el amparo institucional de la regencia de María Cristina, teniendo la influencia del pensamiento del francés Bonnin.

Aditivamente, en España se goza hoy en día de una importante cantidad de tratadistas de la A.P., del constitucionalismo español y del Derecho Político. A este respecto, sólo se citarán algunos nombres destacados, tales como Eduardo García de Enterría; Francisco Tomás y Valiente; Santiago Muñoz Machado (actual presidente de la R.A.E.) o Torcuato Fernández Miranda.

### **1.3. Proceso y F. Kafka**

Franz Kafka es uno de los escritores más relevantes de la literatura europea de inicios del siglo pasado. Nació en la ciudad austrohúngara de Praga (actual capital de Chequia), el tres de julio de 1883 – mismo año en que nacería el filósofo español José Ortega y Gasset–. Murió el tres de junio de 1924. Es el autor de obras tan célebres como *La Metamorfosis* (1915); *El Castillo* (1926); *El proceso* (1925) y de otros tantos relatos cortos. Un hito muy relevante en su vida es que estudió Derecho en la Universidad de Praga, lo cual le permitió trabajar en una conocida compañía de seguros checa. Este hecho influiría rotundamente en la concepción de la vida que tenía Kafka y en las apariencias y trazas laberínticas de sus obras. Es importante resaltar que antes de morir, Kafka, otorgó sus manuscritos y demás obras no publicadas a su amigo, el escritor Max Brod, pidiéndole que las hiciera desaparecer para que no llegasen a publicarse. Afortunadamente, el confidente rechazó la última voluntad del escritor publicando sus escritos. Gracias a esta desobediencia conocemos la obra del escritor checo.

En su obra confluyen conjuntamente elementos realistas y fantásticos, aunados en una magnífica prosa y en las que suelen imperar temas vinculados con la culpabilidad, lo absurdo o la existencia humana, por lo que se le suele asociar a la escuela literaria-filosófica del

existencialismo-absurdismo, junto con otros autores de la talla de Albert Camus o filósofo danés Søren Kierkegaard, al que Kafka admiraba profundamente.

Al mismo tiempo, la burocracia, entendida ésta como un procedimiento interminable y relativamente lógico, y por lo cual frío, juega un papel fundamental en su producción literaria. Era gran conocedor de los distintos trámites y técnicas burocráticas, seguramente debido a su condición de trabajador en una compañía de seguros, por lo que fue uno de los ejes temáticos más utilizados en sus libros (Patallo, 2005). En este sentido, destaca el libro *El Proceso*, el cual se ha tomado como referencia intelectual de este trabajo.

En esta magna novela aparece un proceso judicial abierto contra un personaje, su protagonista Josef K., el cual es arrestado al inicio de la misma, acusado de un delito que jamás logrará conocer. Desde el arresto hasta el fin del relato el transcurso de la historia aparece acorralado en un barullo enrevesado por una maraña administrativa singular y por una sólida y omnipresente mecanismo de control y restricción. Así, Kafka realiza una metáfora magnífica sobre la condición humana del hombre moderno, acorralado por estructuras dominadoras que lo someten, lastrando su existencia y vitalismo. Huelga destacar que el proceso judicial aparecido en la novela puede ser perfectamente comparable y similar al procedimiento administrativo de la A.P. de hoy. Los aúna a ambos la organización jerárquica, rígida y por supuesto burocrática. De ahí que se suele distinguir el término proceso, referido al ámbito judicial del de procedimiento, ligado al terreno administrativo.

Siguiendo con la obra “El Proceso”, que es también una relación de la condición absurda y angustiosa del ser humano moderno, es curioso ver que la teórica reacción del protagonista ante la orden de arresto, presentada por dos guardias una mañana, es una no reacción. Joseph K. no se sorprende, no se perturba ni responde al proceso abierto injustamente en su contra. Es una suerte de resignación despersonalizada ante el monopolio del poder de instituciones tan sólidas como la Administración de Justicia o el sistema público de Servicios Sociales. La resignación evita que la persona se alce ante las injusticias y legitima los fallos y trabas del sistema y de la Administración Pública.

Tanto en la novela como en la realidad social, las entidades públicas, y desgraciadamente también las entidades centradas en el bienestar universal, suelen o tienen la posibilidad de utilizar mecanismos que permiten encubrir y seguir efectuando sus actuaciones con su archiconocida inactividad y lentitud. Estos procedimientos dilatados, en ocasiones al extremo, son en sí mismos dispositivos nocivos de incumplimiento del mandato de celeridad de la actuación administrativa exigido por el art. 71.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Como es natural,

esta nocividad institucional tiene consecuencias gravísimas en la ciudadanía y la no efectución de sus legítimos derechos. Esta despreocupación administrativa le costó la vida a Josef K.

Es por ello que la obra kafkiana expresa tan bien los caracteres de una Administración estéril e inoperante. Los procedimientos son similares a las arenas movedizas que ennegrecen y empañan muchas expectativas vitales de los/as usuarios/as, en las que poco a poco el sujeto se sumerge en las profundidades de la burocracia. En este escenario, la angustia producida por la ineficacia de la función pública se alinea con la oscuridad y la lobreguez de los excesivos y opacos trámites, que se sustentan en mecanismos lapidarios de sus garantías y derechos sociales.

Asimismo, el misterio y la silenciosidad de los procesos legales, plasmados también en la obra, son en realidad formas de sobrecargar el bienestar y la tranquilidad de la ciudadanía, personificadas éstas en muchos casos en funcionarios cansados y debilitados en sus pasiones profesionales por la losa burocrática. Este apartado se podría sintetizar en aquello que la filósofa Hannah Arendt comentó, en una de las varias entrevistas que le hicieron, sobre el proceso kafkiano, entendiéndolo como una tiranía sin tirano. Una entidad inalienable con carencia de humanidad.

#### **1.4. Servicios Sociales: aproximación**

En este apartado se abordarán los Servicios Sociales (SS.SS.), eje temático de la presente investigación y el sistema donde se desarrolla sustancialmente el Trabajo Social.

Suele ser compartido por la mayoría de académicos/as y profesionales que los SS.SS. poseen dos acepciones claras: una amplia y otra restringida. Ambas concepciones tienen como base práctica la ejecución de la acción social y la provisión del bienestar humano desde diversos ambientes y con diversas técnicas. Estas intervenciones sociales no siempre se han dado dentro de un Estado de Bienestar (del cual los servicios sociales son su cuarto pilar), ya que como todo hito ha sido condicionado por la evolución histórica del pensamiento social. En este sentido, se puede vislumbrar ciertas actuaciones de preocupación social desde que el ser humano, con capacidad racional, prioriza la atención de los demás, en especial de los más desfavorecidos, al progreso individual. Desde que el hombre y la mujer abandonan el pensamiento individualista y monádico para entregarse, dentro de unos límites, al cuidado de los demás.

En su mayor parte, esta preocupación colectiva ha ido siendo poseída y desarrollada por diversos agentes de transformación social y política. Estas instituciones han variado desde las acciones caritativas al prójimo de cariz sacramental de las iglesias cristianas, distintas organizaciones no lucrativas históricas como Cruz Roja, o el mismo Estado, cuya acción social ha sido representada por la beneficencia pública (Guillén, 2011). Estas intervenciones estatales de carácter social tienen como hito fundacional la creación de los primeros seguros sociales en Alemania (1883 - 1889) con el Plan Bismark, fundador del Estado de Bienestar Centroeuropeo. En este trabajo, el agente social que interesa es este último, el Estado, ya que dentro de él se fundan los Servicios Sociales y la acción social pública. Asimismo, es relevante destacar la implicación que tuvieron la Revolución Industrial y las revoluciones liberales ya mencionadas en el desarrollo de la acción social. Estas provocaron serias brechas en el sistema de producción, dando pie a su modernización pero también a serias desigualdades económicas y sociales. La disminución o resolución de estas desigualdades fueron el fin último de la intervención pública.

Siguiendo con el orden de ideas planteado, la acepción amplia de SS.SS hace alusión, como afirma Roldán et al. (2013), a las actuaciones de política social desarrolladas en los Estados de Bienestar, cuya finalidad es mejorar las condiciones de vida ciudadana. En este sentido, los servicios sociales comprenden distintas áreas de intervención, a saber: educación, sanidad, empleo, vivienda y subsidios, entre otras. En tanto que existe una acepción general también se encuentra una acepción restringida de los SS.SS. Según la misma autora, este sentido más concreto hace referencia a unos servicios sociales personales. Esta definición aparece reconocida por primera vez en la Carta Social Europea de 1961, en la que además se expone que los SS.SS. específicos - personales utilizan métodos del Trabajo Social que contribuyen al desarrollo de los individuos y grupos en la comunidad (art. 14.1). Se puede contemplar aquí la directa relación que existe entre la A.P. y el Trabajo Social.

Concretando la función benefactora de los SS.SS. es menester tener en cuenta su cariz asistencial reflejado en el catálogo de prestaciones que ofrece el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 (2013).

<b>Tabla 1: Catálogo de prestaciones.</b>
<b>Prestaciones de Servicios</b>
Información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración. Autonomía personal, atención en el domicilio y respiro familiar. Intervención y apoyo familiar Intervención y protección de menores. Atención residencial. Prevención e inclusión social. Protección jurídica.
<b>Prestaciones económicas.</b>
Renta mínima de inserción. Ayuda para víctimas de violencia de género. Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia. Otras prestaciones económicas.
<i>Fuente: Elaboración propia a través del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 (2013).</i>

Asimismo, las leyes autonómicas suelen regular también esta materia. A este respecto, la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, define en su artículo 16 que *el catálogo de servicios y prestaciones es el instrumento que determinará el conjunto de prestaciones y servicios del sistema público de servicios sociales de Canarias **cuya provisión deberán garantizar las administraciones públicas competentes**, que se podrán combinar entre sí siempre dentro de los límites establecidos reglamentariamente y que deberá ir acompañado de la correspondiente ficha financiera.*

### **1.5. Marco normativo de los de Servicios Sociales**

Como cualquier ámbito de actuación del Estado, los Servicios Sociales están configurados y sometidos a un marco jurídico concreto. A este respecto, se citarán las principales normas comunitarias, nacionales y autonómicas que existen en esta área.

### 1.5.1. Carta Social Europea

La Carta Social Europea revisada de 1996 agrupa una variedad de derechos reconocidos jurídicamente. Entre estos se pueden destacar materias capitales como el empleo, la vivienda, la educación o la protección legal y social. En este sentido, su art. 14 regula el derecho a los beneficiarios de los servicios sociales, exponiendo que para organizar dichos servicios se utilizarán métodos de un servicio social. En este contexto, servicios sociales es un término sinónimo de trabajo social. Asimismo, se expresa que tanto la ciudadanía como las distintas administraciones tienen que contribuir al bienestar y desarrollo de los individuos y grupos en la comunidad.

### 1.5.2. Constitución Española (1978)

La actual Constitución no regula la materia de los Servicios Sociales, ya que como norma suprema se reduce a otorgar un marco general que irán desarrollando las leyes, tanto orgánicas como ordinarias, y las demás normas. A este respecto, la carta magna en su artículo 50 (único precepto que explícitamente nombra los SS.SS.) expone lo siguiente: *“Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.”*

Por su parte, este artículo se enmarca dentro del Título Tercero (arts. 39 - 52) dedicado a los principios rectores de la política social y económica, por lo que se intuye que la competencia de los poderes públicos y la Administración de promover el bienestar mediante el sistema de SS.SS. ha de ser un asunto central para el desarrollo de las acciones estatales.

Complementariamente, en este título se encuentran otros artículos relacionados con este eje temáticos a saber: artículo 39.1 relativo a la protección familiar social y económica; artículo 40.1 sobre el progreso social y económico de la nación; artículo 47 regulador del “derecho” (no fundamental según la C.E.) a disfrutar de una vivienda digna y adecuada; el artículo 49 recientemente modificado sobre la atención a las personas con discapacidad, ETC.

Aun así, la Constitución posee una naturaleza marcadamente social, puesto que ya en su primer artículo consagra a España como un Estado social y democrático de Derecho y en el art. 9.2 expone *“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la*

*libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”*

A este respecto, al responsabilizar constitucionalmente a los poderes públicos a promover condiciones para la libertad y la igualdad de los individuos, estaría implícitamente asignando a los poderes del Estado el deber de reducir ciertas losas institucionales que lastran el desarrollo personal y colectivo de los ciudadanos ante la titánica A.P. Además, éste es el precepto constitucional que configura el Estado de Bienestar Español, fundamento de los Servicios Sociales.

En palabras de la profesora Andrea Garrido Juncal (2020): “Este precepto no sólo define constitucionalmente al Estado, sino que lo dota de determinados contenidos materiales; todo el ordenamiento descansa sobre un orden de valores que fijan también los fines que el Estado está llamado a realizar”.

Es relevante mencionar que la Constitución en sus artículos 148 y 149 reparte las competencias entre las que pueden asumir las Comunidades Autónomas y las que son exclusivas del Estado, aunque como sostiene Garrido (2020) la carta magna, siguiendo el esquema de la constitución de 1931, no regula las competencias autonómicas como tal, sino solo las del Estado, ya que éstas últimas son las únicas no asumibles por los Estatutos de Autonomía. De igual modo, es imprescindible comentar que cualquier competencia autonómica regulada por los Estatutos (dentro del marco constitucional) poseerá la misma validez y el mismo alcance que las dictadas por el art. 148.

Con respecto a la atención social, el art. 148.1.20 deriva como competencia autonómica la “asistencia social”. Es por ello que a posteriori se han ido publicando distintas leyes autonómicas reguladoras de la atención social y los servicios sociales.

Asimismo, pese a que las comunidades posean ciertas competencias autonómicas, el Estado también tiene unas competencias transversales a las primeras. El caso más clarificador es el art. 149.1 de la C.E. por el que el estado tiene competencia exclusiva en la regulación de las condiciones básicas de vida que garanticen la igualdad en la ciudadanía. Por este precepto, pese a que la competencia de la asistencia social sea autonómica el Estado también puede incidir en ella, por medio de leyes estatales, a tenor de garantizar las condiciones de vida para la igualdad entre españoles y españolas.

Debido a la variedad y alcance de estas competencias, existe una multitud de normas que tienen un impacto significativo en el ámbito de los servicios sociales. Estas normas abarcan diferentes aspectos y buscan asegurar que los servicios sociales se presten de manera

adecuada y planificada, ajustándose a las necesidades de la población. Ejemplos de estas normas pueden ser la ley estatal de dependencia o las normas autonómicas de Ss.Ss..

### **1.5.3. Ley de dependencia**

En relación a la legislación específica sobre servicios sociales se hace imprescindible destacar la conocida ley de dependencia (*Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*). Esta ley establece un marco de atención intervención con las personas que, por razones de edad, enfermedad o discapacidad, necesitan ayuda para realizar actividades básicas de la vida diaria. Además, la norma expone diversos objetivos entre los cuales destacan la promoción de la autonomía personal, la atención directa a la dependencia y la garantía de los derechos reconocidos.

Por su parte, esta ley también crea el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, más conocido como el SAAD, el cual ofrece un catálogo de servicios, regulado en el artículo 15, del cual destaca el servicio de Teleasistencia, el servicio de Ayuda a domicilio, el servicio de Atención en el hogar o diversos servicios de Centros de Día y de Noche.

Por otro lado, como estamos tratando la afección de la burocracia en los Ss.Ss. es importante comentar el procedimiento de Reconocimiento del grado de dependencia (existen tres grados: Dependencia moderada, dependencia severa y gran dependencia). Éste es regulado por el artículo 28 de la ley de dependencia y se puede resumir en tres pasos generales: solicitud, valoración y resolución.

La valoración suele ser el paso más afectado por los plazos en gran medida burocratizados, según el Informe Anual 2022 del IMSERSO. Tras la resolución se efectúa el Plan Individual de Atención en el que se detalla los servicios y prestaciones correspondientes, con la participación, previa consulta y, en su caso, elección entre las alternativas propuestas por parte del beneficiario o de su familia o entidades tutelares que le representen.

### **1.5.4. Ley de Procedimiento Administrativo Común (39/2015)**

La Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) es el marco legal en España que regula los procedimientos administrativos que

deben seguir las Administraciones Públicas para garantizar los derechos de los ciudadanos y la eficiencia de la administración. La versión vigente de esta ley es la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

En referencia a los fines que persigue esta norma se pueden destacar los siguientes ámbitos de actuación:

- Transparencia y accesibilidad: Asegurar que los procedimientos administrativos sean transparentes y accesibles para todos los ciudadanos.
- Simplificación administrativa: Facilitar y simplificar los trámites administrativos, reduciendo la burocracia.
- Derechos y garantías: Proteger los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública.
- Eficiencia y eficacia: Mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública en la gestión de los procedimientos administrativos.

Esta norma posee características propias tales como:

- Derechos de la Ciudadanía ante la A.P.: La ley administrativa garantiza una serie de derechos o garantías para los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, incluyendo el derecho a ser informado, a presentar alegaciones, a obtener copias de los documentos que formen parte del procedimiento y a acceder a la información pública.
- Instrucción del Procedimiento: Regula las fases del procedimiento administrativo, desde la iniciación, ordenación, instrucción y terminación del procedimiento. Incluye normas sobre plazos, notificaciones, y actos administrativos.
- Plazos y Términos: Establece plazos claros para la tramitación de los procedimientos administrativos y para la resolución de las solicitudes, garantizando la celeridad y previsibilidad en la actuación administrativa. Por lo general, dicho plazo es de tres meses.
- Recursos Administrativos: Regula los recursos que los ciudadanos pueden interponer contra los actos administrativos, como el recurso de alzada y el recurso de reposición, así como la revisión de los actos administrativos.

El procedimiento administrativo común, presente también como es natural en los Servicios Sociales, incluye varias fases que deben seguirse para asegurar una tramitación adecuada con los derechos de los ciudadanos y con el ordenamiento jurídico:

1. **Iniciación:** El procedimiento puede iniciarse de oficio por la administración o a solicitud del interesado, dependiendo del trámite. En esta fase se identifican los interesados y se establecen los plazos.
2. **Ordenación:** La administración organiza los trámites necesarios para la instrucción del procedimiento, garantizando la coherencia y la secuencia adecuada de los actos administrativos.
3. **Instrucción:** Incluye la recopilación de información y pruebas, la solicitud de informes, y la audiencia de los interesados. Esta fase es crucial para asegurar que se tomen decisiones informadas y justas, por lo que en esta etapa se encuentra el desarrollo burocrático.
4. **Terminación:** El procedimiento puede concluir de varias maneras, incluyendo la resolución administrativa, el desistimiento, la renuncia al derecho en que se fundamente la solicitud, la declaración de caducidad, o por pacto o convenio.
5. **Notificación:** La resolución administrativa debe ser notificada a los interesados, garantizando su derecho a ser informados de las decisiones que les afectan y de los recursos pertinentes que pueden interponer.

En este orden legal, el art. 21 versa sobre la obligación de la Administración de resolver los procedimientos y en el punto 2 del mismo expone que el plazo para resolver no podrá exceder los seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea. En el punto 3 del mismo precepto expone que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen plazo máximo, éste será de tres meses. En los casos en que la A.P. no responda se da la figura jurídica del silencio administrativo que será estimatorio o desestimatorio dependiendo del trámite concretamente.

#### 1.5.5. Estatuto de Autonomía de Canarias

Según la interpretación general del art. 148.1.20. de la C.E. los SS.SS. han entrado como competencia de las CC.AA. englobando en el término de “asistencia social”. Es por

ello, que cada comunidad autónoma ha legislado sobre este asunto en sus Estatutos de autonomía. En el caso de la comunidad canaria, nuestro Estatuto, actualizado en el 2018, consagra la competencia exclusiva autonómica de Servicios Sociales en su art. 142.

Por su parte, en el artículo 29 la norma trata en sus tres puntos los derechos en el ámbito de servicios sociales. En éste se alude al acceso en igualdad de condiciones a prestaciones y otros servicios. También, se nombra el deber de los poderes públicos canarios a ofrecer una información integral de los servicios a su cargo y finalmente se establece que éstos han de publicar planes especializados de atención a los ciudadanos, garantizando los derechos y garantías citados en los artículos 16 y 24 del Estatuto .

#### **1.5.6. Ley canaria de Servicios Sociales**

A falta de una legislación nacional específica sobre Servicios Sociales, las CC.AA. han ido desarrollando desde 1982 (año en el que el País Vasco aprobó la primera ley de ss.ss.) leyes específicas sobre esta materia.

En Canarias contamos con la Ley 16/2019, de dos de mayo, de Servicios Sociales, en la cual en el primer punto de su primer artículo establece que el objeto de ésta es promover y garantizar el derecho de acceso a un sistema público de servicios sociales de carácter universal en igualdad de condiciones, haciendo efectivo el derecho subjetivo a las prestaciones y servicios sociales de responsabilidad pública.

También, entre otras cuestiones, se regula su ámbito de aplicación (art. 2) y se proponen varias definiciones relevantes (art.5), tales como: Servicios Sociales entendidos como el conjunto de recursos, medios o acciones organizados técnica y funcionalmente para realizar, de manera habitual, prestaciones sociales (art 5.1), o los centros o unidades orgánicas y funcionales desde las que se instrumentan prestaciones y servicios sociales habitualmente (art 5.2).

Por su parte, esta ley, en su artículo 10, también propone derechos de las personas usuarias entre los cuales hay que destacar con relación a la disminución de la burocracia el apartado b) del precepto, por el que se formaliza el derecho al acceso y seguimiento, por vía telemática del expediente. También el apartado e) posee capital importancia en este sentido ya que reconoce el derecho a la valoración y diagnóstico técnico y a un itinerario individualizado de su situación y del tipo de intervención que se les asigne y, dentro de los plazos que reglamentariamente se determinen, a disponer de la misma en un lenguaje claro y

comprensible. Por su parte el apartado i) reconoce el derecho a participar en el proceso de toma de decisiones sobre su situación personal y familiar, así como a dar o denegar su consentimiento en relación con una determinada intervención.

### **1.5.7. Ley de Bases del Régimen Local**

La Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL), establece el marco jurídico para la organización, funcionamiento y competencias de las entidades locales en España, las cuales engloban los municipios, provincias y otras entidades como los cabildos. Por tanto, es una de las normas que configuran el carácter descentralizado del Estado español, y como tal se complementa y se desenvuelve a tenor de la normativa estatal, autonómica y comunitaria, como constata el art.7.4. de la norma que explicita que el ejercicio competencial de las entidades locales se realizará en los términos previstos por la legislación estatal y autonómica.

Siguiendo este orden jurídico el precepto 25.2. dispone, hablando de los municipios, que éstos podrán ejercer como competencias propias una serie de materias, entre las cuales el apartado e) versa de la siguiente manera: Evaluación e información de situaciones de **necesidad social** y la atención inmediata a personas en **situación o riesgo de exclusión social**.

En relación manifiesta a los Servicios Sociales, en su artículo 27.3.c), la ley cita que la Administración estatal y autonómica podrá delegar la competencia de Servicios Sociales, promoción de la igualdad de oportunidades y la prevención de la violencia contra la mujer, con el fin de evitar duplicidades administrativas, mejorar la transparencia de los servicios públicos centrados en la ciudadanía, contribuyendo a la racionalización administrativa, y por ende también burocrática.

### **1.6. Consecuencias de la burocratización de los servicios sociales**

Como se ha ido arguyendo a lo largo del marco teórico, el proceso de burocratización es consustancial al desarrollo de las organizaciones modernas, sobre todo en las de carácter público-estatal y consecuentemente en los Servicios Sociales. A este respecto, cabe recordar que las instituciones públicas de bienestar social se centran en la intervención directa o

preventiva con personas y con problemas reales, por lo que emerge el dilema del procedimiento administrativo como una garantía legal o como una “traba oficinesca”.

Ante este fenómeno administrativo cabe preguntarse lo siguiente: ¿Cómo afecta un proceso alienador como la burocratización a los servicios públicos de atención social? y en su caso ¿En qué ámbitos se ve reflejado este “burocratismo de la intervención social”?

A este respecto, el Consejo General de Trabajo Social ha publicado el IV Informe sobre los servicios sociales en España y la profesión del trabajo social. En este macro trabajo de investigación participó el Consejo General (y los respectivos colegios oficiales de Trabajo Social) junto con un equipo de la Universidad Complutense de Madrid y la cooperativa de investigación Indagando. Asimismo, no se centra exclusivamente en el hecho de la burocratización de los Servicios Sociales en sí, pero sí lo aborda directamente en diversos apartados.

Y aunque el presente trabajo está centrado en las secuelas burocráticas de la intervención social en los usuarios se ve esencial también conocer la misma realidad por parte de los trabajadores y las trabajadoras sociales.

En este sentido, el apartado 2.3.4. versó sobre los malestares individuales en torno a la burocracia y vinculados a una valoración de las funciones profesionales desempeñadas como inadecuadas. En muchos casos las tareas administrativas y la burocracia son factores responsables de dichos malestares. También se han recogido afirmaciones de las profesionales encuestadas tales como:

*Hay muchas tareas administrativas y de gestión que nos roba tiempo de intervención.*

*La burocracia debería ser un apéndice del trabajo social no la base del mismo.*

*Actualmente en servicios sociales se realiza mucha más gestión administrativa y burocrática que la práctica social. Se nos ha burocratizado y se nos utiliza como camión de basura para dar respuesta a todo, aún sin ser nuestra competencia*

Tras la lectura de estas afirmaciones es imposible no pensar o hipotetizar que la burocracia daña y subyuga las funciones profesionales de las trabajadoras sociales. Es además un fenómeno administrativo que se realiza de arriba hasta abajo dentro de la jerarquía de la A.P, ya que emana de los apáticos procedimientos y distantes tramitaciones recogidas en las diversas normativas, llegando a priori a influir negativamente en la relación misma entre

profesional y usuario, primando lo “oficinesco” sobre lo relacional o lo realmente social de la profesión, como se plasma en los siguientes comentarios extraídos del mismo informe:

*Durante la pandemia ha aumentado el trabajo administrativo y burocrático en detrimento de la atención personal*

*Actualmente en servicios sociales se realiza mucha más gestión administrativa y burocrática que la práctica social. Se nos ha burocratizado y se nos utiliza como camión de basura para dar respuesta a todo, aún sin ser nuestra competencia*

*Porque hago tramitación de prestaciones exclusivamente de RMI (Renta Mínima de Inserción) que es una tarea administrativa o realizo tareas administrativas para la gestión de prestaciones el 75% de la jornada.*

Igualmente, los datos ofrecidos por esta investigación también aluden a un descontento generalizado de los/as trabajadores/as sociales con la priorización de las funciones y roles burocráticos. Esto se agrava cuando el profesional percibe que se está infravalorando las funciones reales del Trabajo Social (recogidas por el Código Deontológico), mientras se realizan actividades de otras disciplinas hermanas tales como la integración social o la animación sociocultural.

*Mis tareas son de animadora sociocultural.*

*Siempre nos contratan como monitores en vez de como trabajadores sociales y nos hacen hacer tareas que son propias del trabajo social igualmente. Lo propio del trabajo social sería que pudiéramos estar en contacto con la familia, llevar a cabo los informes ya que estamos con ellos/as más que nadie, que tuviéramos libertad de actuar en base a las necesidades y poder solicitar cambios que podemos detectar como mejora, coordinarnos con otros recursos, etc.*

*Porque el puesto que ocupo no es exactamente de trabajadora social. Mi contrato es como trabajadora familiar, atendiendo desde el ámbito sanitario a un mayor*

Se puede concluir pues que, a tenor de lo expuesto de esta macro investigación sobre el estado de la profesión y los Servicios Sociales, la burocratización despersonaliza o desnaturaliza el Trabajo Social, alejando cada vez más de la realidad social y acercándolo incesantemente a las oficinas, encorsetando y enjaulando la libertad de actuación de muchos y muchas profesionales. A su vez, lastrando el desarrollo de los derechos y garantías de las personas usuarias.

Cuando se burocratiza y se complejiza el Trabajo Social nada puede impedir burocratizar y complejizar el humanismo, como interpretación de la realidad social en la que intervienen los profesionales, tal y como se plasma en la prosa kafkiana. Habrá quizá que huir de la cosmovisión de Kafka (aplicada a los SS.SS.) para acercarnos a otros escritores utópicos o más optimistas. Pero la burocracia y la realidad administrativa nos lo impide.

## **2. Objetivos y preguntas de investigación**

### **2.1. Objetivo general**

Explorar la experiencia de los usuarios de Servicios Sociales en relación con la Burocracia.

### **2.2. Objetivos específicos**

Indagar sobre la valoración de los usuarios sobre los trámites en Servicios Sociales.

Analizar los plazos para la resolución de los trámites realizados en Servicios Sociales.

Examinar si la burocracia ha afectado a la atención recibida por los participantes en el estudio.

### **2.3. Preguntas de Investigación**

¿Cómo perciben los usuarios los distintos trámites y la burocracia en Servicios Sociales?

¿Cómo son los plazos para la resolución de dichos trámites?

¿La burocracia ha afectado a la atención recibida en Servicios Sociales?

### **3. Metodología**

#### **3.1. Participantes**

Se ha realizado un muestreo por bola de nieve. La muestra total de este trabajo es de 92 participantes, repartidos entre las dos provincias de Canarias: Las Palmas 16.3% - Santa Cruz 83.7%.

En relación con el género, el 65.2% de las respuestas fueron de mujeres, y el 34.8% de hombres. La edad media es de 42 años (DT= 16.1; min=19, max= 80).

Con respecto al nivel educativo, el 8.70% no posee estudios. Por contra, un 34.78% han cursado la educación obligatoria, mientras que las personas con estudios medios son el 32.61% y los participantes con titulación universitaria fueron 23.91%.

En relación con la situación laboral encontramos un 48.92% de la población que se encuentra empleada, mientras un 51.09% está en desempleo o en inactividad.

Finalmente, con respecto a la nacionalidad, los participantes españoles fueron el 86.96%, mientras que un 10.87% de la muestra fueron extranjeros extracomunitarios y un 2.17% fueron extranjeros comunitarios.

De estos, el 27.2% de la muestra afirmó no haber acudido a los Servicios Sociales, por lo que los resultados corresponden al resto de la muestra 67 participantes.

#### **3.2. Instrumento**

En este trabajo se empleó un cuestionario ad hoc administrado mediante google forms. Este instrumento está conformado por un total de treinta y tres preguntas, de las cuales las ocho primeras se refieren a las características sociodemográficas de los participantes, mientras que las veinticinco restantes se centran directamente en profundizar en las implicaciones que tiene la burocracia en los SS.SS. de Canarias.

Con respecto al tipo de preguntas empleadas en el cuestionario, se optó por una combinación de preguntas cerradas, que permiten respuestas específicas, favoreciendo la recopilación de datos cuantitativos y precisos. Dentro de estas preguntas cerradas, se incluyeron diversas modalidades, tales como las preguntas de elección múltiple, donde los encuestados debían seleccionar una opción entre varias posibles. Además, se incluyeron

preguntas de escala lineal (tipo likert), diseñadas para medir la intensidad o frecuencia de ciertas percepciones y opiniones de los participantes.

Por un lado, el cuestionario se dividió en cuatro secciones principales. La primera, como ya se mencionó, abordó las características demográficas de la muestra (edad, sexo, municipio, etc.). La segunda sección pivotó sobre el tipo de servicio-prestación que se solicitó y a qué centro acudió. El tercer apartado afrontó directamente la atención recibida y la valoración de la misma, teniendo presente distintos trámites y procedimientos usuales de Servicios Sociales, los plazos para resolverlos, el abordaje de la cita previa y la percepción que obtuvo el usuario del profesional de referencia. Finalmente, el cuarto grupo de preguntas trató una posible solución para la reducción de la burocracia y el posible cambio del sistema público de Servicios Sociales.

Por otro lado, con el objetivo de profundizar en la comprensión de las opiniones y sugerencias de los participantes, al final del cuestionario se añadieron dos preguntas abiertas. Estas preguntas invitaban a los encuestados a exponer sus ideas y propuestas sobre cómo creen que se podrían transformar los Servicios Sociales y qué medidas podrían tomarse para reducir la burocratización. De este modo, se buscó captar una perspectiva cualitativa y enriquecedora que pudiera complementar los datos cuantitativos ya obtenidos, proporcionando una humilde base para futuras mejoras y reformas en el ámbito de los Servicios Sociales.

### **3.4. Procedimiento**

Para iniciar este trabajo de investigación se llevó a cabo una revisión bibliográfica y estadística para hacer una idea de la burocracia y sus afecciones a los SS.SS. Así, también se plantearon áreas principales sobre las que centrar la exploración de la realidad estudiada y para así construir y organizar las preguntas del cuestionario online, el cual tardó en hacerse tres días.

Este cuestionario fue enviado a las personas participantes principalmente a través de Whatsapp, aprovechando su amplia difusión y facilidad de uso para asegurar una rápida y eficaz distribución entre los encuestados. El cuestionario estuvo disponible para los participantes desde el siete de mayo hasta el veinticinco de junio de 2024.

Además de la distribución del cuestionario a través de medios digitales, se obtuvo participación mediante la asistencia presencial al centro de Cáritas Parroquial de San Matías.

Este enfoque permitió interactuar directamente con las personas usuarias de dicho centro, quienes han tenido que pasar previamente por algún centro de Servicios Sociales para ser atendidos en Cáritas. Esta estrategia presencial fue fundamental para incluir las visiones de aquellos que, posiblemente, no hubieran tenido acceso al cuestionario digital o no se hubieran sentido cómodos respondiendo online. Para lograr este objetivo, se realizaron un total de cuatro visitas a dicho centro, durante las cuales se explicó detalladamente a los participantes la importancia del cuestionario, su anonimato y se les asistió en el proceso de completar sus respuestas.

Una vez que se obtuvo un número suficiente de respuestas se cerró el cuestionario google para proceder al análisis de los datos, agrupando los mismos en categorías más concretas, facilitando su estudio y comprensión. Igualmente, se empleó una hoja de cálculo de Excel para depurar y analizar los datos. Primero se eliminaron las respuestas claramente incompletas, se recodificaron y se agruparon las variables que incluyeron la opción “otros”, y finalmente se calcularon frecuencias y porcentajes de las variables categóricas y medias en las que se respondió en una escalas.

#### **4. Resultados**

El servicio más utilizado por la población fue el de Información, Orientación o Valoración contando con un 40.30%. En segundo lugar, la asistencia en ayudas económicas o de alimentación cuentan con el 14.93%. Le sigue la ayuda a domicilio con un 10.45% y los centros o servicios de atención a mayores y los de jóvenes con un 8.96%. Asimismo, el área de discapacidad ha sido utilizada por un 8.96% de la muestra y la de dependencia por un 7.46%. Finalmente, el 8.91% de las personas utilizaron el Servicio de apoyo a la unidad de convivencia. Asimismo, el 82.09% de participantes acudieron directamente a los Servicios Sociales, mientras el 17.91% restante fueron derivados por otra entidad del tercer sector.

Complementariamente, se preguntó, con una escala de 1 a 5 en la que 1 significa nada satisfecho/a y 5 totalmente satisfecho/a, sobre la valoración general sobre los Ss.Ss. obteniendo una valoración media de 2.15 (DT= 1.42; min=1, max= 5).

Por su parte, el 83.58% de la muestra confirma que la burocracia ha afectado negativamente a su experiencia en SS.SS. Otro 8.96% afirma que le ha afectado positivamente y un 7.46% sostiene que no le ha afectado de ninguna manera. El 36.36% de las participantes afirman que las mayores afecciones burocráticas se ven reflejadas directamente en los trámites y el papeleo. En segundo lugar, el 33.33% reflejan la burocracia en la atención y el tiempo dedicado mientras que otro 25.76% de participantes vieron la burocracia en los plazos. Finalmente, el 3% de usuarios notaron la burocratización en todo lo anterior y sólo el 1.52% no la percibieron en ningún aspecto.

En otro orden de ideas, el 77.61% afirmaron que tuvieron que presentar documentación reiteradamente en el mismo centro. El 19.40% no cree que haya tenido que presentar documentación repetida y el 2.9% no supo o no lo recuerda. El documento más común entregado repetidamente es el certificado de empadronamiento (31.56%). Le sigue el DNI con un 26.31%. También, está presente la renta y demás datos bancarios con un 21.04%. Asimismo, un 10.52% afirmaron haber entregado toda la documentación mencionada, mientras que otro 10.52% sostienen haber entregado varias de las presentes. Asimismo, el 98.51% de las personas encuestadas tuvieron que pedir cita previa, a diferencia del 1.49% restante que no la tuvo que solicitar.

Con respecto a la cantidad de documentación que tuvieron que entregar, el 65.67% dijeron que fue mucha y el 23.88% sostienen que fue suficiente. Asimismo, un 2.9% la percibieron como poca y otro 1.49% como muy poca. Finalmente, el 5.97% creen que dicha documentación a entregar fue suficiente. Por su parte, 35.82% sostienen que tuvieron que esperar menos de tres meses para la resolución de su solicitud-informe. Un 31.34% tuvo que esperar de tres a seis meses. Otro 28.36% esperó de seis meses a un año y un 4.48% más de un año. De igual forma, el 56.72% tuvo que solicitar ayuda para realizar algunos trámites. Otro 29.85% no y el 13.43% sostuvo que en parte o para algunas cuestiones concretas.

Con esta base, el 43.28% de los participantes no vieron satisfecha su necesidad por los SS.SS. Mientras tanto, un 17.91% sí la vieron satisfecha y otro 38.81% afirmó que la vieron satisfecha en parte.

En este sentido, el 35.82% de los encuestados notaron al profesional de referencia agradable o educado, el 34.32% lo percibieron indiferente o distante y el 28.36% cansado. También se preguntó, a través de una escala tipo likert (donde 1 significa nada satisfactorio y 5 muy satisfactorio) sobre la atención personal con la profesional de referencia, obteniendo una media de 2.97 (DT= 1.36; min=1, max= 5). Al mismo tiempo, se preguntó por el

conocimiento técnico del profesional con la misma escala , obteniendo una media de 3.36 (DT= 1.07; min=1, max= 5).

Teniendo presente lo ya mencionado, el 47.76% de participantes recomendarían acudir a Servicios Sociales a otras personas en situaciones similares. Por su parte, el 32.84% no lo haría y el 19.40% sólo en parte.

Complementariamente, se les preguntó por medio de una escala tipo likert (en la que 1 significa que es una mala idea y 5 que es una buena idea) qué les parecería que una máquina-Inteligencia Artificial se encargara de efectuar todas las cuestiones burocráticas o mecánicas que hacen las trabajadoras sociales, resultando una media de 2.82 (DT= 1.51; min=1, max= 5).

Prospectivamente, el 76.12% de los usuarios creen que debería cambiar la normativa de los Servicios Sociales y el 23.88% restante opinan que tal vez. De igual modo, el 58.21% de la muestra prefiere la atención presencial, el 25.38% la prefiere online o telefónica y el 16.42% no tiene preferencia. Asimismo, el 98.51% creen que deberían conocer el estado de su procedimiento (expediente) en todo momento y otro 1.49% opinan que tal vez.

Como colofón, el 61.19% creen posible cambiar la burocracia de los Servicios Sociales, mientras que un 31.34% opinan que en parte y el 7.46% no lo ven posible. Asimismo, el 42.35% creen que el cambio se hará agilizando y facilitando los trámites. Un 38.49% sostiene que el cambio se dará cuando se contrate a más personal, mientras que el 19.25% restante cree que se reflejará capacitando y formando al personal que ya se tiene.

## **5. Discusión**

Habiendo realizado este modesto recorrido por la realidad de la burocracia en los Servicios Sociales, procede interpretar y contrastar los datos expuestos en el apartado anterior.

A lo largo del marco teórico se ha profundizado en las causas de la burocracia y su evolución administrativa en diferentes escenarios históricos, pero también en su último apartado se abordaron las consecuencias de la burocracia en los Servicios Sociales desde una visión centrada exclusivamente en los profesionales atendiendo al “IV Informe sobre los servicios sociales en España y la profesión del trabajo social” que realizó el Consejo Oficial de Trabajo Social. A este respecto, es curioso ver una gran similitud en el descontento general de las trabajadoras y trabajadores sociales participantes en el informe y en las usuarias que

integraron el cuestionario del presente trabajo de investigación. Por ello, se ha querido contrastar los datos cualitativos del Informe con los modestos datos cuantitativos de este trabajo, buscando una complementariedad o semejanza con los ambos perfiles, los cuales están siendo igualmente atravesados por la daga de la burocracia.

En el IV informe se vislumbraron quejas ligadas al desgaste profesional, que sufren muchas profesionales, debido a una enorme variedad de procedimientos, tareas y trámites. También se comentó que la profesión debería humanizarse más, acercarse a la ciudadanía, salir a la calle y activar a la comunidad. Por otro lado, muchos de los descontentos de los usuarios encuestados se centraron en la poca cercanía de la Administración y en muchos casos de los funcionarios y demás trabajadores de ésta con ellos/as.

Abordando los distintos trámites presentes en nuestra profesión, por un lado las trabajadoras sociales del IV Informe comentan que muchas de sus tareas son propias de otras disciplinas, reclamando una mayor concreción y especialización de dichas tareas, reflejadas en un mayor trato con las personas y sus familias y tener la libertad de actuar en base a las necesidades detectadas y no a tenor de disposiciones normativas que dicten las fases y procedimientos de la intervención directa con personas. En este sentido, también los usuarios dieron a conocer, por medio de cuestionario, que los trámites y la documentación exigida en los mismos fue demasiada o mucha (65.67%), por lo que tanto los trabajadores como los usuarios comparten una natural visión negativa de la burocracia.

Siguiendo este orden de ideas, abordando los plazos de los procedimientos administrativos, brinda una gran curiosidad percatarse de que algunas de las trabajadoras sociales comentaron (el Informe del Colegio Oficial de Trabajo Social) que aproximadamente el 75% del tiempo de su jornada laboral se sometía a la tramitación de rentas y prestaciones administrativas, demandando mayor y mejor tiempo para atender y entender a los usuarios. Una profesional participante comentó lo siguiente: *“Actualmente en servicios sociales se realiza mucha más gestión administrativa y burocrática que la práctica social. Se nos ha burocratizado y se nos utiliza como camión de basura para dar respuesta a todo, aún sin ser nuestra competencia”*. Asimismo, se constata en los resultados expuestos arriba que los plazos que un 64.18% de los participantes tuvieron que esperar más de tres meses para la resolución de su demanda. ¿No es curioso que los profesionales dedican tanto tiempo a cuestiones administrativas pero muchas resoluciones tardan más de tres meses?

En relación con los datos sobre la valoración que hacen los usuarios de la atención recibida por profesionales cabe destacar que más de tres cuartas partes (78.99%) de los encuestados la valora como satisfactoria (respondiendo con un 5 en la escala). Ergo podemos

argüir que el problema de la burocracia no lo causa como tal la atención brindada por los profesionales. Esta quizá sea un factor determinante que agrave o disminuya la burocracia, todo dependerá del profesional, de la persona usuaria, del entorno, de la normativa, etc.

Por su parte, en lo que atañe al tema de la solicitud preceptiva de cita previa cabe destacar que el Ministerio de Transformación Digital ha anunciado que eliminará esta obligación, haciendo que las citas previas pasen a ser voluntarias, a través de la modificación del artículo 14 de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común, mencionada más arriba, aplicable a todas las Administraciones Públicas en España. Esto no se refleja en absoluto en los datos del cuestionario ya que como se mostró, el 98.51% de las personas encuestadas tuvieron que pedir cita previa para ser atendidos/as por los Ss.Ss..

En conclusión, se puede sostener que existe una relación entre los malestares de los profesionales y de los usuarios de Ss.Ss.. Por lo tanto, pueden estar relacionadas la sobrecarga profesional de los asuntos burocráticos y el descontento de la ciudadanía encuestada con su experiencia en los Ss.Ss. Con mirada crítica, podemos percatarnos de que la colosal Administración Pública con su innata rigidez normativa condiciona el quehacer de los trabajadores sociales y la no proyección de los derechos de la ciudadanía que acude a ella en el ámbito de los Servicios Sociales. Quizá el cambio en la burocracia, en este caso, venga desde arriba, de una profunda concienciación de los legisladores y demás responsables de la cosa pública en este ámbito tan esencial para una democracia y para un Estado moderno y de “constitución social”. La Administración, y por supuesto el Trabajo Social, han de deconstruirse y simplificarse (en el mejor sentido de este verbo) en gran medida. También sería grato recordar aquello, del evangelio de San Marcos (2, 23 - 28), cuando Cristo reprobó a los fariseos por su pérfida visión de la religión diciéndoles “El sábado se hizo para el hombre y no el hombre para el sábado”. En esta metáfora, el sábado (día festivo y ritual hebreo) configuraría el rol casi ceremonial de la burocracia, con sus fases, informes, plazos, documentación, etc., la cual existiría no para someter a las personas a sus kafkianas consecuencias, sino para facilitar y organizar la vida social y administrativa. Siendo consecuentes, habría que “desfarisear” la A.P. y humanizar los Ss.Ss.

## 6. Referencias bibliográficas

- Álvarez Patallo, J.A. (2005) *La dimensión jurídica de la novela El Proceso de Franz Kafka*. Estudios de Deusto.  
<https://revista-estudios.revistas.deusto.es/article/view/415/577>
- Conferencia Episcopal Española (2012) *Sagrada Biblia*. Biblioteca de Autores Cristianos
- Consejo General del Trabajo Social. (2022) *IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social*. Ed. Consejo General del Trabajo Social. 978-84-09-42018-6  
<https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones/iv-informe-sobre-los-servicios-sociales-en-espana-y-la-profesion-del-trabajo-social-isse-iv/114/view>
- Galindo Camacho, M. (2016). *Teoría de la administración pública*. Editorial Purrúa. 17-86
- García De Enterría, E. (1979). *Curso de derecho administrativo*. CIVITAS
- Garrido Juncal, A. (2020). *Los Servicios Sociales en el siglo XXI. nuevas tipologías y nuevas formas de prestación*. Thomson Reuters-Aranzadi, Cizur Menor. 133-144.
- Guerrero Orozco, O. (1997). *Léxico de la Administración Pública - Conceptos básicos*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México
- Guillén, E. y Casado, D. (2011). *Manual de Servicios Sociales*. Editorial CCS. 73-93
- IMSERSO. (2022). *Informe Anual 2022. Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030*  
<https://imserso.es/-/informe-anual-2022>
- Kafka, F. (2013). *El Proceso*. Alianza Editorial
- Pérez, J. B. (1957). *Burocracia y derecho público: la conciencia y los medios del Estado en la España moderna*. *Revista de estudios políticos*, (95), 15-38  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2129277>
- Roldán García, E., García Giráldez, T. y Nogués Sáez, L. (2013). *Los Servicios Sociales en España*: Editorial Síntesis S.A. 11-25
- Weber, M. (1977). *¿Qué es la burocracia?*. Sequitur