



IV INFORME SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA Y LA PROFESIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

INFORME EJECUTIVO



Consejo General
del Trabajo Social





IV INFORME SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA Y LA PROFESIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

INFORME EJECUTIVO¹

¹ Este documento es un resumen estratégico que deriva del IV Informe de Servicios Sociales y Trabajo Social para Medios de Comunicación. Para referenciar, ampliar información y contenidos remitimos al documento original disponible en: <https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSocialesEspaa.pdf>

- Colegio Oficial de TS de Alicante
- Colegio Oficial de TS de Almería
- Colegio Oficial de TS de Araba
- Colegio Profesional de TS de Aragón
- Colegio Oficial de TS de Asturias
- Colegio Oficial de TS de Ávila
- Colegio Oficial de TS de Badajoz
- Colegio Oficial de TS de Bizkaia
- Colegio Oficial de TS de Burgos
- Colegio Oficial de TS de Cáceres
- Colegio Oficial de TS de Cádiz
- Colegio Oficial de TS de Cantabria
- Colegio Oficial de TS de Castelló
- Colegio Oficial de TS de Castilla-La Mancha
- Colegio Oficial de TS de Catalunya
- Colegio Oficial de TS de Córdoba
- Colegio Oficial de TS de Galicia
- Colegio Oficial de TS de Gipuzkoa
- Colegio Oficial de TS de Granada
- Colegio Oficial de TS de Huelva
- Colegio Oficial de TS de Islas Baleares
- Colegio Oficial de TS de Jaén
- Colegio Oficial de TS de La Rioja
- Colegio Oficial de TS de Las Palmas
- Colegio Oficial de TS de León
- Colegio Oficial de TS de Madrid
- Colegio Profesional de TS de Málaga
- Colegio Oficial de TS de Murcia
- Colegio Oficial de TS de Navarra
- Colegio Oficial de TS de Palencia
- Colegio Oficial de TS de Salamanca-Zamora
- Colegio Oficial de TS de Santa Cruz de Tenerife
- Colegio Oficial de TS de Sevilla
- Colegio Oficial de TS de Soria
- Colegio Oficial de TS de Valencia
- Colegio Oficial de TS de Valladolid-Segovia

Consejo General del Trabajo Social

COORDINADORES/AS:

Emiliana Vicente González (Consejo General del Trabajo Social)

Luis Nogués Sáez (Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales,
Universidad Complutense de Madrid)

Christian Orgaz Alonso (Indaga, cooperativa de investigación social)

Edita:

 Consejo General
del Trabajo Social

AUTORES/AS

Manuel Blanco Campos

Inés Calzada Gutiérrez

Carla Cubillos-Vega

Ana Belén Domínguez Milanés

Teresa García Giráldez

Carlos L. Carrasco

Maribel Martín-Estalayo

Mercedes Muriel Saiz

Roberto Sánchez Gómez

Araceli Serrano Pascual

COMITÉ TÉCNICO DEL CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL

Rafael Arredondo Quijada

Cayetana Rodríguez Fernández

Maricruz Vergillos Ramos

CÓMO CITAR ESTE INFORME:

Vicente, Emiliana. Nogués, Luis. y Orgaz, Christian (coord.). Blanco, Manuel. Calzada, Inés, Cubillos-Vega, Carla. Domínguez, Ana Belen. García, Teresa. Carrasco, Carlos L. Martín Estalayo, Maribel. Muriel, Mercedes. Sánchez, Roberto. Serrano, Araceli. (2022)

Administración y Venta

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2

Tel: 915415776 - 77

@mail: consejo@cgrabajosocial.es

www.cgrabajosocial.es

Diseño y maquetación

Matizart

Publicación digital

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

Nota del editor: El informe se ha elaborado en la medida de lo posible utilizando un lenguaje neutro, manteniendo a lo largo del texto terminaciones en masculino para facilitar la comprensión del texto y evitar reiteraciones.

ÍNDICE

Introducción del Consejo General del Trabajo Social	7
Introducción del equipo de la Universidad Complutense de Madrid	9
Introducción de Indaga	11
1. La estructura del trabajo social	14
1.1. Estructura sociodemográfica: feminización hegemónica	14
1.2. Estructura sociodemográfica: Ligero envejecimiento en la profesión	15
1.3. Estructura organizativa: la hegemonía de lo público y la tendencia hacia la externalización	16
1.4. Estructura territorial: desigualdades por comunidades y por municipios	18
2. La labor del trabajo social: ámbitos, niveles y funciones desempeñadas	19
2.1. Ámbitos de atención: la hegemonía de los Servicios Sociales	19
2.2. Niveles de atención: la especialización como factor privatizador	20
2.3. Funciones propias e impropias: el debate en torno a la adecuación	21
3. La labor del trabajo social: condiciones laborales	22
3.1. Reconocimiento contractual de la figura del trabajo social: una barrera frente a la desprofesionalización	23
3.2. Grado de inestabilidad laboral alto	24
3.3. Salarios medios-altos, pero en ligero retroceso	25
3.4. La edad como variable estructurante de la calidad en el empleo	26
4. La labor del trabajo social: el bienestar subjetivo en relación con el trabajo social	27
4.1. Ansiedad, satisfacción y burnout: tendencias comunes	28
4.2. El componente teleológico de la acción social como determinante principal del estado subjetivo	29
5. Las personas usuarias del trabajo social	30
5.1. La atención: trato habitual con personas usuarias y presencialidad mayoritaria	30
5.2. La atención: tiempos de espera moderados, matizados según sector	31
5.3. El perfil general de las personas usuarias	31
6. Impacto COVID en los Servicios Sociales	32
6.1. La pandemia como intensificador de las tensiones inherentes a las estructuras del trabajo social	33
6.2. Adición de nuevos perfiles de personas usuarias a los perfiles ya instituidos	35

7. El gobierno de lo público	36
7.1. El debate en torno a la externalización: los Servicios Sociales como política pública	36
7.2. El debate en torno a la certificación y condicionalidad de las prestaciones	37
7.3. Consenso en torno a la existencia de presiones políticas y tensiones en las formas de coordinación y relación	38
7.4. Deseabilidad: intervención comunitaria e interdisciplinariedad	40
7.5. Consenso sobre la Ley-Marco de Servicios Sociales estatal	41
8. Síntesis general	42

INTRODUCCIÓN DEL CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL

En 2012, con la celebración del V Foro del Observatorio Estatal de Servicios Sociales en Cádiz, el Consejo General del Trabajo Social vio la necesidad de conocer la situación de los servicios sociales en España, ante la falta de datos y de un análisis entre las diferentes comunidades autónomas. Para ello, se planteó la posibilidad de atajar esta situación y disponer de datos propios, contando con la valiosa información de los y las trabajadoras sociales de la estructura colegial que ejercían su actividad profesional en el Sistema Público de Servicios Sociales. De esta manera, se pusieron las bases del primer Informe sobre los Servicios Sociales en España, más conocido como Informe ISSE.

Ocho años después y tras la publicación de tres informes, a finales de 2020 el Consejo General comenzó un nuevo trabajo de investigación contando con la colaboración del equipo investigador de la Universidad Complutense de Madrid (tanto de la Facultad de Trabajo Social como de la Facultad de Sociología) y la Cooperativa de Investigación Social INDAGA.

Esta investigación ha sido fruto del trabajo de todos y todas, de los 36 Colegios Profesionales y de la participación de más de 1.600 colegiados y colegiadas. Desde el primer momento, como compromiso del Consejo General, se ha querido involucrar a toda la estructura colegial y para ello, se han mantenido diferentes sesiones informativas, con el fin de trasladar el objetivo, la metodología, el estudio, los cambios, los resultados y el papel de los Colegios en el IV Informe sobre los Servicios Sociales en España.

Por ello, desde el Consejo General queremos agradecer la importante labor llevada a cabo por los Colegios Profesionales durante todo el proceso y la amplia participación lograda; también al equipo investigador que ha estado trabajando y acompañando a los Colegios en todo el proceso.

Entre todos y todas se ha logrado el objetivo fijado de hacer una investigación rigurosa, dando continuidad a los anteriores informes, e introduciendo algunas novedades técnicas y temáticas para dar mayor precisión a la actual diversidad del mundo de los y las trabajadoras sociales, de la heterogeneidad en el desarrollo de los Servicios Sociales, así como de los diferentes territorios del Estado Español.

Los resultados obtenidos ofrecen una “fotografía” llena de matices y de las realidades particulares y generales a nivel estatal y en cada territorio, a la hora de contribuir al desarrollo de unas políticas sociales con un enfoque de derechos.

Este ISSE afianza las altas tasas de feminización que sigue manteniendo la profesión (89%), pero también muestra algunos matices en torno a las características de la masculinización de la profesión. Igualmente se mantiene la hegemonía de lo público, pero con una significativa y acusante tendencia hacia la externalización apreciando importantes desigualdades en la cobertura y privatización de determinados territorios frente a otros.

Como defensores de la buena práctica profesional, tras los datos nos preocupan las condiciones laborales de los y las profesionales, pero, sobre todo, y a pesar de las continuas campañas y la labor llevada a cabo por el Consejo General y los Colegios profesionales, la falta de reconocimiento explícito de la figura del trabajo social en los contratos de trabajo. Esto último implica una tendencia hacia la desprofesionalización (descalificación y descualificación), proceso que tiene como resultado la pérdida de la autonomía en el ejercicio profesional, del control de su saber hacer y de su reconocimiento social, y el empeoramiento de las condiciones laborales de los y las trabajadoras.

La relación profesional con la persona usuaria cuenta con un análisis específico en el informe. El perfil de la persona usuaria no cambia considerablemente con las variables que se cumplían en los informes anteriores. Hoy en día la mayoría de las personas que acuden a los Servicios Sociales son caracterizadas como mujeres, adultas o mayores, sin estudios o solo con la ESO, con nacionalidad española, pensionistas o desempleadas.

También se ha puesto especial interés en analizar el impacto de la pandemia en los Servicios Sociales. Los resultados muestran la reivindicación de la estructura colegial en todo este proceso, de cómo la pandemia ha intensificado las tensiones inherentes, la saturación en el sistema y la crisis acumulada durante los últimos diez años.

En esta ocasión este ISSE se complementa con otro análisis con un abordaje más cualitativo para el que se han llevado a cabo entrevistas y grupos de discusión con profesionales interesados/as en participar en esta fase. Este nuevo documento, que complementará el informe, tratará de buscar regularidades, pero también aquellos matices y sensibilidades que, en ocasiones, se ocultan debajo de las cifras que a continuación se exponen.

Esperamos que con este nuevo ISSE sigamos visibilizando la importante labor que realizan los y las trabajadoras sociales en y por el Sistema Público de Servicios Sociales y, que entre todos y todas podamos reforzarlo y mejorarlo con buenas prácticas y propuestas de futuro.

Emiliana Vicente González
(Consejo General del Trabajo Social)

INTRODUCCIÓN DEL EQUIPO DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

En el año 2011 la Universidad Complutense de Madrid participó, a propuesta del Consejo General del Trabajo Social, en la elaboración de un documento estratégico impulsado por la Alianza para la defensa del Sistema Público de Servicios Sociales². Han transcurrido diez años desde entonces y el contenido de ese documento fundacional sigue vigente. Resulta de especial interés rescatar el espíritu de colaboración que se creó en torno a la importancia de garantizar una Política Pública de Servicios Sociales.

En las primeras reuniones mantenidas con el Consejo para la realización de este IV ISSE compartimos la reflexión sobre cómo la gestión en clave austeritaria de la gran recesión había configurado la fase más intensa del ciclo neoliberal, teniendo como consecuencia un incremento de la desigualdad y una profunda vulneración de los derechos sociales.

A esta realidad, ya recogida en el II y el III ISSE, se ha sumado una circunstancia que ha alterado las coordenadas de comprensión de la situación: la pandemia ha irrumpido en nuestras vidas con una virulencia que cuestiona los parámetros de otras crisis, produciendo dinámicas que nos permiten caracterizar la situación como de un cambio de época.

En los años 80 la profesión jugó un papel muy activo en el desarrollo de los Servicios Sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar. Transcurridos cuarenta años, la COVID ha puesto de manifiesto una implantación desigual y una profunda fragilidad estructural.

Su conversión en un espacio de negocio está provocando una “industrialización” desordenada del sector, sin suficiente reflexión sobre las implicaciones derivadas de la progresiva mercantilización de las necesidades sociales y su consiguiente cambio en los modos de producción de las prestaciones y los servicios del sistema. Si la racionalidad económica se consolida como la racionalidad rectora en política social, podría acabar gobernando la acción de la Administración Pública y de la iniciativa social en sus relaciones con las personas usuarias, convirtiéndoles, en unos casos, en materia prima para la producción de mercancías y, en otros, en consumidoras finales.

Las profesiones y los servicios públicos se valoran por su implicación en la superación de las dificultades sociales. En este sentido, asistimos hoy a un cambio de época, a una nueva cuestión social, que precisa aproximaciones nuevas a novedosos problemas, así como el despliegue de nuevas figuras conceptuales de mayor complejidad para captar y comprender los nuevos fenómenos sociales y poder, así, representar el lugar que se quiere ocupar en los nuevos contextos cambiantes.

² <https://www.cgtrabajosocial.es/alianza>.

Esto no es suficiente. Es necesario revitalizar la motivación ética, oponiéndose a la conversión de la actividad profesional en algo fungible, serial y repetitivo. Privada de toda creatividad, lleva a poner distancia entre las personas usuarias y las profesionales. Sin embargo, las relaciones interpersonales siguen siendo el corazón de la intervención: si una trabajadora social no tiene tiempo para cuidarte bien, en poco tiempo dejará de querer cuidarte.

Este IV ISSE emerge en unos momentos cruciales y lo hace con la voluntad de convertirse en un instrumento para las trabajadoras sociales en la tarea de apoyar a las personas en el desarrollo de sus proyectos vitales, con el deseo de aportar información de gobierno para las organizaciones colegiales en su difícil tarea de reflejar y armonizar la heterogénea realidad colegial como corporación de derecho público al servicio de la justicia social.

La investigación que hoy ponemos en vuestras manos es el resultado del trabajo desarrollado en equipo entre el Consejo General de Trabajo Social, la cooperativa social INDAGA y el Equipo UCM, pero no hubiera sido posible sin la participación entusiasta de todas aquellas colegiadas a quienes se ha requerido su colaboración.

*Equipo de la Universidad Complutense de Madrid
(Facultades de Trabajo Social y Sociología)*

INTRODUCCIÓN DE INDAGA

En este IV Informe sobre los Servicios Sociales en España se han incorporado una serie de modificaciones sustantivas respecto de anteriores ISSE, como son: su objeto, la muestra y el trabajo de campo, el diseño del cuestionario y el análisis de los resultados. El punto de partida de los equipos involucrados era claro: construir un Informe sobre los servicios sociales en España que mejorase las aproximaciones previas y, al mismo tiempo, construir a partir de estos trabajos previos un instrumento propio capaz de captar las tendencias a lo largo del tiempo, respondiendo, de este modo, a los grandes debates que enfrenta la profesión y la situación contextual de la pandemia Covid-19 y sus consecuencias.

Desde el punto de vista del objeto existía la necesidad de poder captar la diversidad dentro de la profesión, teniendo en cuenta la sobredimensión que ha podido haber en anteriores aproximaciones de un determinado perfil de trabajadora social³ dentro de los servicios sociales⁴. La estrategia en este sentido consistió en introducir cambios en el muestreo -y en el cuestionario- para poder, primero, acceder a una diversidad mayor de perfiles y, segundo, realizar cambios en el diseño para poder formular preguntas pertinentes para estos nuevos perfiles.

Con respecto al muestreo se ha aplicado un muestreo estratificado con afijación mixta, tomando como estratos los diferentes Colegios Oficiales de Trabajo Social distribuidos en el territorio. Entre las colegiadas censadas en cada colegio se ha realizado una selección bajo parámetros de aleatoriedad, estableciéndose aquéllas a las que encuestar en primer lugar y sus sucesivas suplentes en caso de que las primeras rehusasen realizar la encuesta o no fuese posible localizarlas. Para garantizar la correcta aplicación del muestreo diseñado los diferentes colegios coordinados por el Consejo General del Trabajo Social han contactado concretamente a las colegiadas seleccionadas. Indaga ha asegurado el proceso de anonimato y la coordinación técnica del campo, así como la validación de datos⁵. Las modificacio-

³ En este Informe se empleará el femenino universal cuando no sea necesario diferenciar en función del género y se refiera al conjunto de las personas trabajadoras sociales colegiadas de forma indistinta. Se utilizan las categorías de hombre y mujer cuando sea necesario diferenciar, sabedoras de que estos conceptos apelan a categorías de género y que se está estableciendo una equivalencia entre género y sexo.

⁴ En anteriores Informes sobre Servicios Sociales en España se había optado por la difusión del cuestionario al conjunto de las trabajadoras sociales colegiadas, con lo cual existía una dificultad en controlar la existencia de sesgos en la no respuesta. Al no poder controlarse el cumplimiento estricto de los parámetros de aleatoriedad del muestreo, existía el riesgo de que las personas que respondían fueran aquellas que por diferentes motivos optaban participar (por ejemplo, tenían un mayor interés, condiciones materiales u orientaciones ideológicas específicas).

⁵ Se han aplicado diferentes procesos para observar la validez de las respuestas e identificar posibles sesgos en las mismas, mediante la realización de diferentes pruebas y contrastes estadísticos tanto de la respuesta como de la no respuesta.

nes realizadas en esta cuarta encuesta de servicios sociales obedecen al interés en lograr garantizar la representatividad de los resultados obtenidos, objetivo que se ha cumplido con creces gracias a la implicación -en ocasiones en situaciones materiales muy adversas- de la persona al cargo de los diferentes Colegios de Trabajadoras Sociales participantes que, pese a lo engorroso del nuevo proceso, lo han desarrollado mayoritariamente con gran diligencia y eficacia.

El diseño del cuestionario, ampliamente discutido y enriquecido por el equipo de la Universidad Complutense de Madrid, tenía objetivos muy diversos y ambiciosos a saber: conocer el peso de los diferentes ámbitos laborales de trabajo dentro de la profesión, conocer las características sociodemográficas, laborales y el desempeño profesional, la percepción del trabajo con usuarias, los efectos de la pandemia, el grado de malestar entre las trabajadoras sociales (ansiedad, satisfacción, burnout); así como las opiniones y actitudes sobre determinados debates: la relación entre lo público y lo privado (lucrativo y no lucrativo), las formas de externalización, el grado de coordinación entre administraciones u organizaciones de base, las presiones políticas, las perspectivas hacia la intervención y la interdisciplinaridad o las opiniones sobre una Ley Marco estatal de servicios sociales.

Finalmente, el análisis de resultados ha sido muy detallado y rico. En primer lugar, se han manejado diversas variables independientes a lo largo de los diferentes apartados del informe: los sectores (público o privados), la variable edad, los ámbitos (servicios sociales, sanitario...), los niveles de atención (atención básica, especializada...), entre otras variables. Del mismo modo, cuando ha sido pertinente se ha desagregado la información en diferentes mapas, aportando información por comunidades autónomas, un detalle y una atención especiales a la dimensión territorial que es novedosa en los Informes sobre los Servicios Sociales en España. Se han construido indicadores sintéticos de las principales variables y, se han realizado, contrastes estadísticos bivariantes para todas las variables y sus cruces. Finalmente, se han realizado diversos análisis multivariantes (principalmente el análisis factorial de componentes principales y análisis de segmentación en árbol mediante el estadístico chaid) que han permitido obtener importantes sistematizaciones de datos y conclusiones ampliamente discutidas con los equipos de investigación.

Pero más allá de la definición del objeto, el muestreo, el diseño del cuestionario o el proceso de análisis, sin duda, la mayor de las virtudes de este informe refiere al equipo conformado porque sin éste nada hubiera sido posible y mucha de la calidad que tenga este documento responde a ello. Gracias al Consejo General del Trabajo Social que se ha implicado no sólo en el impulso y financiación del proyecto, sino que ha estado muy presente en la coordinación general, el diseño y el campo, así como en las aportaciones finales. Por otro lado, el equipo interdisciplinar de investigadoras/es de la Universidad Complutense de Madrid que ha contado

con sociólogas expertas en metodologías de las ciencias sociales y académicas e investigadoras/es pertenecientes al trabajo social, quienes han desempeñado un trabajo fundamental en la coordinación específica del proyecto, el diseño del cuestionario y la interpretación de resultados. Finalmente, Indaga, que es una cooperativa de investigación sociológica con más de diez años de experiencia con altos estándares de calidad, ha coordinado el desarrollo de todas las fases en su vertiente metodológica, ha realizado el muestreo, la supervisión en el trabajo de campo, el diseño del cuestionario y la explotación de los resultados y las primeras interpretaciones. Esta articulación entre el Consejo General del Trabajo Social, la Universidad y el tercer sector no lucrativo ha requerido un especial esfuerzo por todas las partes para acomodar las diferentes necesidades y los ritmos, pero el resultado ha sido enormemente rico, matizado y, esperamos, que de gran interés para las verdaderas protagonistas: las trabajadoras sociales, a las que agradecemos enormemente su disposición y participación desinteresada.

Finalmente, en Indaga mostramos nuestra satisfacción por la confianza depositada para colaborar en este IV Informe sobre los Servicios Sociales en España, sumando esta participación a una larga y fructífera colaboración entre disciplinas⁶. Hemos asumido esta prestación de servicio con respeto y con la única intención de evidenciar y visibilizar un diagnóstico de la situación lo más matizado y riguroso posible. La utilidad, las propuestas y las estrategias que se han de desarrollar competen únicamente al Trabajo Social que es, sin duda hoy en día, una disciplina y una profesión maduras para afrontar los retos que se abren con el debate sereno y democrático, el respeto a la diversidad y la coordinación estratégica para la defensa de la profesión ante los nuevos retos.

⁶ Que se remonta al menos hasta 1976 con el pionero estudios de A. Estruch y M. Güell, Sociología de una profesión. Los asistentes sociales.

1. La estructura del trabajo social

Del conjunto de estructuras que atraviesan, caracterizan y definen el trabajo social y su labor en España en la actualidad, tres son aquellas que componen la base primera a partir de la que se yergue el conjunto de la arquitectura del trabajo social. Son aquellas que responden a las preguntas: ¿Quién provee el trabajo social? (Estructura sociodemográfica), ¿Cómo se organiza la provisión de servicios? (Estructura organizativa) y ¿Dónde se desarrolla? (Estructura territorial).

1.1 Estructura sociodemográfica: feminización hegemónica

El trabajo social en España sigue caracterizándose por las altas tasas de feminización que, si bien se han matizado suavemente en los últimos 30 años, mantienen todavía una proporción muy alta (89%).

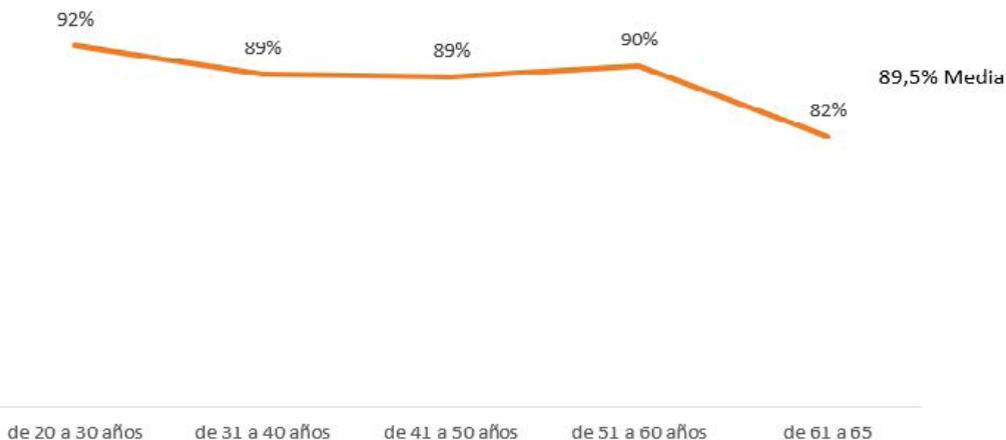
Ilustración 1 Tasa de feminización en el trabajo social



Fuente: Estruch y Güell (1976); Llovet y Usieto (1990) y ISSE IV.

Sin embargo, aunque la tendencia histórica, a medio plazo, nos muestra, con una leve intensidad, pero con una cierta constancia, la reducción de la feminización del trabajo social, se puede observar en los últimos datos del ISSE IV una incipiente tendencia hacia la intensificación de la feminización del trabajo social y algunos matices en torno a las características de la masculinización de la profesión.

Ilustración 2 Distribución de la tasa de feminización según edad



Fuente: ISSE-IV (N=1.448).

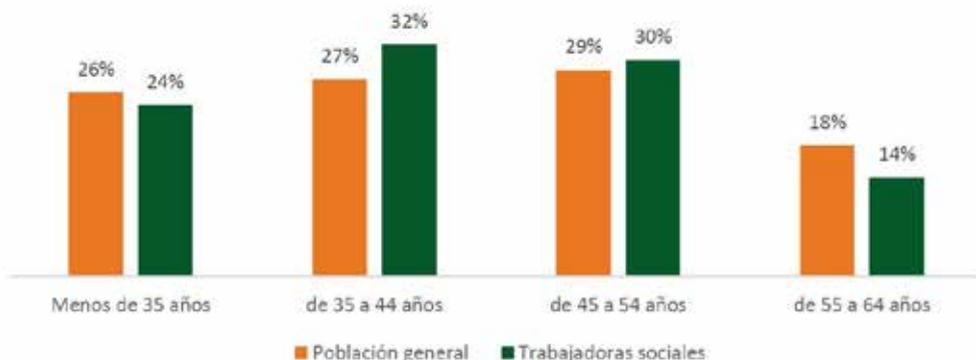
En concreto, al considerar el cruce entre las variables de edad y género, se observa una tendencia a sobrerrepresentar a las mujeres en el extremo de menor edad (92%) y a infrarrepresentarlas en el extremo de mayor edad (82%). En este sentido, existiría una intensificación de la feminización en el trabajo social, en la medida en que aumenta la proporción de nuevas trabajadoras; a la vez que la masculinización del trabajo social se explicaría no por una mayor incorporación de hombres al trabajo social, sino por una mayor permanencia en el tiempo. Permanencia que se explica por la menor propensión a adelantar la jubilación de quienes ocupan cargos de mayor responsabilidad y jerarquía dentro de las organizaciones, siendo los hombres, en mayor medida que las mujeres, quienes detentan este tipo de posiciones.

Además, atendiendo a la distribución por género en las diferentes comunidades autónomas se observa una importante variabilidad. Hemos podido comprobar que la tasa de feminización puede llegar a subir hasta el 94% (Catalunya) o bajar hasta el 75% (Cantabria).

1.2. Estructura sociodemográfica: Ligero envejecimiento en la profesión

La edad es una variable con una gran influencia en el conjunto de variables que se han analizado en el ISSE IV. De dicha capacidad estructurante, además, derivan análisis acerca de las tendencias hacia la precarización, desprofesionalización y desdeologización del trabajo social, tesis que han sido abordadas en capítulos posteriores.

Con respecto a la estructura por edades de la población de trabajadoras sociales colegiadas, es posible afirmar que es muy similar a la del resto de la población activa, advirtiéndose ligeras desviaciones.

Ilustración 3 Estructura de trabajadoras sociales frente a población activa general

Fuente: ISSE-IV (N=1.450) e INE.

De la comparativa entre las distribuciones por edad es posible observar que en el trabajo social hay una incorporación algo más tardía a la actividad laboral, ya que existe una menor proporción de trabajadoras de menos de 35 años en comparación con la media nacional. De igual modo, es posible apreciar que existe un abandono más temprano del periodo de actividad laboral. Ambas circunstancias explican una mayor proporción de trabajadoras sociales en los tramos centrales de edad.

Por su parte, respecto de anteriores ISSE, es posible observar una ligera tendencia hacia el envejecimiento de la población colegiada, la cual ya se registraba en el ISSE III (2018). En este sentido, desde el ISSE I (2012) hasta la actualidad la edad media de las trabajadoras sociales ha pasado de 41,2 años a 42,9 años.

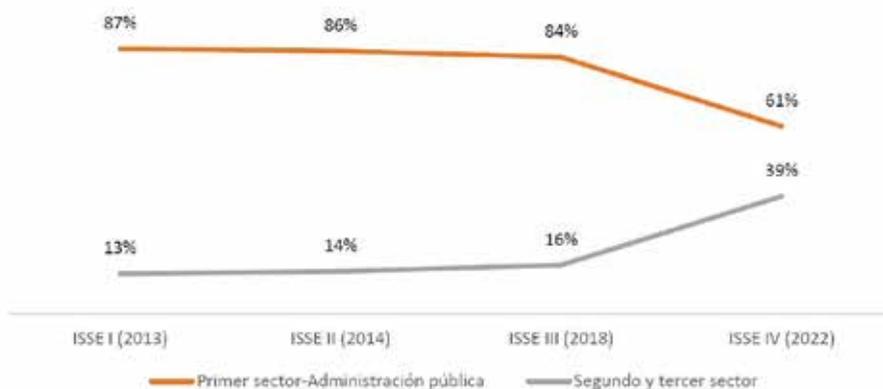
1.3. Estructura organizativa: la hegemonía de lo público y la tendencia hacia la externalización

Las entidades que desarrollan actividades ligadas al trabajo social se ordenan en torno a tres sectores principales: el sector público (primer sector), el sector privado lucrativo (segundo sector) y el sector privado no lucrativo (tercer sector). Dentro de cada uno de estos sectores es posible identificar una heterogeneidad considerable, especialmente en lo referente al tercer sector. Sin embargo, esta clasificación en tres grandes grupos ha sido de gran utilidad para el estudio de la forma como se organiza el trabajo social a partir del análisis de las organizaciones involucradas en la provisión de este tipo de servicios.

La distribución por sectores muestra la clara preponderancia del sector público (61%) frente al privado, ya sea lucrativo (13%) o no lucrativo (26%). Sin embargo, al observar la tendencia

histórica del sector público frente al privado en conjunto, es posible apreciar que la posición mayoritaria del primer sector tiende a disminuir en los últimos años, mientras que el sector privado crece.

Ilustración 4 Evolución de la distribución de las entidades por sector



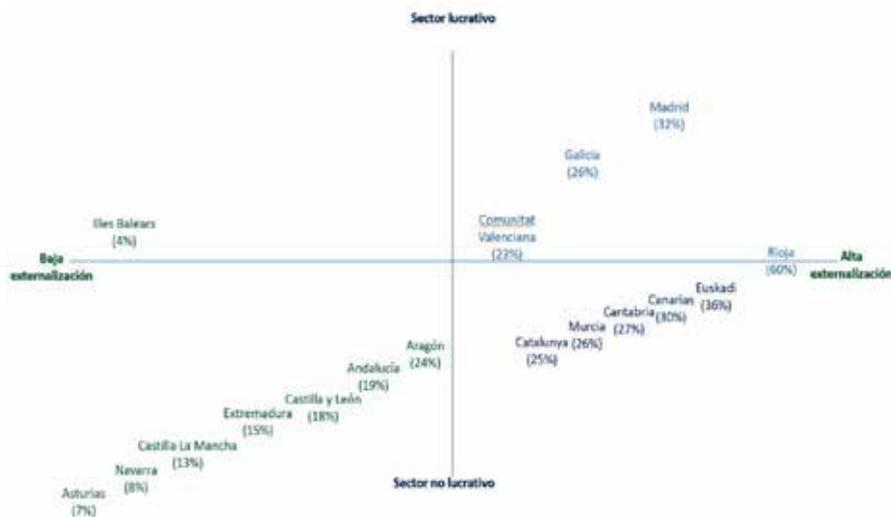
Fuente: Datos de los diferentes ISSE.

A pesar de esta tendencia, la Administración Pública sigue siendo el pilar que financia mayoritariamente los diferentes ámbitos del trabajo social (el 86%), y la mayoría de las entidades tienen algún tipo de financiación pública (96%). A lo largo de los años observamos una tendencia hacia un peso, cada vez mayor, del sector privado; por ejemplo, un incremento del 16% en el ISSE III al 39% en el ISSE IV.

El grado de externalización y sus formas varían en función de las comunidades autónomas. Así, hay algunas, como Madrid, cuya externalización a entidades privadas alcanza el 32% (frente al 24% de la media nacional) y, viceversa, otras regiones donde la financiación pública al sector privado es inferior al 10% (como Asturias). De igual modo hay comunidades, como Madrid o Galicia, que optan por externalizar casi en proporciones iguales con el segundo y con el tercer sector, frente a comunidades, como Canarias, que optan por una externalización mayoritaria con el tercer sector.

Siguiendo la tasa de externalización y el peso de cada sector ha sido posible realizar una clasificación de las comunidades autónomas en función del grado de externalización y el peso que adquieren las entidades del segundo o tercer sector.

Ilustración 5 Esquema clasificatorio de las comunidades autónomas y su articulación sectorial en la muestra



Fuente: ISSE-IV (N=1.145).

La variable de los sectores atraviesa transversalmente el estudio porque cada uno de ellos tienen unas características diferentes; por ejemplo, en función de las condiciones laborales, los salarios o los ámbitos de intervención e, incluso, los malestares asociados al desempeño profesional, siendo el sector privado lucrativo la punta de lanza de los procesos de desprofesionalización (cuyos indicadores pueden encontrarse también en el resto de los sectores).

1.4. Estructura territorial: desigualdades por comunidades y por municipios

Atendiendo a la distribución de las trabajadoras sociales en el territorio, las comunidades y los municipios, es posible apreciar la existencia de desigualdades en la cobertura de determinados territorios frente a otros.

Por comunidades autónomas existe una disparidad considerable en función del número de trabajadoras sociales por cada 10.000 habitantes. La disparidad de datos carece de tendencia en función de agrupaciones territoriales (por ej. entre norte y sur), modelo de gestión o peso económico de los territorios. En este sentido, La Rioja y Navarra acumulan la mayor tasa de trabajadoras sociales, de 16 y 13 por cada 100.000 hab. respectivamente, frente a Castilla-La Mancha, con 5, y la Comunitat Valenciana, Illes Balears y Asturias con 7.

Según el tamaño del municipio existe una tendencia clara que asigna un mayor grado de cobertura de trabajadoras sociales a las grandes ciudades que a los municipios de menor

tamaño. La articulación entre lo rural y lo urbano se ve, como consecuencia, mediada por el tradicional acaparamiento de recursos por las ciudades frente a la relativa escasez en los municipios de menor tamaño.

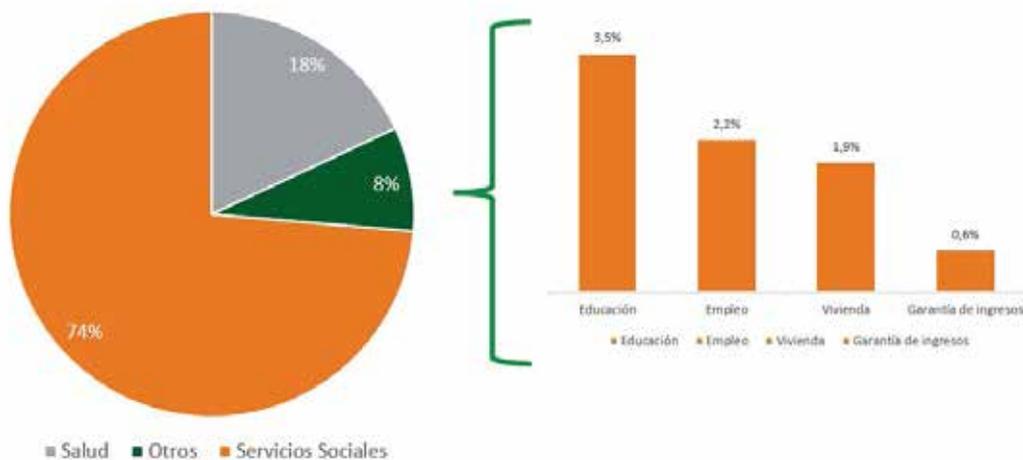
2. La labor del trabajo social: ámbitos, niveles y funciones desempeñadas

Para profundizar en las características de la labor del trabajo social y las estructuras que ordenan y determinan la forma en que esta se lleva a cabo se ha realizado un análisis de los ámbitos y los niveles de atención, además de las funciones que se realizan.

2.1. Ámbitos de atención: la hegemonía de los Servicios Sociales

Los Servicios Sociales ocupan una posición muy mayoritaria en el conjunto de ámbitos del trabajo social, preponderancia que se ha mantenido con el tiempo y que, a pesar del surgimiento de algunos ámbitos específicos novedosos, como la vivienda o la garantía de ingresos, mantiene su centralidad en el trabajo social.

Ilustración 6 Distribución de las trabajadoras sociales por principal ámbito de intervención



Fuente: ISSE-IV (N=1.173).

La Administración Pública se centra mayoritariamente en el ámbito de los Servicios Sociales, aunque también mantiene una presencia relevante la ayuda a la dependencia. Por su parte, el sector privado lucrativo tiene mayor presencia en el ámbito de la salud, y de forma muy mayoritaria en el área específica de la dependencia. El tercer sector, por contraposición,

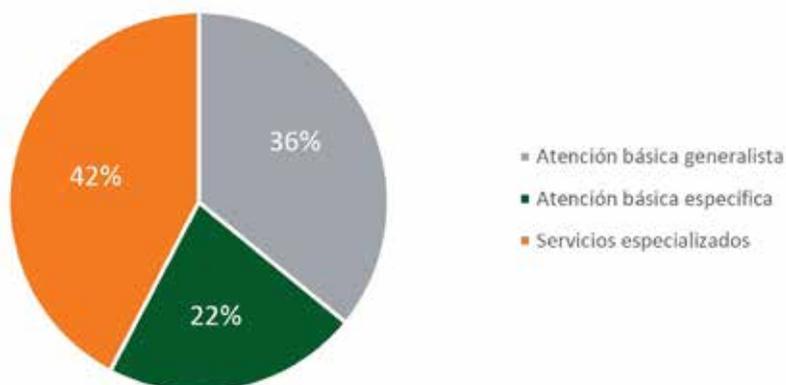
se caracteriza por obtener una mayor presencia relativa en los otros ámbitos de atención (educación, empleo, vivienda y garantía de ingresos), al tiempo que se distribuye de forma muy repartida entre diferentes áreas específicas (dependencia, familia, inmigración, etc.)

2.2. Niveles de atención: la especialización como factor privatizador

La labor del trabajo social se desarrolla a distintos niveles de atención en función de las características del servicio que se presta al ciudadano. En los anteriores Informes sobre los Servicios Sociales en España se ha diferenciado entre atención básica y servicios especializados; en esta ocasión se diferencia, dentro la atención básica, entre básica generalista y básica específica, en el mismo sentido en que apuntan ya algunas legislaciones actuales que tratan de dar una respuesta al histórico problema de la fractura entre la atención primaria y la especializada. En la práctica, la atención básica específica se constituye como bisagra entre los niveles de mayor generalidad y los de especialización.

Las trabajadoras sociales se distribuyen entre los servicios especializados (42%) y los servicios básicos (58%). En este Informe se han desagregado, por primera vez, los servicios básicos en función de rango de actuación, de forma que sabemos que la atención básica generalista concentra el 36% del total y la atención básica específica el 22%.

Ilustración 7 Distribución de las trabajadoras sociales por nivel de atención



Fuente: ISSE-IV (N=1.186).

La presencia del sector privado (lucrativo y no lucrativo) aumenta a medida que lo hace también el grado de especialización de los niveles de atención, siendo la atención básica generalista aquella menos especializada, y los servicios especializados el extremo opuesto. De hecho, es en este último nivel de atención en el único que el sector privado tiene una presencia superior a la del sector público, 54% frente a 46% respectivamente. El mayor peso del

sector privado está igualmente acompañado de un mayor peso de los ámbitos de sanidad y otros, mientras que la atención básica generalista está ligada, en mayor medida, a los Servicios Sociales. A su vez, los servicios específicos y especializados se concentran, en mayor medida, en las grandes ciudades, mientras que los municipios de menor tamaño mantienen una presencia de atención básica generalista muy superior.

En el conjunto de las tendencias, hemos encontrado un comportamiento más similar entre el nivel de atención básico específico y los servicios especializados que entre la atención básica específica y la básica generalista.

2.3. Funciones propias e impropias: el debate en torno a la adecuación

Existe un gran debate en torno a las funciones específicas que han de desempeñar las trabajadoras sociales. Las trabajadoras sociales perciben que ciertas tareas no son del todo adecuadas o deseables, lo que se refiere tanto a debates políticos sobre las funciones legítimas del trabajo social, como a tareas que catalizan malestares generales de la profesión (por ejemplo, la saturación y tareas repetitivas).

En el reconocimiento de la adecuación o no de las actividades realizadas se ha comprobado la existencia de una dimensión cuantitativa y cualitativa. La dimensión cuantitativa refiere a la frecuencia en la realización de tareas. La dimensión cualitativa refiere al prestigio profesional que se concede a la tarea desempeñada.

Ilustración 8 Distribución según funciones agrupadas



Fuente: ISSE IV (N=1.177 N de respuestas= 9.751).

Las funciones más frecuentes son aquellas ligadas a tareas relacionadas con la atención a personas usuarias (A y C) o la coordinación con otras u otros profesionales (B). Mientras que las funciones que registran menores frecuencias son las vinculadas a labores de diseño o planificación (D), tareas administrativas (E) e investigación, docencia y comunicación (F).

La frecuencia en la realización de tareas influye sobre la percepción de adecuación de tareas en la medida en que son las tareas que menos se realizan (diseño, planificación, evaluación o investigación) aquellas que muestran un mayor grado de adecuación. A partir del análisis e las respuestas abiertas recogidas en el cuestionario se observa como, por un lado, se proyecta sobre las tareas que no se realizan o se realizan con poca frecuencia una alta deseabilidad. Por otro lado, se apela al alto grado de repetición en las tareas realizadas como un factor de descontento que se traduce en la interpretación de indeseabilidad acerca de dichas tareas. También se pone énfasis en las condiciones de realización de las funciones (saturación, estrés, presión, etc.).

A su vez, es posible identificar un componente cualitativo dentro del reconocimiento o no de la adecuación de las funciones. En este sentido, las tareas administrativas se consideran las más impropias por creerlas ajenas a la labor del trabajo social. Por contraposición, las funciones que conllevan la concepción de la intervención social, más que la ejecución de esta, se interpretan como de mayor prestigio profesional, más propias del trabajo social. Entre medias se encuentran tanto las funciones de trato con usuarias, como las diferentes formas de acompañamiento, que gozan de un reconocimiento acorde a la media general como funciones propias, y también las funciones de información o de gestión de prestaciones que se encuentran algo más deslegitimadas.

Así, los elementos burocráticos ligados a la actividad de las trabajadoras sociales (tareas administrativas) o aquellos que pueden ser percibidos como burocráticos en función de las condiciones en que se realizan (gestión de prestaciones o información y orientación) se perciben como ilegítimos e impropios de la labor del trabajo social. Sin embargo, otras funciones vinculadas a la intervención social en su ejecución (diversos acompañamientos) y, aun en mayor medida, en su concepción (diseño, planificación y evaluación) se reconocen como apropiadas. Son la cualidad y la condición en que se realizan las funciones, las que orientan, en mayor medida, la percepción de estas funciones como propias o impropias.

3. La labor del trabajo social: condiciones laborales

La mayoría de las personas encuestadas se encuentran ocupadas (83%) y el resto (17%) presenta otras situaciones (no ejercicio de la profesión 7%, desempleo 5%, inactivas 3% o trabajan otro sector de forma definitiva 2%). Del conjunto de las trabajadoras sociales

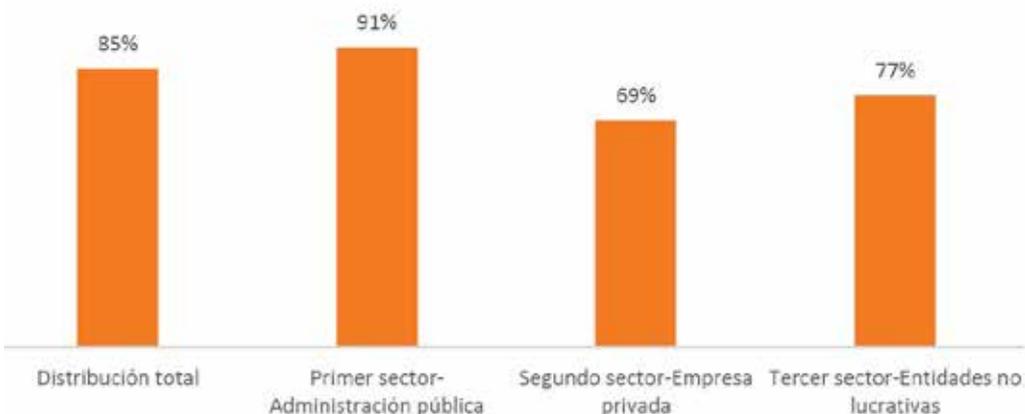
ocupadas la gran mayoría lo son como asalariadas (93%). Es posible identificar una heterogeneidad considerable entre las condiciones laborales de las trabajadoras sociales asalariadas.

3.1. Reconocimiento contractual de la figura del trabajo social: una barrera frente a la desprofesionalización.

La falta de reconocimiento explícito de la figura del trabajo social en los contratos de trabajo implica una tendencia hacia la desprofesionalización (descalificación y descualificación), proceso que tiene como resultado la pérdida de la autonomía en su ejercicio profesional, del control de su saber hacer y de su reconocimiento social, y el empeoramiento de las condiciones laborales de las trabajadoras.

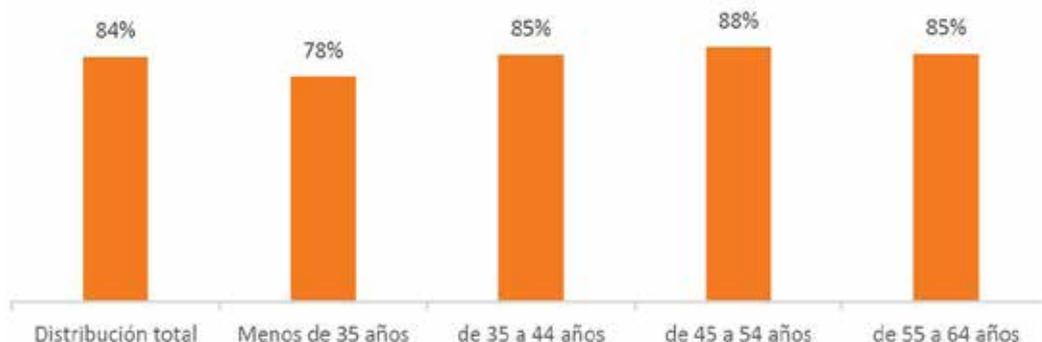
El reconocimiento profesional-contractual como trabajadoras sociales es mayoritario entre la población colegiada (85%). Sin embargo, cabe preguntarse si el no reconocimiento de la figura profesional del trabajo social en los contratos laborales es un factor influyente en la no colegiación (obligatoria desde el 2013 para ejercer como trabajadora social).

Ilustración 9 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social según sector



Fuente: ISSE IV (N=1.211).

Dentro de la población colegiada, la distribución por sectores muestra que es en el sector privado aquel en el que se observan, con mayor claridad, las tendencias desprofesionalizadas, especialmente en el caso del sector empresarial y, en menor medida, entre las entidades no lucrativas.

Ilustración 10 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social según edad

Fuente: ISSE IV (N=1.208).

También hemos observado que la falta de reconocimiento contractual de la figura profesional del trabajo social se concentra en el grupo de trabajadoras más jóvenes, aquellas con menor experiencia laboral y, por lo tanto, sujetas a una mayor competencia en el acceso al empleo, que puede forzar la aceptación de peores condiciones laborales ligadas a la desprofesionalización, proceso en el que el no reconocimiento profesional es un pilar fundamental.

3.2. Grado de inestabilidad laboral alto

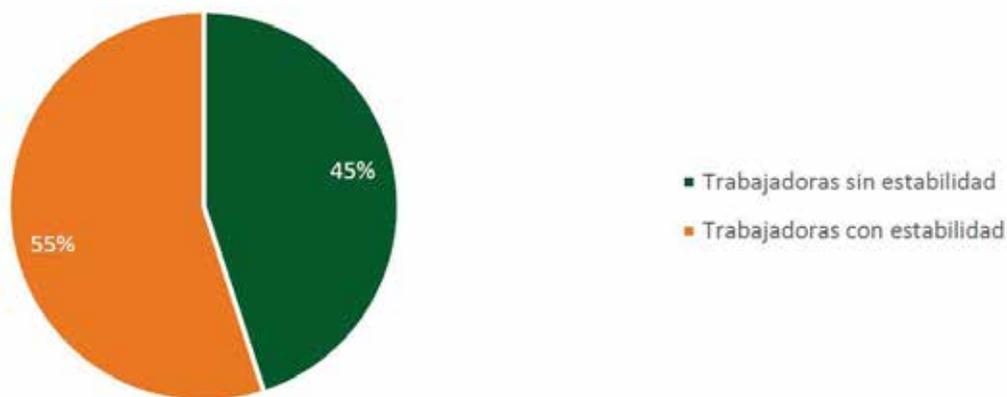
La mayoría de las trabajadoras sociales colegiadas mantienen contratos como indefinidas (39%). Existe una distribución muy similar entre el resto de las categorías de funcionarias (16%), contratos eventuales o por obra y servicio (16%), además de las sustituciones e interinidades (16%) y funcionarias interinas (12%). Los contratos en prácticas o el voluntariado como actividad principal son residuales.

Se consideran como figuras laborales sólidas las que gozan de estabilidad laboral y un grado de protección considerable frente al desempleo -solo los contratos indefinidos y las personas con plaza como funcionarias. Es posible apreciar que la proporción de trabajadoras estables e inestables se halla muy próxima.

El alto grado de inestabilidad en la profesión se explica en parte por la evolución del porcentaje de personas funcionarias que componen la masa laboral de trabajadoras sociales colegiadas, la cual se ha reducido en los sucesivos ISSE, pasando de ser el 37% en 2018 al

28% en la actualidad. De hecho, esta reducción del número de personas funcionarias hace que el sector público sea el que registra una menor estabilidad frente al privado.

Ilustración 11 Distribución trabajadoras según estabilidad



Fuente: ISSE-IV (N=1.167).

A su vez, es la edad la principal variable que estructura el acceso a puestos de trabajo estables, siendo las personas de menor edad las que se encuentran en empleos más inestables y las de mayor de edad las que ocupan mayoritariamente puestos estables. Esto también se observa al comprobar la acumulación de contratos por año en función de la edad: son las personas más jóvenes quienes acumulan un mayor número de contratos.

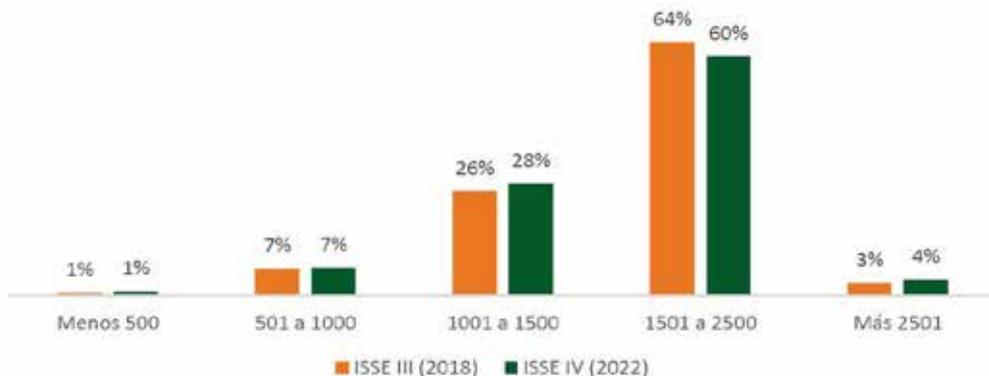
3.3. Salarios medios-altos, pero en ligero retroceso

En términos generales, existe cierto techo de cristal en los salarios, puesto que el 96% de la muestra cobra por debajo de los 2.500€ netos mensuales. Hoy en día la categoría mayoritaria es la de 1.500€ a 2.500€, pero respecto a otros ISSE, esta se ha reducido casi cuatro puntos, a la vez que ha aumentado la de quienes están por debajo de 1.001 a 1.500€, que ahora representa el 28%.

Son las personas más jóvenes las que menos cobran y es en el sector privado donde tienen mayor peso los salarios más bajos. De igual modo, en los municipios más pequeños y en los más grandes se observa una devaluación salarial respecto de la media. Además, por comunidades autónomas existen asimetrías significativas, tendiendo, en general, la zona norte a registrar salarios más altos que la zona sur y los de la cuenca mediterránea, aunque con excepciones notables, como los casos de Asturias o Galicia, que registran salarios más bajos

que los de su entorno geográfico, o los de Illes Balears o Catalunya, que registran salarios algo más altos que los de su entorno.

Ilustración 12 Evolución de la distribución de los salarios

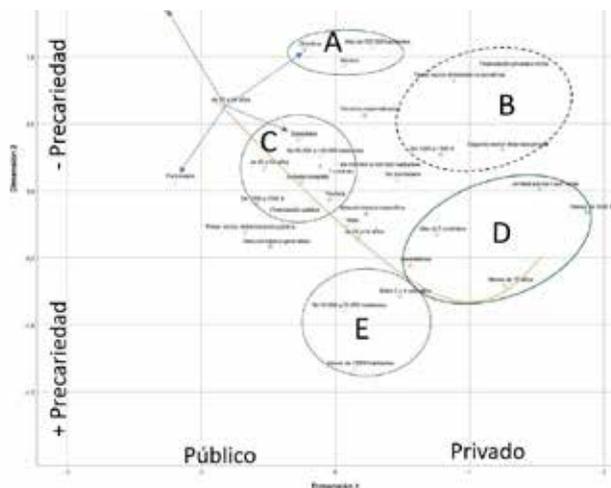


Fuente: ISSE III y IV.

3.4. La edad como variable estructurante de la calidad en el empleo

A partir de un análisis multivariable hemos obtenido una imagen sintética de las principales tendencias en la relación entre variables de calidad del empleo y variables sociodemográficas y laborales. Se observa que la edad es la principal variable estructurante.

Ilustración 13 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales, características del puesto de trabajo y características sociodemográficas



Fuente: ISSE-IV (N=1.099).

Puede observarse, siguiendo la línea naranja, la forma de distribución de los diferentes grupos de edad que atraviesa el resto de las variables, manteniendo un orden descendente que compone prácticamente una línea recta. Este eje muestra que los grupos de mayor edad se encuentran más próximos a categorías de mayor estabilidad, mayor salario y mayor autoridad (agrupaciones A y C), mientras que los grupos de menor edad se encuentran situados próximos a peores condiciones laborales (agrupaciones D y E). Además se puede observar que los hombres se encuentran más próximos a posiciones de mejores condiciones y mayor poder jerárquico que las mujeres.

Además, la recomposición de las dimensiones nos permite intuir varias agrupaciones. Por un lado, observamos que las categorías de sueldo medio-alto, la estabilidad y la jornada completa se producen con mayor frecuencia en torno a los municipios medianos y grandes y a la financiación pública (agrupación C).

Los tramos de renta superiores, en cambio, se asocian, en mayor medida, a las posiciones directivas, los hombres y las grandes ciudades (agrupación A). En el sentido opuesto, los municipios de menor tamaño se encuentran próximos a una acumulación anual de contratos entre 2 y 4 (agrupación E).

Por su parte, los sueldos de menos de 1.000€, la inestabilidad, la acumulación de más de 5 contratos en un año y la jornada parcial se configuran como el conjunto más precario (agrupación D).

Por último, podemos observar en el interior del círculo marcado con una línea discontinua (agrupación B) la proximidad existente entre el segundo y el tercer sector, ya que, a pesar de partir de premisas diferentes en tanto que entidades (tener o no tener ánimo de lucro), su relación con las condiciones laborales de las trabajadoras y las fuentes de financiación se muestra similar.

4. La labor del trabajo social: el bienestar subjetivo en relación con el trabajo social

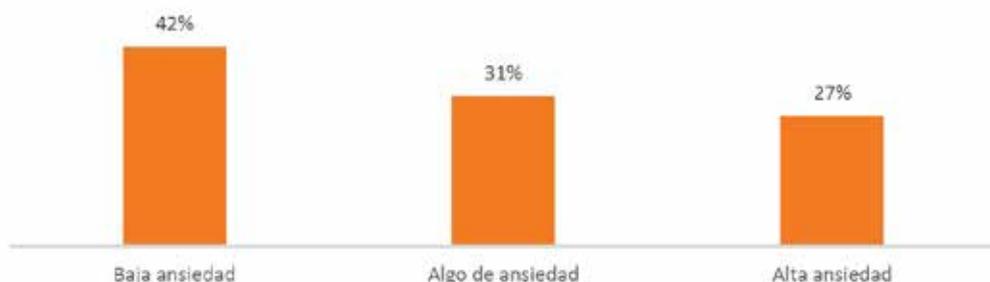
Además de comprender las condiciones materiales de las trabajadoras sociales, se ha recogido información acerca de otras dimensiones más simbólicas, como los grados de bienestar-malestar subjetivo en el desempeño de su trabajo.

Para medir el estado subjetivo de las trabajadoras sociales se ha utilizado una escala de ansiedad, otra de satisfacción y una pregunta compuesta de 6 ítems para construir un indicador de burnout.

4.1. Ansiedad, satisfacción y burnout: tendencias comunes

Las distribuciones de los niveles de ansiedad muestran que 1 de cada 4 trabajadoras sociales experimenta alta ansiedad y casi 1 de cada 3 mantiene un grado de ansiedad intermedio. Así, es posible considerar que la ansiedad tiene una presencia muy relevante entre las trabajadoras sociales.

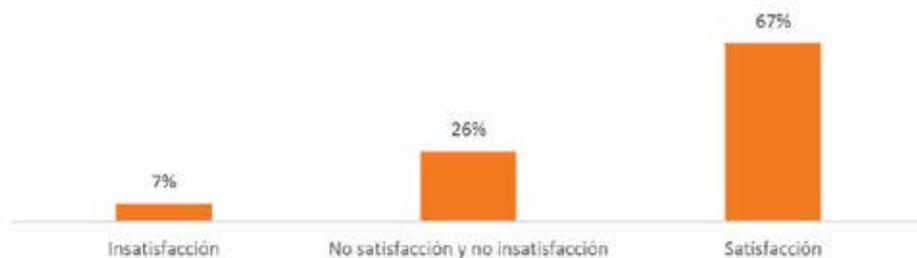
Ilustración 14 Grado de ansiedad de las trabajadoras sociales



Fuente: ISSE-IV (N=1.201).

La alta satisfacción es mayoritaria en la profesión, 2 de cada 3 trabajadoras declaran estar satisfechas, aunque se distribuye de forma desigual. Es igualmente llamativo el porcentaje tan reducido de personas insatisfechas (7%).

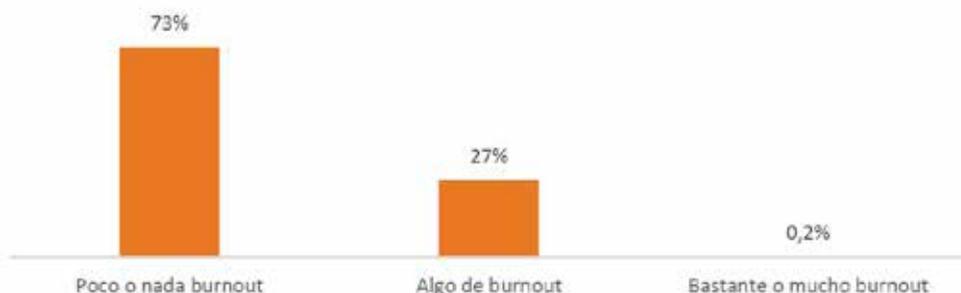
Ilustración 15 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales



Fuente: ISSE-IV (N=1.182).

A partir de la escala burnout construida, se ha obtenido que el número de trabajadoras sociales que experimentan un alto grado de burnout es residual y que 1 de cada cuatro trabajadoras sociales experimenta algo de desgaste.

Ilustración 16 Grado de burnout de las trabajadoras sociales



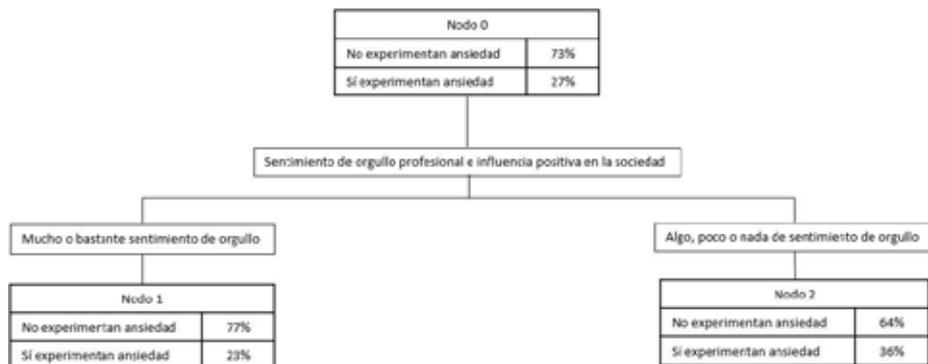
Fuente: ISSE-IV (N=1.179).

Para las tres variables se ha detectado que el malestar subjetivo está más presente en la atención básica generalista. Por el contrario, el bienestar subjetivo se vincula con un mayor reconocimiento de las funciones realizadas como propias del trabajo social, así como con posiciones que permiten ejercer un mayor grado de toma de decisiones. En este sentido, es posible identificar que el malestar está vinculado a condiciones desfavorables para la realización del trabajo (presión y saturación), mientras el bienestar se vincula a la realización personal en torno a la actividad laboral (adecuación de funciones y autonomía relativa en la toma de decisiones).

4.2. El componente teleológico de la acción social como determinante principal del estado subjetivo

Si bien ha sido posible establecer la relación entre las variables de ansiedad, satisfacción y burnout, es preciso, todavía, explicar el factor diferencial que decanta la experiencia de malestar o bienestar subjetivo y que sintetiza los efectos conjuntos de los factores recién expuestos.

Para desagregar la estructura del malestar subjetivo, se ha optado por analizar en profundidad la variable ansiedad de acuerdo con que, a partir del análisis de las respuestas abiertas de las encuestadas respecto a esta variable, hemos observado que una parte muy importante de la ansiedad se refiere a las condiciones en que se trabaja (estrés, saturación, presiones, etc.). Esto permite interpretar la ansiedad como la manifestación de un malestar general en la profesión y abre una puerta a la politización de los malestares, pasando de su expresión individual a su articulación colectiva, de ahí el interés por centrar el foco del análisis multivariable en la ansiedad.

Ilustración 17 La estructura del malestar subjetivo a través de la ansiedad⁷


Fuente: ISSE IV.

El grado de orgullo percibido por las trabajadoras sociales respecto de su cometido es la principal variable que ordena el grado de ansiedad experimentado, por encima del resto de variables independientes consideradas previamente (es la que presenta una asociación estadística más fuerte). La variable del orgullo por el trabajo realizado se refiere, simultáneamente, a las dimensiones de utilidad y realización personal de las trabajadoras. Se podría decir que el sentido humanista de la labor del trabajo social reduce la ansiedad de las trabajadoras, incluso a pesar de estar expuestas a condiciones adversas.

5. Las personas usuarias del trabajo social

Las personas usuarias son el fin último en torno al que se ordena la labor del trabajo social. Existe una relación dialéctica entre trabajo social, las personas usuarias y los contextos socioeconómicos y políticos. En este sentido, las características relacionadas con la atención y con los perfiles de personas usuarias son clave a la hora de concebir la labor del trabajo social.

5.1. La atención: trato habitual con personas usuarias y presencialidad mayoritaria

La mayoría de las trabajadoras sociales realizan habitualmente labores con personas usuarias (89%), tendencia que se agudiza, aún más, en el ámbito de la sanidad (97%). A pesar de la pandemia, se mantiene un alto grado de presencialidad que es común al conjunto de los sectores. Aun así, en torno a 1 de cada 3 trabajadoras sociales desarrolla la mitad de sus funciones vinculadas al trato con personas usuarias de forma telemática. Carecemos de

⁷ El gráfico completo con las ramificaciones de segundo nivel se encuentra en el informe completo

información acerca de series históricas respecto de esta cuestión, pero es previsible que una parte del efecto de la pandemia haya sedimentado en las formas del quehacer del trabajo social, alcanzándose estos datos. En cualquier caso, tan solo el 2% de las trabajadoras sociales realizan todo su trabajo con personas usuarias de forma telemática.

5.2 La atención: tiempos de espera moderados, matizados según sector

En términos generales, las listas de espera suelen ser mayoritariamente de menos de dos semanas, tanto para la primera atención, como para la segunda. Tan solo el 16% de las trabajadoras sociales declaran que el tiempo de espera para acceder a la atención de sus recursos llega hasta 1 mes o más.

Ilustración 18 Tiempo de demora en la 1ª atención según sector



Fuente: ISSE IV (N=1.164).

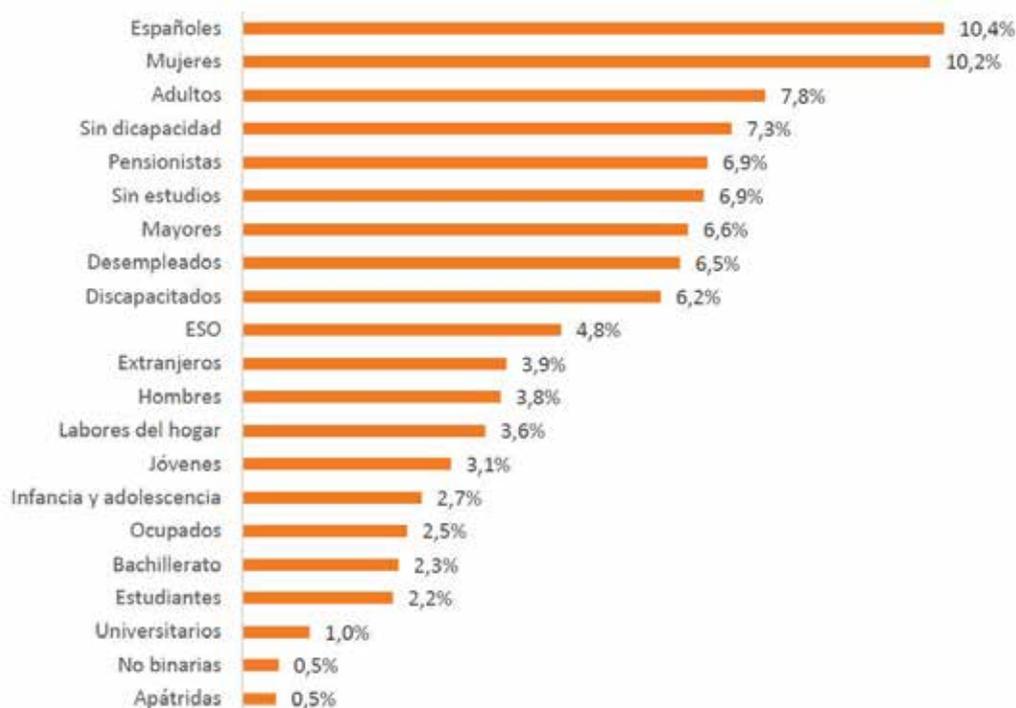
Por sectores, son las entidades privadas con ánimo de lucro aquellas que concentran mayoritariamente la atención sin cita previa, mientras que los recursos de atención públicos o vinculados al tercer sector se ubican, en mayor medida, en atenciones con cita previa que se desarrollan en menos de una semana.

5.3. El perfil general de las personas usuarias

En la encuesta realizada se han valorado diferentes variables sociodemográficas a la hora de abordar los perfiles de las personas usuarias. En este sentido, se ha preguntado a las trabajadoras sociales por la frecuencia con que atienden a diferentes personas, consideradas en

función del género, la edad, el nivel de estudios, la nacionalidad, la ocupación y la existencia o no de algún grado de discapacidad.

Ilustración 19



Fuente: ISSE IV (N=996 N de respuesta= 7.642).

Entre las personas usuarias el nivel educativo, la situación laboral y la edad son las variables clave para resumir sus perfiles, junto con el género (según son percibidas por las trabajadoras sociales). Así, la mayoría son caracterizadas como mujeres (70%), adultas (39%) o mayores (33%), sin estudios o solo con la ESO (46% y 32% respectivamente), con nacionalidad española (70%), pensionistas o desempleadas (32% y 30%).

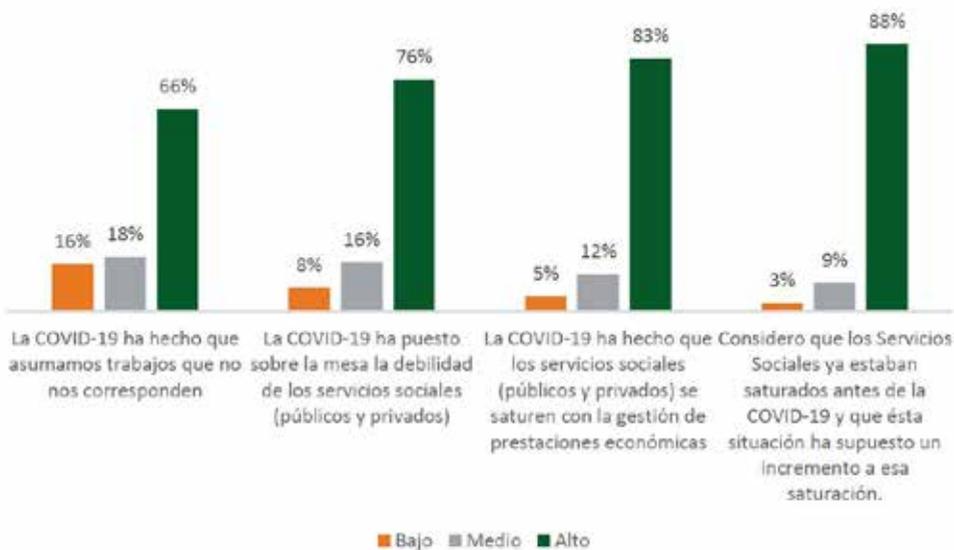
6. Impacto COVID en los Servicios Sociales

Desde el punto de vista del impacto de la pandemia observamos dos tipos de efectos: por un lado, aquellos que tienen que ver con la percepción del desempeño profesional y, por otro, el impacto que ha tenido sobre las personas usuarias, siempre bajo la percepción de las trabajadoras sociales.

6.1. La pandemia como intensificador de las tensiones inherentes a las estructuras del trabajo social

Un amplio porcentaje de la muestra (88%) ha evidenciado que, si bien los Servicios Sociales ya estaban saturados antes de la COVID-19, la pandemia ha incrementado esta situación. En este sentido, se registran muy altos porcentajes (83%) también en la identificación de la gestión de prestaciones económicas como causa de la saturación. Una de las consecuencias mayoritarias del contexto de saturación ha sido la asunción por parte de una gran parte de las trabajadoras sociales de funciones que no les correspondían (como señala el 66% de las mismas). También ha sido posible establecer una relación, aunque débil, entre las comunidades autónomas en las que se ha percibido una mayor emergencia de nuevos perfiles de personas usuarias y la percepción de saturación de los Servicios Sociales.

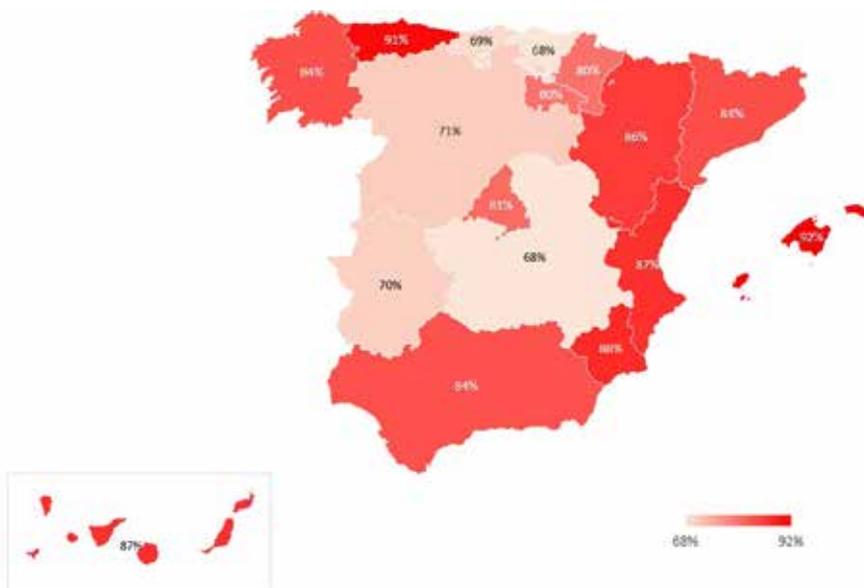
Ilustración 20 Grado de acuerdo con afirmaciones acerca de intensificación de trabajo y saturación de servicios asistenciales



Fuente: ISSE-IV (N=1.179).

También ha sido posible establecer una relación entre las comunidades autónomas en las que se ha percibido una mayor emergencia de nuevos perfiles de personas usuarias y la percepción de saturación de los Servicios Sociales.

Ilustración 21 Alto grado de acuerdo con el carácter aditivo de los nuevos perfiles de personas usuarias y su contribución a la saturación de los Servicios Sociales



Fuente: ISSE-IV (N=1.175 Media nacional=82%)

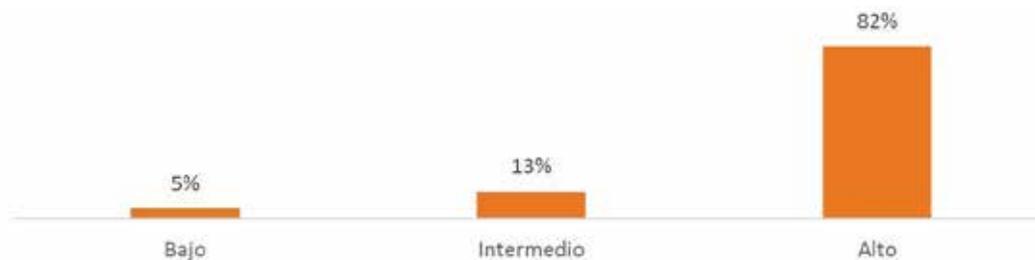
Sin embargo, a pesar del consenso en torno al efecto de saturación derivado de la pandemia, que es común al conjunto de comunidades autónomas, se registra un menor consenso respecto a la debilidad previa del sistema de Servicios Sociales (76%). A partir de esta discrepancia de 12 puntos porcentuales, es posible interpretar que un porcentaje reducido de profesionales, que reconocen la saturación del sistema de Servicios Sociales, no entienden la saturación como un factor de debilidad, en la medida en que los Servicios Sociales, a pesar de su sobrecarga, han logrado continuar atendiendo a las personas usuarias de forma eficaz, aunque quizás haya sido a costa de la sobrecarga personal de trabajo y la asunción de funciones impropias.

Por último, se destaca que 1 de cada 2 trabajadoras sociales considera que, con la pandemia, se ha dado una mejor valoración del trabajo social. Este dato sorprende en la medida en que se ha experimentado un reconocimiento general de la sociedad hacia los servicios públicos, las denominadas “primeras líneas” y, en particular, los Servicios Sociales han tenido que asumir una sobrecarga de trabajo muy significativa derivada de la urgencia de la crisis social desencadenada a partir de la crisis sanitaria, teniendo un papel fundamental en la protección de las personas más vulnerables.

6.2 Adición de nuevos perfiles de personas usuarias a los perfiles ya instituidos

Desde el punto de vista de las trabajadoras sociales, la pandemia ha generado la emergencia de nuevos perfiles de personas usuarias (83%). La intensidad de estas tendencias se ha visto afectadas por las características de los modelos productivos de los diferentes territorios además de por las diferentes medidas afrontadas por las comunidades autónomas para controlar la transmisión del virus.

Ilustración 22 Grado de acuerdo con el carácter aditivo de los nuevos perfiles de personas usuarias y su contribución a la saturación de los Servicios Sociales



Fuente: ISSE-IV (N=1.175).

Sin embargo, la emergencia de nuevas demandas no ha hecho que desaparezcan de forma mayoritaria los perfiles más tradicionales, habiéndose producido un efecto de adición entre perfiles (82%). En este sentido, a los perfiles-objetivo tradicionales del trabajo social, vinculados a formas de vida ubicadas en la exclusión social (adicciones, reinserción, sinhogarismo, enfermedades mentales, etc.) y a los nuevos perfiles emergidos tras la crisis económica del 2008 (desempleados), se han añadido ahora nuevos perfiles ocupacionales caracterizados por su pertenencia a sectores económicos afectados por las restricciones derivadas del control de la pandemia (economía informal, paro de actividades, restricciones de aforos, etc.).

El crecimiento de la población en riesgo de pobreza y exclusión social y su carácter feminizado son resultados del reciente estudio realizado por la Fundación FOESSA⁸. En que, además, señalan el crecimiento de la proporción de personas menores de 35 años en este tipo de situaciones o el peso de la brecha digital en el riesgo de exclusión social. Así, los efectos registrados en ambos estudios parecen apuntar en una misma dirección.

⁸Ayala, L., Laparra, M., & Gregorio, C. (2021). Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid 19 en España. Fundación FOESSA. https://caritas365-my.sharepoint.com/personal/cominc_caritas_es/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados%2Finforme%20FOESSA%202022%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados

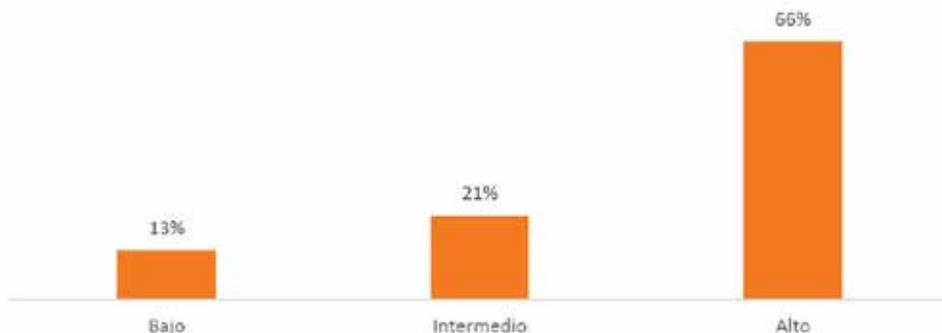
7. El gobierno de lo público

Los servicios públicos y, concretamente, los Servicios Sociales son un elemento de política pública; en su configuración y definición se encuentran concepciones en torno a la identificación de problemáticas y los abordajes con que se conciben, partiendo de una cosmovisión del mundo e identificando un deber ser de la sociedad. Existe, como consecuencia, una dimensión ideológica en el seno del trabajo social y en la concepción del principal sistema de protección social ligado a la profesión: los Servicios Sociales.

7.1. El debate en torno a la externalización: los Servicios Sociales como política pública

El debate acerca de la externalización permite identificar posiciones en torno a los actores más deseables para llevar a cabo el desempeño de la labor de los Servicios Sociales. En este debate se encuentran implícitas las diferentes posturas en torno a la articulación de la protección social.

Ilustración 23 Grado de acuerdo con la gestión sin externalizaciones de los Servicios Sociales



Fuente: ISSE-IV (N=1.268).

Las posiciones antiexternalización son mayoritarias entre el conjunto de trabajadoras sociales colegiadas. Algo más de la mitad de ellas abogan por un modelo sin ninguna clase de externalización, aunque la posición que aúna un mayor consenso -3 de cada 4 trabajadoras- es aquella que rechaza la existencia de un modelo de Servicios Sociales mayoritariamente externalizado.

Sin embargo, no deja de ser llamativo que casi una cuarta parte de las trabajadoras sociales entienda que el modelo más deseable de Servicios Sociales es aquel que se encuentra mayormente externalizado, especialmente atendiendo a que entre las personas encuestadas no se han registrado matizaciones entre la externalización con entidades sin ánimo de lucro y con entidades tanto con ánimo de lucro como sin él.

En este sentido, y como posición minoritaria, es relevante la alta proporción de trabajadoras sociales que entienden los Servicios Sociales independientes de cualquier política pública que se articule, deliberadamente, en torno a objetivos que partan de una racionalidad que huya de la rentabilidad. También de esta consideración se puede extrapolar una hipótesis que ha de ser confirmada en posteriores análisis cualitativos: que la Administración Pública ha incorporado en su quehacer lógicas mercantilistas.

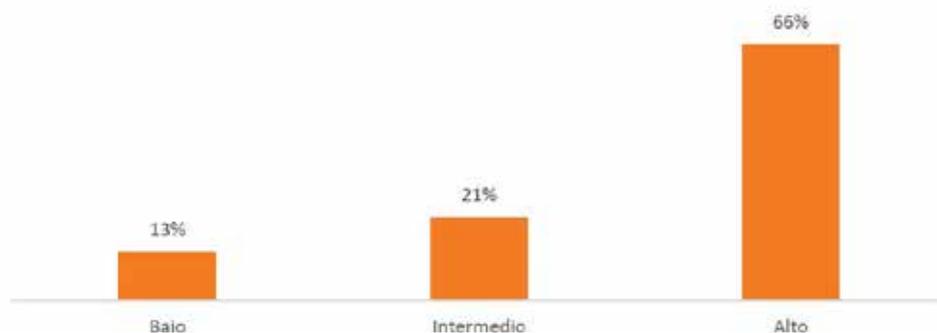
Por sectores, las trabajadoras del sector público son aquellas que muestran mayores posiciones antiexternalización frente a las del sector privado que mantienen posiciones muy similares, tanto las del segundo, como las del tercer sector.

También por edades es posible identificar cómo el grupo de edad más joven es aquel que se muestra más favorable a la existencia de externalizaciones, al tiempo que es el grupo de edad que registra un mayor porcentaje de no posicionamiento (ni en acuerdo, ni en desacuerdo) con la externalización. Los síntomas de desideologización de las cohortes de edad más jóvenes, ya sea por despolitización de la gestión de los Servicios Sociales o por falta de posicionamiento, pueden explicarse, en parte, a raíz de los procesos de desprofesionalización que precarizan el empleo y conciben determinadas funciones tradicionales de la profesión como elementos burocráticos que se pueden derivar a otro tipo de profesionales e, incluso, transformarlos en mecanismos informáticos que automaticen dichas gestiones.

7.2. El debate en torno a la certificación y condicionalidad de las prestaciones

El problema de la adecuación de la función social de la certificación de situaciones de riesgo y exclusión social, así como el de la obligatoriedad o no del acompañamiento social para el acceso o el sostenimiento de las prestaciones sociales, son elementos para debatir en el seno del trabajo social.

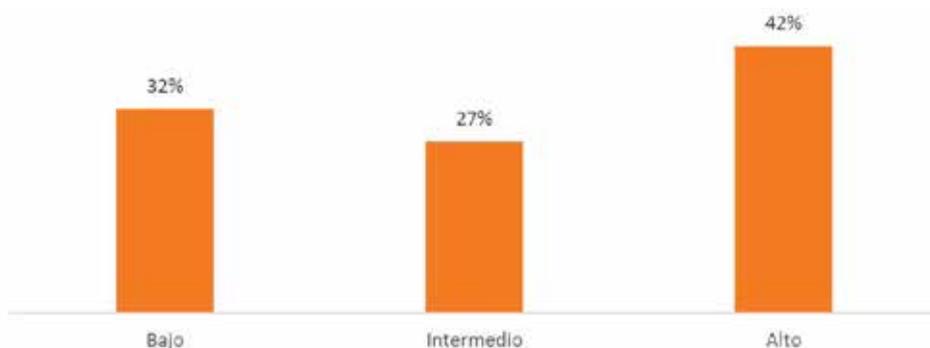
Ilustración 24 Grado de acuerdo con el deber de certificar situaciones de riesgo y exclusión social



Fuente: ISSE IV (N=1.277).

La certificación de situaciones de riesgo y exclusión como deber de las trabajadoras sociales cuenta con un apoyo mayoritario (66%). El sector es la variable más determinante de las diferencias en posiciones acerca de la certificación. Concretamente, encontramos muchas posiciones contrarias a la certificación en el sector público y, en concreto, en la atención básica. Por este motivo los malestares asociados a esta tarea pueden estar refiriendo a las condiciones del desempeño profesional (presión, saturación, etc.).

Ilustración 25 Grado de acuerdo con el condicionamiento del acompañamiento para el acceso a prestaciones económicas



Fuente: ISSE IV (N=1.275).

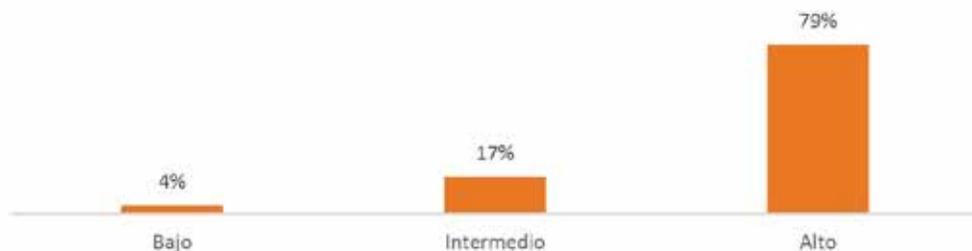
Con respecto a la condicionalidad de acompañamiento y prestaciones no se ha registrado una tendencia clara, estando muy igualadas las tres categorías de acuerdo bajo (32%), intermedio (27%) y alto (42%) con el deber de condicionar la percepción de prestaciones económicas al acompañamiento social de las personas usuarias. La ausencia de tendencia puede obedecer a la existencia de una disparidad de posiciones que pueden considerar el condicionamiento como una herramienta necesaria para poder llevar a cabo la intervención social de forma efectiva o a posiciones fiscalizadoras frente a la concesión de prestaciones. En el sentido contrario, pueden concebirse posturas que entienden que el buen acompañamiento es aquel que no precisa coerción y rechazan la condicionalidad, o los posicionamientos que consideran que la gestión de prestaciones es una función impropia del trabajo social y, por lo tanto, no creen que la intervención social deba estar sujeta a la forma como se organiza la concesión de prestaciones.

7.3. Consenso en torno a la existencia de presiones políticas y tensiones en las formas de coordinación y relación

Los Servicios Sociales se encuentran relacionados con diferentes esferas, instituciones y organizaciones en el desempeño de la acción social. Es posible distinguir al menos tres esfe-

ras fundamentales: la esfera política (administraciones locales, autonómicas y nacionales), la esfera de los sistemas de protección (sanidad, empleo, vivienda, etc.) y la esfera ciudadana (asociaciones, movimientos sociales, etc.).

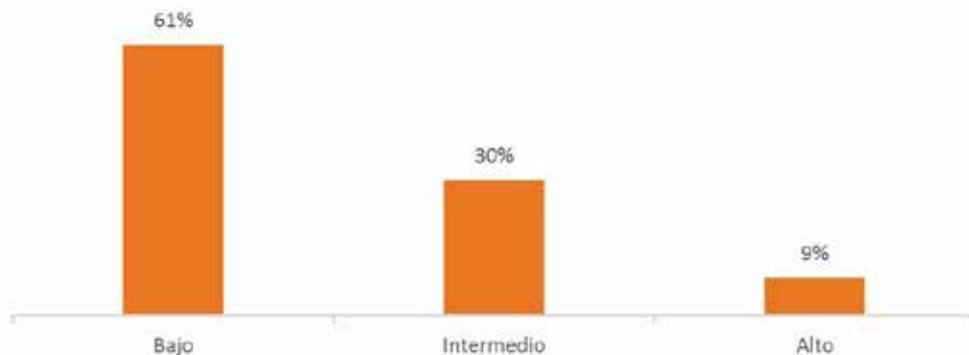
Ilustración 26 Grado de acuerdo con la existencia de presiones políticas sobre el trabajo social



Fuente: ISSE-IV (N=1.278).

Con respecto a las relaciones que se mantienen con la esfera política, las trabajadoras sociales mantienen un amplio consenso (79%) en la denuncia de la existencia de presiones políticas en el desempeño de su labor, presiones que, además, trascienden el signo de los diferentes partidos políticos, pues el consenso se generaliza para el conjunto de comunidades autónomas.

Ilustración 27 Grado de acuerdo con la existencia de una buena coordinación entre los diferentes sistemas de protección social

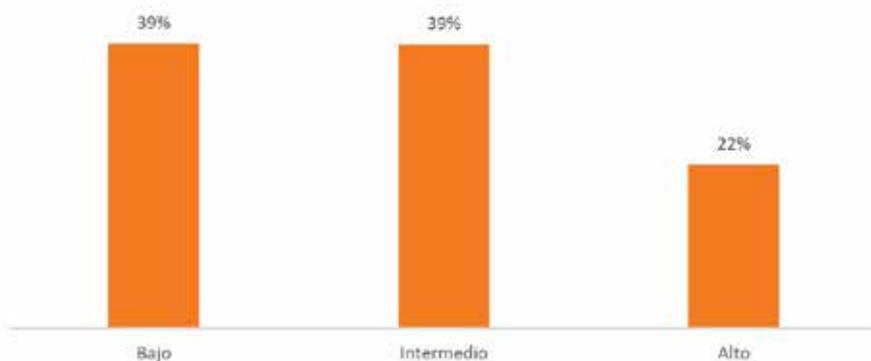


Fuente: ISSE-IV (N=1.262).

En lo que respecta a las relaciones que se establecen con el resto de sistemas de protección social, se mantiene la opinión mayoritaria (61%) acerca de la existencia de una mala

coordinación. Circunstancia que se agrava al comprobar que solo el 9% de las trabajadoras sociales defiende que sí existe una buena coordinación.

Ilustración 28 Grado de acuerdo con la existencia de una buena coordinación con otras organizaciones sociales de denuncia en el territorio



Fuente: ISSE IV (N=1.244).

Por su parte, lo que tiene que ver con la relación con organizaciones ciudadanas de denuncia en el territorio, la mayoría de las trabajadoras sociales señala que esta coordinación es mala (39%) o mantienen una posición intermedia (39%). A pesar de ello, el 22% sostiene que estas relaciones son buenas, lo que, si se pone en relación con lo recién expuesto -acerca de la esfera política y el resto de sistemas de protección-, indica que son las organizaciones ciudadanas aquellas con las que los Servicios Sociales mantienen mejores relaciones.

7.4. Deseabilidad: intervención comunitaria e interdisciplinariedad

Existe entre las trabajadoras sociales encuestadas un grado muy alto de acuerdo en la funcionalidad operativa de la configuración de equipos de trabajo interdisciplinares (95%) y en la adopción de un enfoque comunitario (90%) que permita acceder, en mayor medida, a la realidad de las personas usuarias de Servicios Sociales.

Estas posiciones de las profesionales no se ven acompañadas por las prácticas cotidianas, al no ser una cuestión que dependa exclusivamente del deseo sino que es preciso introducir modificaciones en los recursos y en las estructuras organizativas. En este sentido, en la encuesta la frecuencia registrada acerca de la realización de acompañamiento comunitario es muy reducida en comparación con el resto de acompañamientos, además de respecto del resto de tareas realizadas por las trabajadoras sociales.

7.5. Consenso sobre la Ley-Marco de Servicios Sociales estatal

La aprobación de una Ley-Marco para los Servicios Sociales es el viejo anhelo de una parte de las trabajadoras sociales, desde el origen mismo de la democracia y la reordenación y el desarrollo del Estado de Bienestar, tras la aprobación de la Constitución Española de 1978.

Los sistemas de Servicios Sociales han ido desarrollándose de forma diferente en cada una de las comunidades autónomas y, además, se han elaborado importantes legislaciones en el plano estatal que necesitan su adecuada implementación en el resto de los niveles administrativos. Por este motivo, se ha vuelto a poner encima de la mesa por parte del Gobierno de España una propuesta de legislación estatal para garantizar los mismos derechos y deberes de la ciudadanía, independientemente del territorio en el que se encuentren las personas.

Ilustración 29 Grado de acuerdo alto con la conveniencia de la aprobación de una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales según CC.AA.



Fuente: ISSE-IV (N=1.282) Media 84%.

Existe un consenso muy amplio (84%) en torno a la conveniencia de la aprobación de una Ley-Marco estatal de Servicios Sociales, pero encuentra algunas desviaciones significativas en las comunidades con regimenes forales y/u orientaciones nacionalistas, especialmente

en los casos de Euskadi, Navarra y Catalunya. En cualquier caso, en estas comunidades las posiciones en favor de una Ley-Marco estatal de Servicios Sociales son mayoritarias, aunque el grado de consenso es menor que en el resto de territorios.

8. Síntesis general

En el conjunto del ISSE IV hemos abordado el estado del trabajo social y de los Servicios Sociales en España desde una perspectiva comprehensiva, capaz de dar cuenta de las diferentes esferas, aristas, desafíos y tendencias que afectan a la profesión.

- Dentro del conjunto del informe ha sido posible identificar la feminización hegemónica de la profesión. A pesar de ello, se ha observado que los hombres mantienen, en mayor medida que las mujeres, posiciones de poder y mejores condiciones laborales, reproduciéndose, también aquí, las estructuras de poder generales de la sociedad.
- Por otra parte, el papel de la Administración Pública es, y debe ser, capital en la financiación y gestión de los Servicios Sociales, que son un elemento fundamental y un instrumento de las políticas públicas.
- Sin embargo, ha sido posible identificar tendencias hacia la desprofesionalización entre las cohortes de edad más jóvenes y entre las trabajadoras sociales del sector privado, especialmente del sector empresarial. Estas tendencias apuntan todavía a una incipiente despolitización de la labor del trabajo social como instrumento de transformación social, cuya principal manifestación, en los datos manejados por el Informe, es la falta de posicionamiento acerca del deber ser de la gestión del trabajo social. Estas tendencias habrá que abordarlas en el análisis cualitativo, para dar cuenta de los matices que encierran estas posiciones.
- De igual modo, ha sido posible identificar un conjunto de malestares estructurales ligados a la profesión. Estos malestares se han encontrado vinculados a las condiciones en que se desempeña la profesión (especialmente estrés, presión y saturación); además de que están también unidos a condiciones de mayor precariedad laboral y a debates en torno a la adecuación o no de las funciones que han de desarrollar las trabajadoras sociales.
 - En lo referente a las condiciones en que se desempeña el trabajo, existe un amplio consenso entre las trabajadoras sociales acerca de la situación de saturación y debilidad estructural de los Servicios Sociales; circunstancias que, además, se han visto intensificadas por la pandemia, debido a la emergencia de nuevos perfiles de personas usuarias que se han sumado a los ya instituidos. Además, se denuncia de forma generalizada la existencia de presiones políticas sobre las trabajadoras sociales y la falta de coordinación con otros sistemas de protección social.

- En lo vinculado a las condiciones laborales, se ha apreciado la existencia de una cierta segmentación laboral entre: a) trabajadoras estables con sueldos medios-altos; b) trabajadoras estables con sueldos medios-bajos; c) trabajadoras inestables con sueldos medios (altos y bajos); y d) trabajadoras muy inestables con sueldos bajos o muy bajos.
- Acerca del debate en torno a la adecuación de funciones, si bien existe y es un debate de fondo en el conjunto de la profesión, no se muestran posicionamientos excesivamente claros, por ejemplo, acerca de la función de certificación de situaciones de exclusión o la gestión de prestaciones sociales. Aunque sí ha sido posible identificar como una parte importante de los malestares derivados de la interpretación de las funciones realizadas, caracterizadas como impropias de la profesión son, en realidad, síntomas de condiciones de trabajo estresantes, repetitivas y que dificultan la realización personal.
- Los malestares estructurales se manifiestan en la experiencia cotidiana de las trabajadoras sociales en forma de ansiedad y de burnout de forma minoritaria pero significativa. En torno a una cuarta parte de las trabajadoras sociales colegiadas experimentan estos estados subjetivos.
- Sin embargo, a pesar de los malestares estructurales recién señalados, las cuotas de satisfacción entre las trabajadoras sociales son muy elevadas. El principal factor que hemos hallado y que es capaz de explicar esta paradoja es el sentimiento de realización personal, derivado del sentido humanista concedido por las trabajadoras sociales a la labor que realizan.
- Por último, en la dimensión territorial hemos hallado elementos vinculados al eje rural-urbano y, por otro lado, hemos constatado una amplia diversidad entre comunidades autónomas.
 - En lo referente al eje rural-urbano, los municipios de menor tamaño gozan de una menor cobertura de trabajadoras sociales, al tiempo que gozan de una menor presencia de niveles de atención especializados y de ámbitos de trabajo emergentes (como vivienda o gestión de prestaciones). Además, las trabajadoras sociales rurales recogen un mayor grado de encadenamiento de contratos, por lo que disfrutan de una menor estabilidad laboral.
 - En el ámbito autonómico se ha constatado la existencia de tres modelos de gestión en función del grado de externalización del trabajo social, además de en función de las entidades con que se dan las externalizaciones (tercer sector, o segundo y tercer sector en conjunto). Los efectos de la pandemia sobre el sistema de Servicios Sociales han sido desiguales, del mismo modo que la manifestación de los malestares estructurales se ha presentado de forma heterogénea en el conjunto del territorio. Sin embargo, no ha sido posible establecer una modelización de agrupaciones de comunidades autónomas, de acuerdo con estas variables.

En síntesis, el trabajo social en España se encuentra en la actualidad envuelto en desafíos de gran envergadura respecto a la definición/redefinición de la profesión y a su deber ser. De cómo se afronten los debates medulares de la profesión (medios y fines a alcanzar) derivará un posicionamiento colectivo que defina las formas de enfrentar las demandas de los grupos sociales que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y los malestares estructurales que atraviesan al trabajo social y a sus profesionales; así mismo se definirá, en última instancia, el papel del trabajo social en el marco de la acción social y las políticas públicas a escala municipal, autonómica y estatal.

U

