



I INFORME SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA

Coordinadora: Ana I. Lima Fernández

Consejo General
del Trabajo Social

INVESTIGACIONES
E INFORMES DEL
CONSEJO GENERAL
DEL TRABAJO SOCIAL



ISSE



I INFORME SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA

- Colegio Oficial de TS de ALICANTE
- Colegio Oficial de TS de GIPUZKOA
- Colegio Oficial de TS de ALMERÍA
- Colegio Oficial de TS de HUELVA
- Colegio Oficial de TS de ARABA
- Colegio Oficial de TS de JAÉN
- Colegio Oficial de TS de ARAGÓN
- Colegio Oficial de TS de LA RIOJA
- Colegio Oficial de TS de ASTURIAS
- Colegio Oficial de TS de LAS PALMAS
- Colegio Oficial de TS de AVILA
- Colegio Oficial de TS de LEÓN
- Colegio Oficial de TS de BADAJOZ
- Colegio Oficial de TS de MADRID
- Colegio Oficial de TS de BALEARES
- Colegio Oficial de TS de MÁLAGA
- Colegio Oficial de TS de BIZKAIA
- Colegio Oficial de TS de MURCIA
- Colegio Oficial de TS de BURGOS

- Colegio Oficial de TS de NAVARRA
- Colegio Oficial de TS de CÁCERES
- Colegio Oficial de TS de PALENCIA
- Colegio Oficial de TS de CÁDIZ
- Colegio Oficial de TS de SALAMANCA-ZAMORA
- Colegio Oficial de TS de CANTABRIA
- Colegio Oficial de TS de VALLADOLID
- Colegio Oficial de TS de CASTILLA LA MANCHA
- Colegio Oficial de TS de SEVILLA
- Colegio Oficial de TS de CASTELLÓN
- Colegio Oficial de TS de SORIA
- Colegio Oficial de TS de CATALUNYA
- Colegio Oficial de TS de SANTA CRUZ DE TENERIFE
- Colegio Oficial de TS de CÓRDOBA
- Colegio Oficial de TS de VALENCIA
- Colegio Oficial de TS de GALICIA
- Colegio Oficial de TS de GRANADA

Consejo General del Trabajo Social

Edita:



Este informe ha sido elaborado por el equipo de investigación dirigido por Manuel Herrera (Universidad Nacional de Educación a Distancia), y compuesto por Ana Lima (Consejo General de Trabajo Social) Enrique Herrera-Viedma (Universidad de Granada), Luis Ayuso (Universidad de Málaga), María de los Ángeles Martínez (Universidad Internacional de la Rioja), Raquel Ureña (Universidad de Granada), Miguel Díaz Herrera (Universidad Internacional de la Rioja) y Juan Antonio Moreno (Universidad de Granada).

En agradecimiento especial a la participación de los colegios oficiales de trabajo social de España y en concreto a todas y todos los profesionales que realizaron la encuesta de la que se nutre este trabajo que no es fruto sino de sus opiniones sobre el trabajo que desarrollan día a día.

Administración y Venta

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2

Tel: 915415776 - 77

@mail: consejo@cgtrabajosocial.es

www.cgtrabajosocial.com

Diseño y maquetación

Matizart

Tirada

500 ejemplares

ISBN- 10: 84-617-0193-3

ISBN- 13: 978-84-617-0193-3

DEPOSITO LEGAL: M-16573-2014

Imprime

Imprenta Anzós

ÍNDICE

PRÓLOGO	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. EL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL	11
1.1. Características sociodemográficas	12
1.2. Formación del trabajador social	16
a) Motivos por los que estudió la carrera	16
b) Valoración de su formación	19
1.3. Perfil laboral	24
a) Principales características profesionales del trabajador social	24
b) Valoración de los colegiados sobre su grado de satisfacción con su trabajo	32
CAPÍTULO 2. EL ÁMBITO DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES SOCIALES	37
2.1. Equipamientos con los que cuentan	38
2.2. Estructura de su área de trabajo	41
a) Número de profesionales en los servicios sociales	41
b) Evolución del número de profesionales de trabajo social a nivel departamental durante 2012	44
c) Composición del área de servicios sociales	46
2.3. Organización de la carga de trabajo	49
a) La carga de trabajo de los trabajadores sociales	49
b) Prolongación del horario laboral y tipos de compensación	52
c) La falta de personal en los distintos departamentos	57
2.4. Coordinación de su trabajo	59
2.5. La preocupación por mejorar la calidad	63
a) Las vías de comunicación con los usuarios	63
b) Las estrategias para la mejora de la calidad	67
2.6. Valoraciones sobre la labor profesional de los trabajadores sociales	70
a) Aspectos generales de la labor del trabajador social	70
b) Valoración de aspectos específicos de su trabajo cotidiano	74

CAPÍTULO 3: LA LABOR PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES	79
3.1. Los usuarios de los Servicios Sociales	80
a) La evolución de la tramitación de ayudas	80
b) Principales demandas de los usuarios	87
c) La visión de los trabajadores sociales sobre sus usuarios y principales quejas	90
3.2. Las principales características de los usuarios de los Servicios Sociales	95
CAPITULO 4. LOS SERVICIOS SOCIALES DESDE LA OPTICA DE SUS PROFESIONALES	103
4.1. La valoración de los Servicios Sociales a nivel general	105
4.2. La valoración de los servicios sociales de su municipio	112
CAPITULO 5. EL IMPACTO DE LA CRISIS SOBRE LOS PRESUPUESTOS	121
5.1. La financiación de los servicios sociales según los colegiados	122
5.2. Hacer más con menos: la disminución de los presupuestos en servicios sociales	128
5.3. El impacto de lo privado en los servicios sociales públicos	132
CAPÍTULO 6. FUTURO Y RETOS DEL TRABAJO SOCIAL	137
6.1. Las perspectivas de futuro a nivel particular	138
6.2. Retos para el futuro de los servicios sociales a nivel general	147
ANEXOS	153
1. Anexo metodológico	154
2. Índice de gráfico	157
3. Índice de tablas	161

PRÓLOGO

Esta iniciativa se propició en el marco del Observatorio Estatal de Servicios Sociales del Consejo General a consecuencia de la necesidad de conocer la situación de los servicios sociales en el Estado Español y encontrarnos, por un lado, con la escasez de referentes a ese nivel y, por otro, con la valiosa información de los trabajadores y trabajadoras sociales de la estructura colegial que ejercen su actividad profesional en el Sistema de Servicios Sociales. Así se ha dado lugar al denominado Informe ISSE (sobre los Servicios Sociales en España).

Al realizar un análisis de datos de fuentes secundarias es importante tener como referencia las memorias del Plan Concertado de prestaciones básicas de servicios sociales, los datos de la Ley de Dependencia y los datos de las Rentas Mínimas de Inserción y Emergencias Sociales. Al comparar estos datos nos encontramos con algunas dificultades en cuanto a la imposibilidad de contrastar territorios que no se miden de la misma manera y al desfase de algunos de los datos oficiales.

Así al realizar este análisis encontrábamos que los datos recogidos sobre el tema en el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de servicios Sociales no incluyen el total de prestaciones, programas y servicios que se presta en la actualidad. Además no incluyen los datos de las Comunidades Autónomas de Navarra y País Vasco. También se observan datos desfasados, muestra de ello es que la última memoria oficial publicada es del año 2011 y no recoge apenas los efectos de la actual crisis en estos servicios.

También es importante tener en cuenta las memorias de las Rentas Mínimas de Inserción y emergencias sociales de las distintas comunidades Autónomas, cuya última memoria de 2012 arroja datos que van en la misma dirección de nuestro informe ISSE.

Por otro lado, los únicos datos de referencia a nivel estatal corresponden a la Ley de Autonomía Personal y Atención a Personas en Situación de Dependencia, cuyos datos si están actualizados, pero son sólo representativos de una parte de estos servicios sociales.

Creo que los valores de innovación que aporta esta investigación tienen que ver con su representación en todo el territorio del Estado pues contiene respuestas de trabajadores y trabajadoras sociales de todas las Comunidades Autónomas, que además poseen una visión privilegiada de la situación actual de los Servicios Sociales ya que están ejerciendo al frente de ellos de manera cotidiana y aportan datos actualizados y comparativos que comprenden el periodo (2009-2013).

Además se pretende poner de relevancia la necesidad de ir realizando otras actualizaciones periódicas en el futuro que adquieran notoriedad sobre la evolución que van a sufrir los servicios sociales.

Desde esta investigación se pretende construir un eje del que puedan colgarse diversos desarrollos de aspectos que se consideren interesante para la investigación general en función de las necesidades del momento.

Estoy segura de que algunas cuestiones que recoge el informe son mejorables, es nuestra intención que esta primera investigación sirva como objeto de evaluación para nuevas propuestas de mejora que se irán incorporando.

Espero que esta investigación contribuya a la visibilización de la importante labor que realizan los trabajadores y trabajadoras sociales en el Sistema de Servicios Sociales y refuerce la importancia de sus puntos de vista, análisis, percepciones, posiciones y propuestas para el futuro del Bienestar Social.

Ana Isabel Lima Fernández
Presidenta

INTRODUCCIÓN

El Consejo General del Trabajo Social presenta el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE), que es fruto de una encuesta realizada a 1361 trabajadores y trabajadoras sociales que forman parte de la estructura colegial de todas las Comunidades Autónomas. La presidenta del Consejo General del Trabajo Social (CGTS) Ana I. Lima Fernández presentó en rueda de prensa las conclusiones del I Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE) expresando la voz de los y las trabajadores sociales de toda España encuestados.



El estudio completo se presentó en el XII Congreso Estatal del Trabajo Social, del 14 al 16 de noviembre de 2013 en Marbella, y la realización del trabajo de campo se llevó a cabo en ese año durante los meses de mayo, junio y primeros días de julio y ha sido realizado por SECABA Lab Quality Evaluation and Information Retrieval.

Estos son los principales ejes que el Informe desarrolla:

1. Las consecuencias de los recortes

El ISSE desvela cómo la profesión considera que peligran la calidad y la universalidad de los servicios sociales. Las personas encuestadas denuncian una disminución del número de empleados en sus centros de servicios sociales. Murcia es la autonomía donde sus trabajadores sociales han denunciado una pérdida de puestos de empleo mayor.

Esta situación, choca con el aumento de la demanda, estimada en el 74%. Así, los y las trabajadoras sociales sufren una sobrecarga de trabajo.

El ISSE también pone de manifiesto que la situación ha empeorado en atención a la pobreza y exclusión social y atención a la dependencia. Los y las trabajadoras sociales consideran que en el próximo trienio la situación empeorará.

2. Privatización de los servicios sociales

Se observa en el creciente porcentaje de trabajadores y trabajadoras sociales que trabajan en centros de titularidad privada y sobre todo, de titularidad pública y gestión privada, una opción inexistente hasta hace unos años. Resulta también llamativo cómo el porcentaje de trabajadores sociales que trabajan en centros privados se incrementa cuanto más jóvenes son.

Además se puede observar la clara tendencia a la gestión desde el ámbito privado en algunas áreas como la gestión residencial o la atención psicosocial y una tendencia a la gestión desde el ámbito público en los servicios de información, orientación, valoración, diagnóstico y pronóstico, así como áreas de intervención y protección de menores, preventión e inclusión social, autonomía personal o intervención familiar.

También destaca que el 75% de los y las trabajadoras sociales se muestra contrario a la combinación de sistemas de financiación público/privados en los servicios sociales. Más de la mitad coincide en que la gestión privada no garantizará el derecho de acceso de toda la ciudadanía a los servicios sociales y denuncian que empeorará la calidad.

3. Aumento de la demanda

El ISSE revela que en mayo de 2013 los y las trabajadoras sociales han gestionado una media de 49 solicitudes por profesional. La demanda ha subido, según las respuestas de la profesión, sobre todo en Baleares, Navarra, Canarias y Madrid. El mayor volumen de solicitudes se concentra en dependencia y pobreza y exclusión.

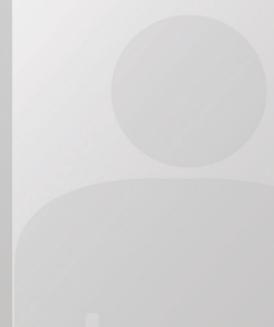
4. El perfil de la persona usuaria

El estudio demuestra que más allá del perfil tradicional de la persona usuaria, se ha incorporado la clase media. Un 45% de los nuevos usuarios pertenecen a esta clase, jamás antes pisaron un centro de servicios sociales. También se observa la incorporación de personas más jóvenes que antes de la crisis, incluso de personas con estudios universitarios.



CAPÍTULO I

El profesional del trabajo social¹



El trabajo social se encuentra en la actualidad ante uno de los desafíos más importantes de su reciente historia, tanto en su desarrollo como profesión, como en su compromiso con la sociedad. Desde el punto de vista profesional existen numerosos retos a los que debe hacerle frente, desde una profunda reflexión en las formas de intervención social para responder a las nuevas necesidades sociales en unos escenarios cada vez progresivamente más complejos, hasta una mayor especialización y eficiencia en algunas de sus acciones. Todo ello en un contexto no especialmente propicio, pues la grave crisis económica ha hecho tambalear y cuestionar muchos de los avances conseguidos en los últimos años. Pero no sólo eso, dicha crisis también se ha convertido en pretexto para erosionar de forma decisiva una serie de derechos sociales básicos consolidados durante décadas. El profesional del trabajo social como técnico, pero sobre todo como agente de cambio social, más cercano a la propia realidad social tiene la misión de dar a conocer muchas de las injusticias sociales y de contribuir de la forma más eficiente a su disminución.

Tras unos años de expansión de la profesión motivado por el desarrollo de los servicios sociales a nivel autonómico y sobre todo municipal, el trabajo social asiste a una multiplicación en el número de demandas por parte de la sociedad, demandas cada vez más complejas, que requieren mayores esfuerzos de especialización, formación y coordinación entre los profesionales. La preparación del trabajador social, su compromiso con su trabajo e incluso su grado de satisfacción son aspectos que se deben tener en cuenta para conocer “la salud” de la profesión.

El objetivo de este capítulo persigue profundizar en el trabajador social a partir de sus rasgos socioeconómicos más importantes, pero también de cuestiones claves para la disciplina como: su formación, su grado de compromiso social, sus principales demandas en relación a la labor que realizan, así como su perfil laboral, donde se tiene en cuenta desde su salario a su experiencia profesional a lo largo de los años. El capítulo se ha dividido en tres sub-epígrafes donde se abordan: las principales características socioeconómicas (sexo, edad y lugar de residencia), la formación del trabajador social, y su perfil laboral.

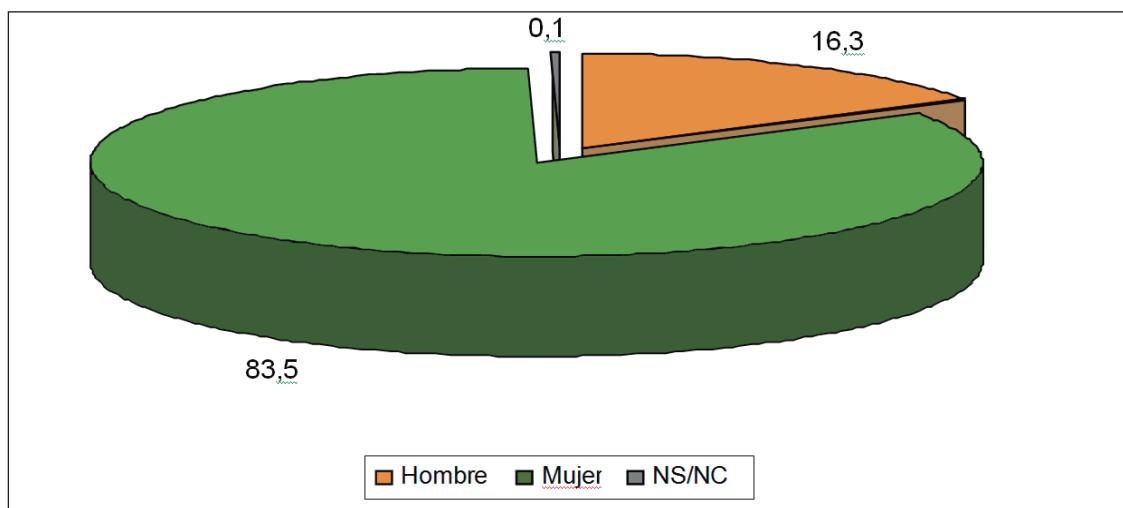
1.1. Características sociodemográficas

¿Cuáles son los rasgos sociodemográficos más importantes de los trabajadores sociales colegiados en nuestro país?, ¿hay más hombres que mujeres?, ¿son muy mayores? ¿Se concentran en las regiones económicamente más desarrolladas del país o en las más pobladas? Estas son algunas de las preguntas que se han respondido en este epígrafe. En sus resultados debe tenerse en cuenta que los datos que aquí se presentan no son representativos para el total de

los trabajadores sociales a nivel estatal, ya que el procedimiento de selección de la muestra no ha sido totalmente aleatorio sino restringido únicamente a los trabajadores sociales que se encuentran colegiados y cuyos colegios disponen de su correo electrónico². A pesar de estas matizaciones, los resultados muestran una imagen muy fidedigna de los trabajadores sociales colegiados a nivel estatal y de sus rasgos más representativos.

Como cabría esperar, uno de sus rasgos más relevantes, rasgo que en buena medida puede considerarse una constante de la profesión a lo largo de su historia, es la significativa feminización de la población (Gráfico 1.1). Algo más de cuatro de cada cinco personas que han respondido a esta encuesta son mujeres (83,5%), siendo hombres sólo el 16%.

Gráfico 1.1. Sexo de los encuestados



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Estas diferencias por sexo en los profesionales del trabajo social son esperables ya que el trabajo social es una profesión especialmente demandada por mujeres, como reflejan las matriculaciones en la universidad y sus egresados. Las razones deben buscarse a nivel ge-

¹ 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.

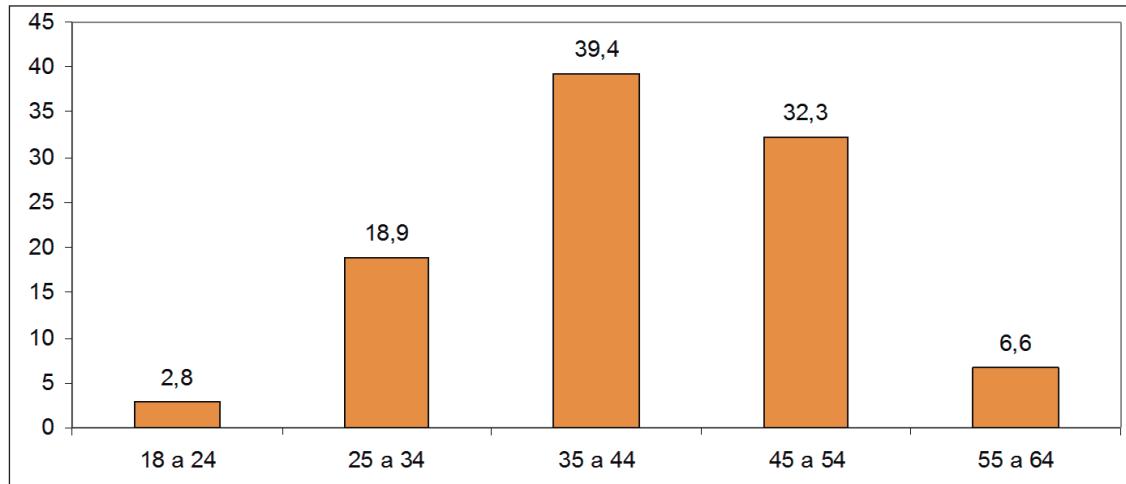
² Para que los resultados fueran estadísticamente representativos de todos los trabajadores sociales de España deberíamos de haber partido de un censo de todos los trabajadores sociales a nivel nacional y a partir de ahí realizar una selección aleatoria. Sin embargo, el procedimiento ha sido aleatorio pero a partir de los propios colegios profesionales, sin la utilización de cuotas de sexo, edad ni Comunidad Autónoma. Véase anexo metodológico.

neral, en los sesgos por género de las distintas profesiones, reflejado en la feminización de las ciencias sociales y del funcionariado; aunque a nivel particular, una posible hipótesis podría ser el mayor compromiso social de las mujeres respecto a los hombres o una mayor sensibilización hacia el cuidado y la ayuda a los demás. Desde las teorías feministas, las mujeres estamos “condicionadas” culturalmente hacia las labores de reproducción - más que de “producción”- que, en el caso de nuestra profesión es una especie de extensión del ámbito privado al quehacer público.

Los cruces por comunidad autónoma son estadísticamente significativos aunque en ninguna se supera el 25% de hombres trabajando como trabajadores sociales en su Comunidad, por lo que la tendencia señalada se mantiene independientemente del lugar de residencia.

Un segundo aspecto sociodemográfico básico se refiere a la edad de la población. En la encuesta sólo se preguntó a profesionales activos con una edad comprendida entre los 18 y los 64 años. La distribución de la muestra puede observarse en el Gráfico 1.2, donde sobresale que la mayoría de la población se concentra en un tramo intermedio entre los 35 y los 44 años, dos de cada cinco trabajadores sociales consultados tienen esta edad (39%), seguidos del grupo de 45 a 54 años (32%). En general, ocho de cada diez personas encuestadas tienen más de 35 años.

Gráfico 1.2. Distribución por edades de la población encuestada



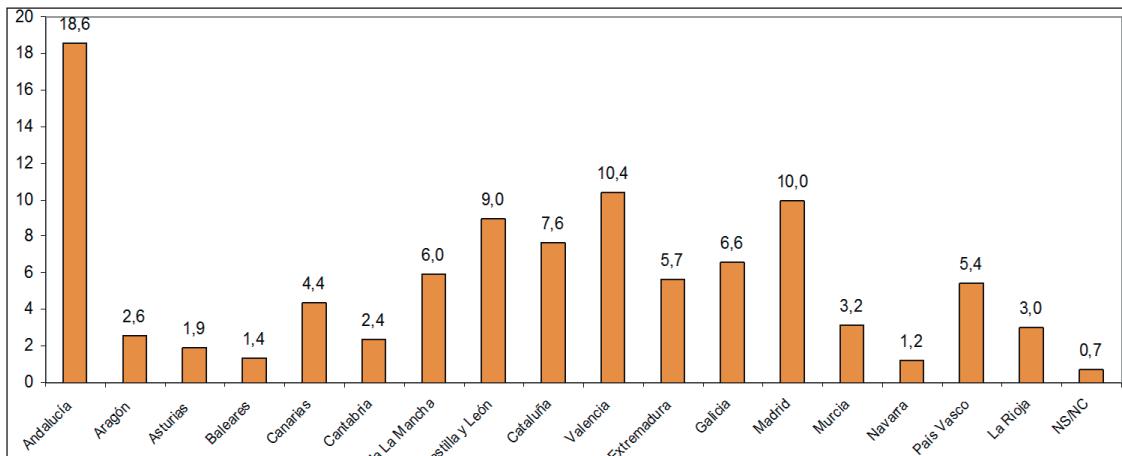
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El grupo más minoritario se corresponde con jóvenes de entre 18 y 24 años (3%), lógicamente con 18 aún no han terminado el grado de trabajo social, luego en este grupo los encuestados se concentran a partir de los 22 años. La edad media de los colegiados asciende a 41 años,

siendo en general bastante joven en relación con otras profesiones. Debe recordarse la relativa expansión del trabajo social con un primer momento a mediados de los años ochenta y durante la década del dos mil. El análisis de la edad según el sexo de los encuestados cumple las mismas pautas señaladas para la población general, no existiendo grandes diferencias de edad según se sea hombre o mujer; no obstante, se detecta una mayor concentración masculina en el grupo más joven (30 hombres entre 18 y 24 años frente a 8 mujeres). Estos datos deben interpretarse con cautela al ser este el grupo donde menos respuestas hay.

Una tercera variable sociodemográfica importante para conocer las características de los trabajadores sociales consultados es su lugar de residencia. Durante el diseño de la muestra se tuvo en cuenta que todas las comunidades autónomas estuvieran representadas y con una importante distribución a nivel provincial y local. La muestra resultante responde a estas expectativas (Gráfico 1.3). Las tres regiones más representadas se corresponden con Andalucía (18,6%), Madrid (10,4%) y Valencia (10). En el caso andaluz la sobrerepresentación es debida a que ésta es la comunidad autónoma con mayor número de colegiados a nivel nacional.

Gráfico 1.3. Distribución de los encuestados por Comunidad Autónoma en la que trabajan



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Como puede observarse en el Gráfico 3, en este estudio han participado trabajadores sociales colegiados de las 17 comunidades autónomas, correspondientes a 50 provincias repartidas por todo el territorio estatal³. La muestra teórica se adapta muy bien a la realizada finalmente.

³ Véase el anexo metodológico para conocer la distribución provincial de los encuestados

Entre las provincias con mayor participación destacan lógicamente las más pobladas como: Madrid (136), Barcelona (81), Valencia (80) o Sevilla (67)⁴.

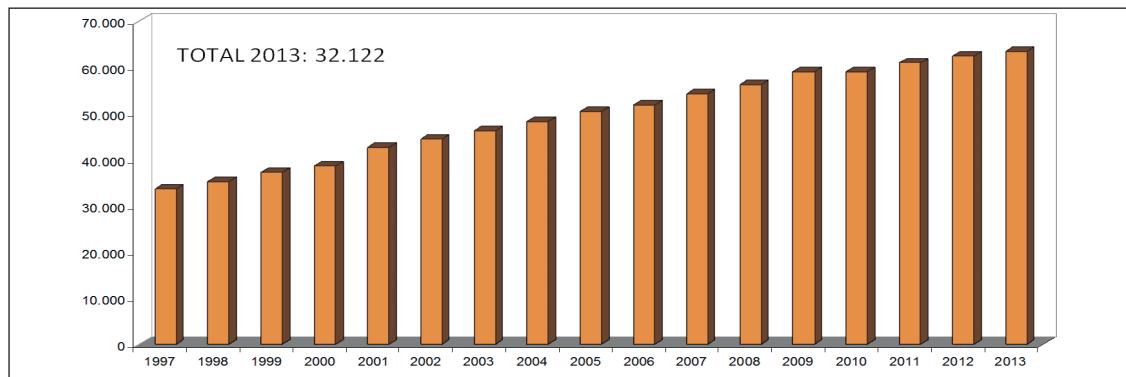
1.2. Formación del trabajador social

La formación del trabajador social, como buena parte del resto de titulaciones que se han visto afectadas por el llamado Plan Bolonia, ha experimentado un profundo cambio en los últimos años. El paso desde diplomatura a grado, la adaptación a la normativa comunitaria procedente del Espacio Europeo de Educación Superior, o el impulso dado a la investigación son algunos buenos ejemplos. En la tradición histórica el trabajo social ha sido una disciplina muy vocacional, tremendamente aplicada y, en muchos casos en el pasado, huérfana de una profunda reflexión sobre sus objetivos, metodologías y papel a jugar respecto a otras ciencias sociales. En la actualidad, los nuevos retos hacia los que se dirige el trabajo social exigen una reflexión profunda en muchos ámbitos, siendo crucial el relacionado con la formación. Solo a partir de una buena preparación se podrán responder de forma eficiente los difíciles retos de los servicios sociales en el presente siglo. En este apartado se va a profundizar en dos aspectos importantes, por un lado las razones por las que los colegiados estudiaron la carrera de trabajo social, para conocer el grado de *compromiso social* existente; y por otro lado, se profundizará en la opinión que ellos mismos tienen de su formación, subrayando sus principales ventajas y también sus puntos débiles.

a) Motivos por los que estudió la carrera

La carrera de trabajo social ha despertado gran interés en los últimos años, tal y como se desprende de los datos de colegiación del Consejo General del Trabajo Social en el que año a año observamos su crecimiento (Grafico 1.4).

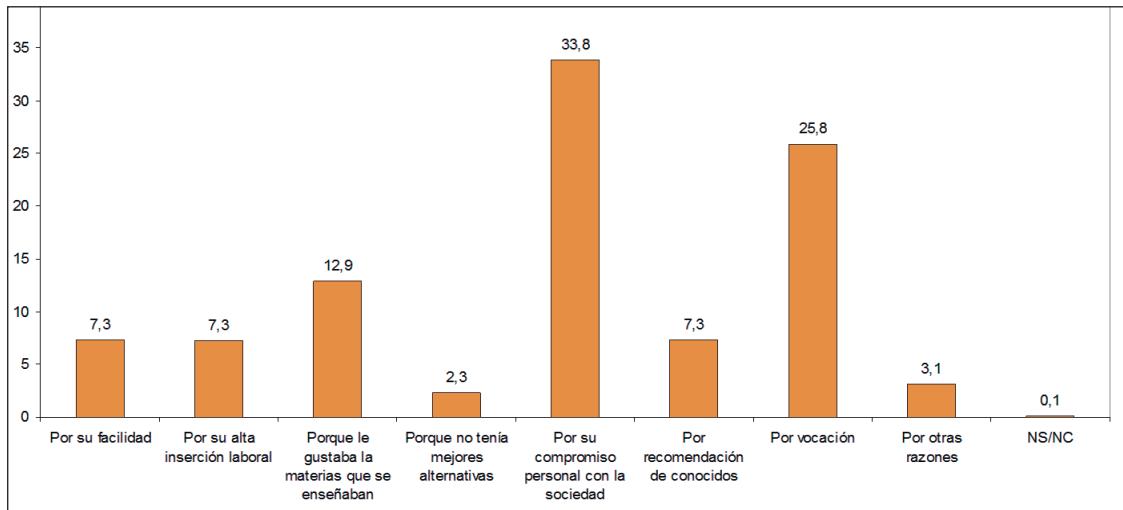
Gráfico 1.4. Aumento de la colegiación desde 1997. Tabla evolución colegiación desde 1997-2013



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Una de las cuestiones más interesantes a analizar son los motivos por los que eligieron la carrera de Trabajo Social (Gráfico 1.5). Los resultados muestran la importancia que tiene para estas personas la ayuda a los demás y el relevante grado de *compromiso social* en esta elección. El 34% de los colegiados afirma que decidió esta especialización por su compromiso personal con la sociedad, y el 26% por vocación; por tanto, para tres de cada cinco colegiados fueron los valores de responsabilidad social y el gusto particular por esta formación las principales razones por las que eligieron realizar esta carrera. Estos resultados confirmarían la tradicional vinculación entre los trabajadores sociales y las personas más desfavorecidas, así como sus valores solidarios a la hora de elegir su formación profesional. La tercera razón más señalada se refiere a la propia estructura del plan de estudios, con materias que se adaptaban a los gustos de la persona encuestada (13%). Siendo más minoritarios los que responden que eligieron esta titulación debido a factores de carácter instrumental (7%) o la alta inserción laboral (7%), e incluso, por recomendación de conocidos (7%).

Gráfico 1.5. Motivos por los que eligió la carrera de Trabajo Social



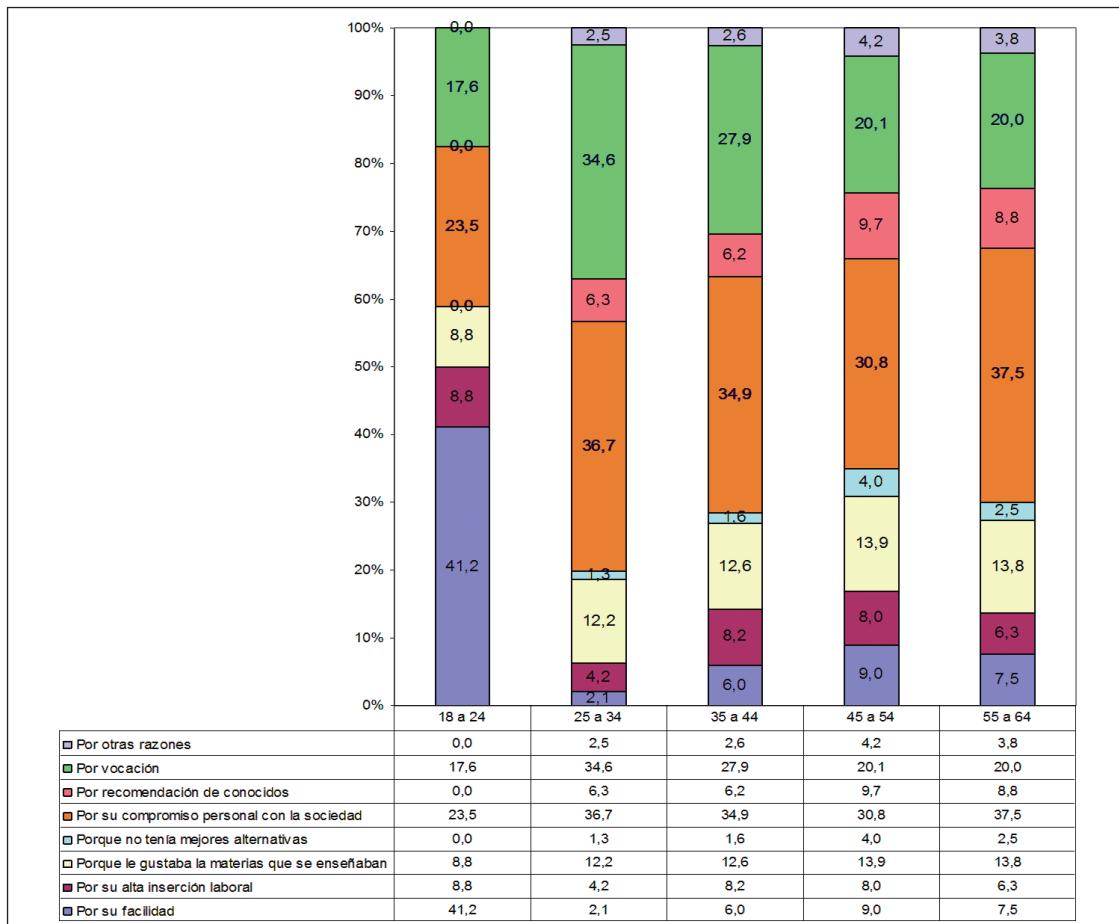
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El compromiso personal con la sociedad y el compromiso social son las razones más señaladas por la mayoría de los colegiados/as. Estas respuestas son muy semejantes si la persona que responde es un hombre o una mujer, aunque ellos duplican el porcentaje respecto de ellas en relación a la facilidad de la carrera (13% frente al 6%); es decir los hombres tienden a elegir con mayor probabilidad que las mujeres esta carrera debido a su facilidad. Sin embargo, las

⁴ Los autores de este trabajo reiteran los agradecimientos a los responsables a nivel nacional y provincial que han difundido y animado a la participación a sus asociados, así como a todos trabajadores sociales que respondieron a la encuesta.

diferencias solo son estadísticamente significativas si observamos los contrastes por grupos de edad (Gráfico 1.6). Para el grupo de los más jóvenes (entre 18 y 24 años), la principal razón de haber cursado esta titulación es por considerarla menos exigente (41%), y en un segundo lugar por motivos relacionados con su compromiso con la sociedad o con aspectos vocacionales. La razón de esta respuesta debe buscarse en múltiples hipótesis, por un lado el descenso en los niveles de exigencia para obtener la titulación, y por otro, en que las personas que han respondido representan “biografías de éxito”, es decir jóvenes que recién terminada la carrera han conseguido un trabajo de lo que han estudiado, y por tanto, pueden ser los más preparados, con mejores notas y que tiendan a considerar más fácil obtener la titulación.

Gráfico 1.6. Motivos por los que eligió la carrera de Trabajo Social según grupo de edad

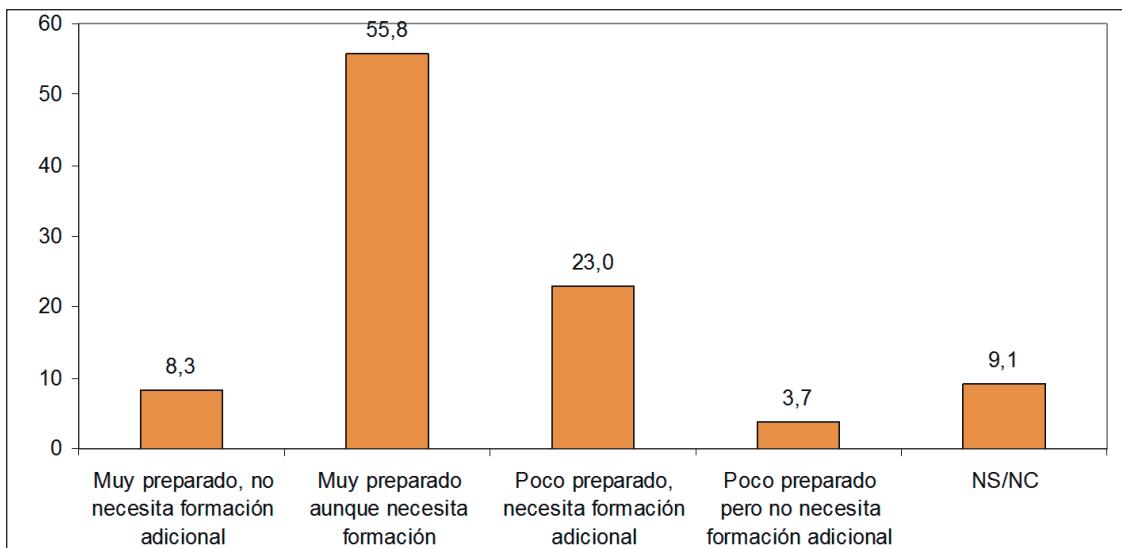


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En el lado contrario, los colegiados más mayores son los que más señalan su compromiso personal con la sociedad (37,5%). Debe recordarse que pertenecen a la generación que protagonizó la transición a la democracia, y que vivieron el desarrollo de todo el sistema de servicios sociales y la propia institucionalización de la disciplina. Un tercer grupo importante, lo componen los jóvenes de entre 25 y 34 años, personas que han salido relativamente hace poco tiempo de la universidad y que a diferencia de los más jóvenes divergen absolutamente en la facilidad para la obtención del título. Para esta generación, el aspecto clave es su compromiso social, el 35% afirma que eligió esta carrera por motivos vocacionales, siendo el grupo que más señala esta opción, la cual disminuye con la edad de las generaciones; una posible razón de ello, es que las personas más mayores tenían menos claro lo que significaba la profesión de trabajo social y por tanto era más difícil que eligieran esta profesión por motivos vocacionales. Por último, debe señalarse que la opción de “porque no tenía mejores alternativas” está escasamente señalada en todos los grupos de edad.

b) Valoración de su formación

Gráfico 1.7. *Valoración de su grado de preparación para las labores profesionales que realiza*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

A pesar de las dificultades para su institucionalización como disciplina y la necesidad de adaptarse a los nuevos desafíos de los servicios sociales que presenta el siglo XXI, la preparación de muchos trabajadores para su desempeño profesional es más que satisfactoria. Uno de los objetivos específicos de este trabajo consistía en conocer cómo valoraban la formación recibida los profesionales del trabajo social, así como su consideración de principales puntos

fuertes y débiles en este terreno. El gráfico 1.7 presenta las principales respuesta a la pregunta sobre su grado de preparación para las labores profesionales que realizan.

Aproximadamente dos de cada tres colegiados se muestran muy preparados para las labores habituales que realizan, sin embargo la mayoría de ellos consideran que necesita formación adicional. Solamente un 8% afirma estar muy preparado y no necesitar seguir actualizando los conocimientos para desempeñar su trabajo cotidiano. Lo más habitual, en cuatro de cada cinco colegiados es demandar nuevos conocimientos, en el 56% de los casos a pesar de considerarse muy preparados, y en el 23% precisamente por ser conscientes de su escasa formación. Enfrentarse a nuevas problemáticas sociales marcadas por la complejidad, el desarrollo de nuevas tecnologías de la información y la comunicación o la necesidad de reciclar conocimientos que se aprendieron hace algunos años y que se han quedado obsoletos son algunas de las motivaciones que hay detrás de esta demanda de formación.

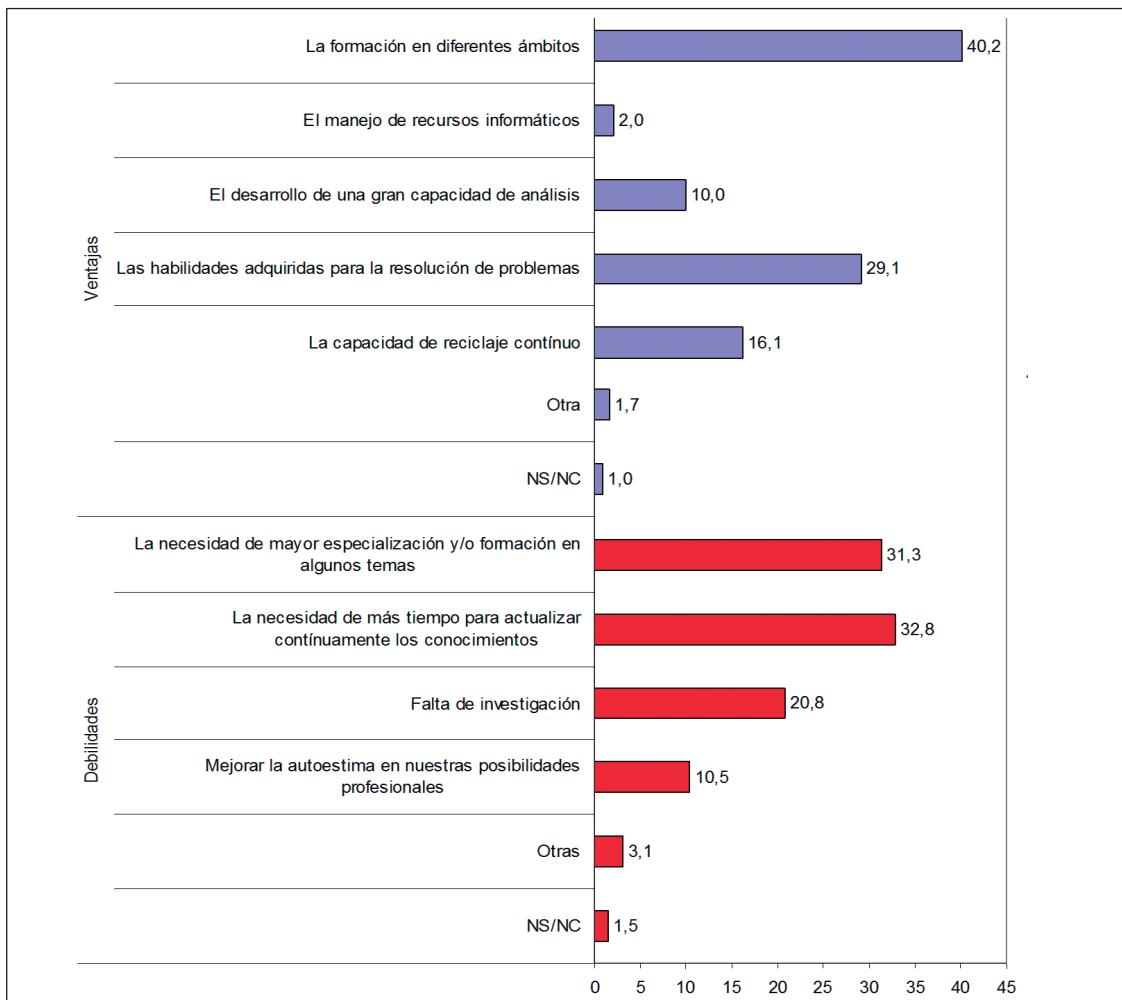
La valoración sobre el grado de preparación presenta diferencias estadísticamente significativas por sexo y edad (Tabla 1.1). En el caso del sexo, los hombres en comparación con las mujeres son los que responden que necesitan menos formación adicional al considerarse muy preparados para la labor que realizan (17% frente al 7% de mujeres), mientras que ellas se muestran más precavidas y son más partidarias de mejorar su formación (57,5%).

Tabla 1.1. Valoración de su grado de preparación para las labores profesionales que realiza según sexo y edad

	Muy preparado, no necesita formación adicional	Muy preparado aunque necesita formación	Poco preparado, necesita formación adicional	Poco preparado pero no necesita formación adicional	NS/NC	Total
Sexo						
Hombre	16,7	47,3	21,2	6,8	8,1	100
Mujer	6,7	57,5	23,3	3,2	9,3	100
Edad						
18 a 24	47,4	15,8	23,7	7,9	5,3	100
25 a 34	5,8	56,4	29,2	3,9	4,7	100
35 a 44	6,0	59,1	20,0	3,7	11,2	100
45 a 54	9,6	54,2	23,2	3,4	9,6	100
55 a 64	6,7	60,0	21,1	3,3	8,9	100

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Gráfico 1.8. Principales ventajas y debilidades de la formación de los trabajadores sociales



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En cuanto a la edad, los más mayores son los que acumulan más experiencia laboral, pero a pesar de ello son conscientes de que deben seguir aprendiendo para hacer frente a los retos cotidianos de su trabajo; mientras que en el grupo de los más jóvenes los resultados señalan que son los que más seguros se muestran con su formación recibida (el 47% se considera muy preparado y no necesita ningún tipo de formación), a pesar de que en ocasiones son conscientes de estar poco preparados (8%). Esta valoración puede deberse a que efectivamente la formación que han recibido ha sido muy buena, pero también a que las labores que están

desempeñando no desentrañen excesiva dificultad. Un dato relativamente preocupante es que casi un treinta por ciento de colegiados entre 25 y 34 años, que salieron de las facultades hace relativamente poco se muestren poco preparados para asumir su trabajo habitual.

Al ser esta una carrera especialmente relacionada con el compromiso social, donde se valora mucho la satisfacción con la realización del propio trabajo, la formación es una cuestión especialmente importante, no en vano, es clave para el ejercicio de la profesión. En este sentido, en este trabajo también se profundizó en las principales ventajas y debilidades de su formación (Gráfico 1.8). La opinión de los colegiados es muy significativa, al ser trabajadores activos y estar en contacto directo con las nuevas necesidades sociales.

Entre las principales ventajas, los colegiados valoran muy positivamente la formación que recibieron en diferentes campos de las ciencias sociales (40%). Debe recordarse que el trabajo social combina nociones de sociología, economía, derecho, estadística, psicología, historia, etc., que permiten una formación multidisciplinar y muy completa con la que desenvolverse en diferentes ámbitos. La segunda ventaja más señalada se refiere a las habilidades adquiridas para la resolución de problemas (29%), la mayoría de trabajadores sociales se encargan de labores de orientación, asesoramiento e intervención, por lo que están muy acostumbrados a solventar dificultades, señalando ésta como una importante habilidad adquirida. En un tercer lugar, se encuentra la capacidad de reciclaje continuo (16%), a la que sigue el desarrollo de una gran capacidad de análisis (10%), aspectos relevantes pero que ocupan un segundo lugar. El manejo de recursos informáticos es la ventaja menos señalada pese a la necesidad de formación en este ámbito. No existen diferencias estadísticamente significativas a la hora de señalar estas ventajas según variables sociodemográficas, tan sólo en referencia al sexo (Tabla 1.2), donde los hombres tienden a subrayar la formación en diferentes ámbitos, y las mujeres las habilidades para la resolución de problemas y la capacidad de reciclaje.

Tabla 1.2. Principales ventajas y debilidades de la formación de los trabajadores sociales según variables significativas de sexo y edad

Principales ventajas							
	Formación en diferentes ámbitos	Manejo de recursos informáticos	Desarrollo capacidad de análisis	Habilidades para la resolución de problemas	Capacidad reciclaje continuo	NS/NC	Total
Sexo							
Hombre	49,3	2,9	9,8	24,4	11,2	2,0	0,5
Mujer	38,4	1,7	10,0	30,0	17,1	1,6	1,1

Principales debilidades						
	Mayor especialización y/o formación en algunos temas	Más tiempo para actualizar continuamente conocimientos	Falta de investigación	Mejorar la autoestima en nuestras posibilidades profesionales	NS/NC	Total
18 a 24	70,3	13,5	8,1	5,4	2,7	0,0
25 a 34	38,0	31,8	13,1	13,5	1,2	2,4
35 a 44	28,9	35,6	21,2	9,8	3,7	0,8
45 a 54	27,8	32,1	24,5	10,1	3,5	2,0
55 a 64	24,4	32,9	29,3	8,5	3,7	1,2

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Mucho más interesante que las ventajas son conocer las debilidades, pues permiten poner en marcha programas de mejora para la profesión. En este sentido, existen dos aspectos especialmente señalados, la necesidad de más tiempo para actualizar los conocimientos (33%), y la necesidad de especialización y/o formación en algunos temas (31%). Ambas cuestiones reflejan la importancia dada por los trabajadores sociales a la formación. Una tercera cuestión relevante es la falta de investigación (21%), elemento cada vez más demandado para mejorar formas de intervención y racionalización de recursos. Por último, la mejora de la autoestima en las posibilidades profesionales de los trabajadores sociales es el aspecto menos señalado, aunque un 10% lo considera como la principal limitación, luego ésta es una cuestión en la que también se debe seguir trabajando por parte del Consejo General de Trabajadores Sociales.

Si en relación a las ventajas la principal diferencia sociodemográfica hacía referencia al sexo, en relación a las limitaciones son los diversos grupos de edad los que muestran diferencias estadísticamente significativas (Tabla 2). Los más jóvenes son los que más reivindican una mayor especialización y formación en ciertos temas (70%), probablemente porque se están insertando laboralmente y están empezando a contrastar la formación en muchos casos muy teórica y generalista recibida en las universidades, con la realidad del trabajo habitual. A medida que se cumplen años, se tiende a identificar más la falta de investigación como una de las limitaciones más importantes de la formación (el 29% de los colegiados entre 55 y 64 años así lo afirman). Las edades intermedias son las que afirman en mayor medida el resto de aspectos; los colegiados entre 25 y 34 años la necesidad de mejorar la autoestima de los profesionales (13,5%), y los de 35 a 44 la necesidad de más tiempo para poder actualizar sus conocimientos (36%).

Estas debilidades muestran por donde deben ir los esfuerzos para la mejora de los profesionales, donde formación e investigación ocupan un lugar relevante.

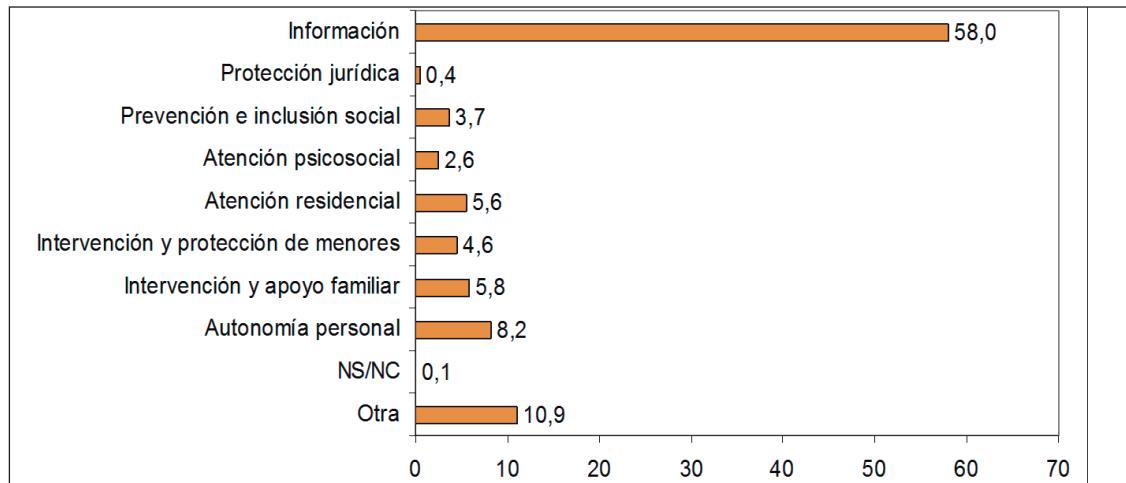
1.3. Perfil laboral

Junto con las características sociodemográficas y los aspectos relacionados con la formación, un tercer elemento clave para conocer la estructura de los trabajadores sociales es profundizar en su perfil laboral. Estos tres grupos de rasgos permiten identificar los perfiles más relevantes de estos profesionales, y constituyen variables independientes que posteriormente serán tenidas en cuenta en diferentes análisis. En este apartado se profundiza en dos elementos claves, sus características profesionales y la valoración personal de su actividad profesional.

a) Principales características profesionales del trabajador social

Desde el punto de vista del perfil profesional, una de las cuestiones más importantes es conocer las principales áreas en las que desarrolla su actividad. La labor del trabajador social comprende múltiples tareas, desde diversos tipos de atención e intervención, hasta la protección jurídica, pasando por el complejo escenario de la mediación, etc. El gráfico 1.9 muestra la distribución de los trabajadores sociales en función de la actividad que desarrollan, como puede observarse, la mayoría se concentran en labores de información (58%), aunque su presencia es constante en todas las áreas de los servicios sociales.

Gráfico 1.9. Principales áreas en las que desarrolla su actividad

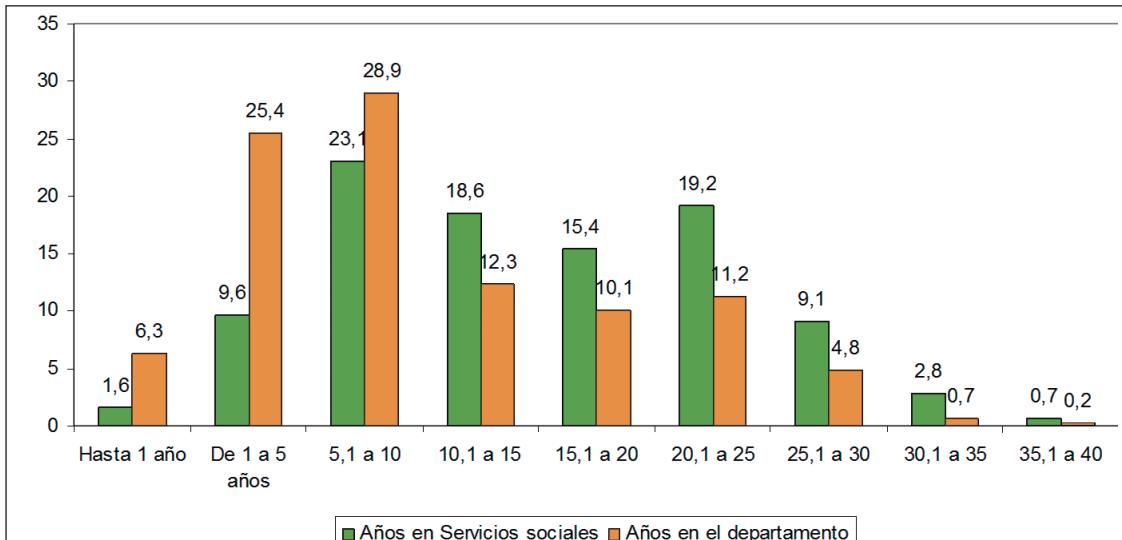


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

La mayor presencia en actividades de información debe explicarse en que esta función es la clásica del trabajador social, la cual incluye funciones muy diversas no solo de carácter informativo, sino sobre todo de orientación, asesoramiento, diagnóstico y valoración tanto en servicios de atención primaria como especializados y en áreas como: la discapacidad, la dependencia y la inmigración o los servicios de atención telefónica. Un 11% de los encuestados respondió que no se podía ubicar en ninguna de las áreas que se presentaban, ligado principalmente a realizar una labor muy específica. Debido a la alta concentración de respuestas, no se observan diferencias estadísticamente representativas en función del sexo ni de la edad.

Otro rasgo importante se refiere al tiempo que los colegiados llevan como profesionales de los servicios sociales, así como de forma específica en ese departamento (Gráfico 1.10). Como se ha visto anteriormente la edad media de los colegidos es de 41 años, estando distribuidas todas las edades de forma muy homogénea a la curva normal. Sin embargo, en relación a los años que llevan trabajando en servicios sociales, como en el actual departamento, existe una mayor tendencia a concentrarse en los primeros años, aunque con diferencias significativas.

Gráfico 1.10. *Años que lleva como profesional en los Servicios Sociales y en su actual departamento*



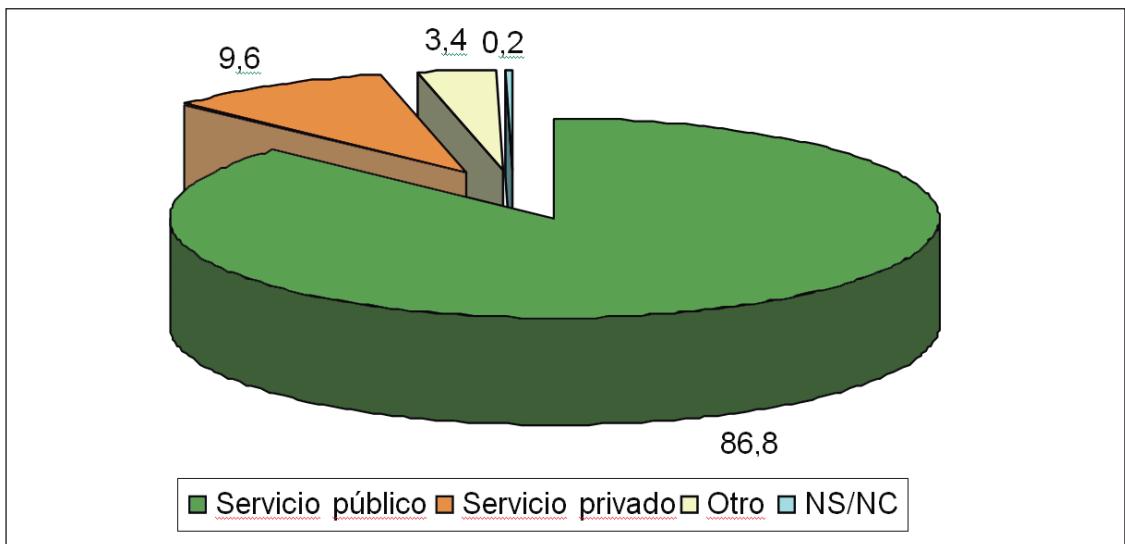
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Como cabía esperar existe una mayor proporción de trabajadores sociales que no llevan más de veinte años en su área o departamento actual (el 60,6%), en comparación con los años que llevan en servicios sociales, donde el 32% está activo desde hace mas de 20 años. Estos datos

muestran cómo a lo largo de su vida profesional lo habitual es cambiar de diferentes departamentos, sólo un 5% lleva entre 25 y 30 años en el mismo. El desarrollo de nuevos servicios y la reestructuración de muchos organigramas de servicios sociales ha sido habitual en los últimos años, aspectos que se espera que lo continúen siendo en el futuro, de ahí la importancia de la formación y la flexibilidad en estos profesionales.

La gran mayoría de trabajadores sociales realizan su trabajo en un organismo público (Gráfico 1.11), cerca de un 87% dependen directamente de las distintas administraciones, no obstante un 10% afirma trabajar en una entidad privada, sobre todo relacionada con organizaciones de tercer sector o algún tipo de consorcio particular de carácter privado, y un 3,4% en otro tipo de organismos; estos últimos hacen referencia a servicios de titularidad pública pero de gestión privada, los cuales han crecido en los últimos años.

Gráfico 1.11. *Tipo de organismo en el que trabaja*

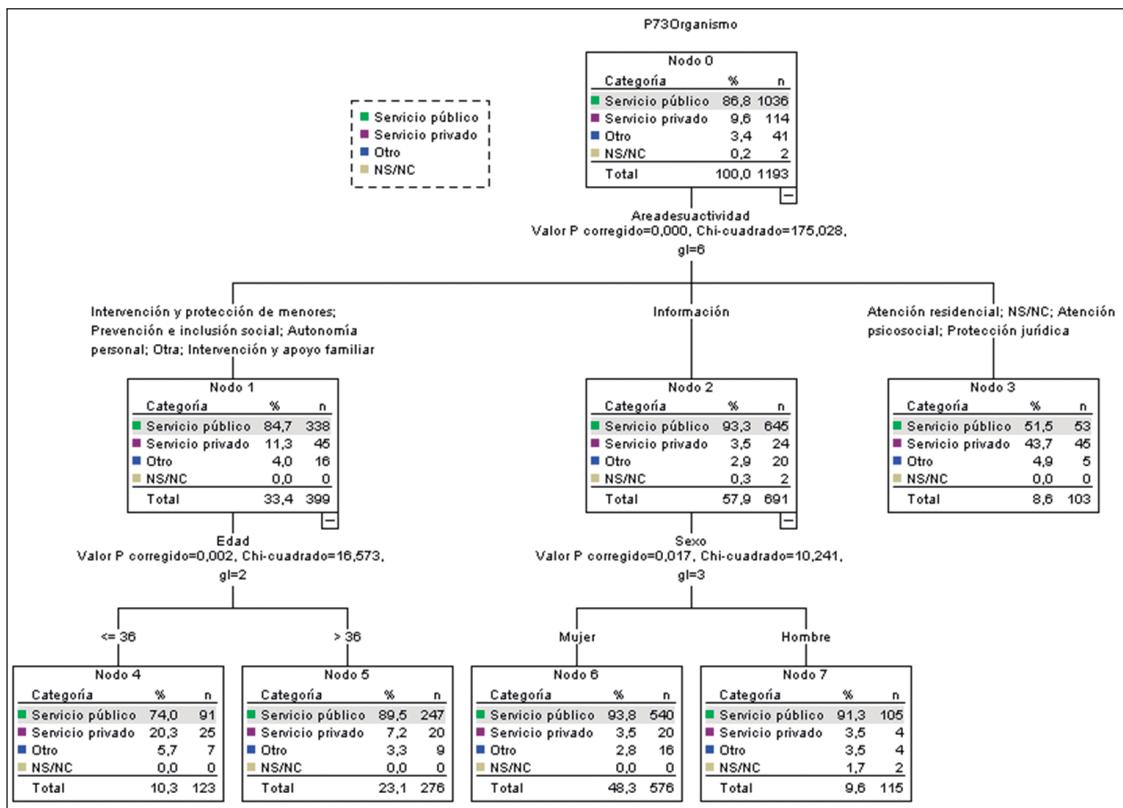


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Para profundizar en el perfil de los trabajadores sociales en función del organismo donde trabajan se ha realizado un análisis multivariante de segmentación (Gráfico 1.12), en el que se han introducido las variables de: sexo, edad, área donde trabaja y años en servicios sociales. Este análisis permite de forma jerarquizada dividir la población según sus características más relevantes. Los resultados muestran que el elemento que más diferencia a los trabajadores sociales según trabajen en organismos públicos o privados, es el área específica en la que desarrollen su función, los colegiados especializados en atención residencial, psicosocial y pro-

tección jurídica, tiene una alta probabilidad de pertenecer a un organismo privado (el 44% frente a un 51,5% de un organismo público). Sin embargo, si lo hacen en un servicio de orientación e información (que es lo más habitual), el 93% trabaja directamente para alguna administración.

Gráfico 1.12. Análisis de segmentación según el tipo de organismo en el que trabajan



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

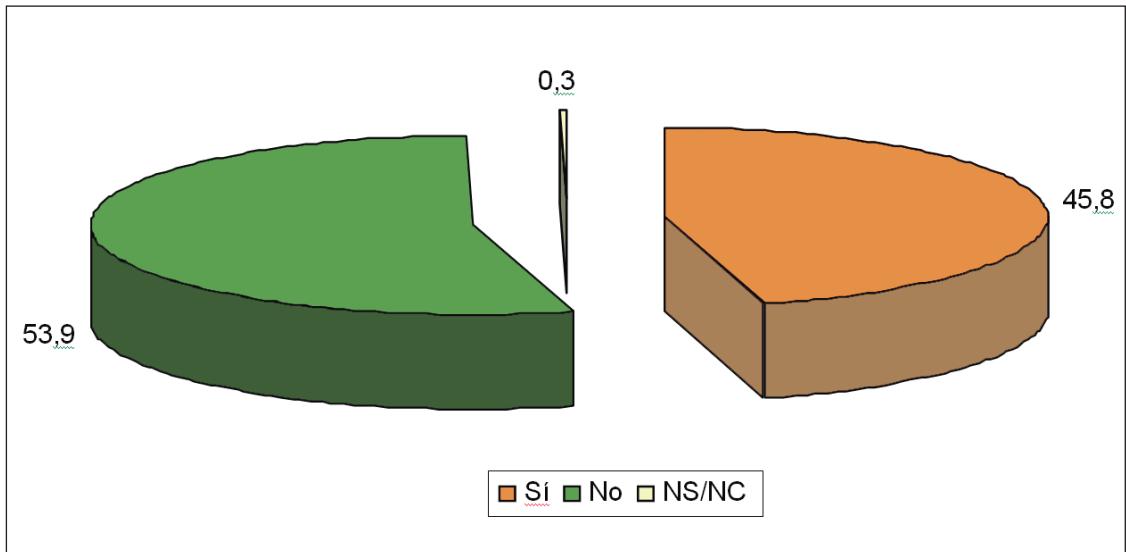
Nota: se incluyen en el análisis la edad, el sexo, el área donde desarrollan su actividad y años en la profesión

El análisis desvela un tercer grupo muy interesante, en relación a aquellos que desarrollan su trabajo en áreas como: intervención y protección de menores, prevención e inclusión social, autonomía personal o intervención familiar, el 85% tiene una vinculación directa de un organismo público, pero es muy significativa la edad que tengan; si tienen más de 36 años en nueve de cada diez casos dependerán de la administración (89,5%), pero si es más joven esta probabilidad disminuye (20% trabajan en organismos privados). Este dato descubre la tendencia en las nuevas generaciones de trabajadores sociales de

depender de organismos privados y por tanto la lenta pero continua privatización de estos servicios.

El hecho de trabajar para una administración pública, no significa que se sea funcionario, existen diversas formas de contratación, y de hecho la mayoría de los trabajadores sociales que han participado en esta encuesta no son funcionarios (Gráfico 1.13). No obstante, esta cifra está muy igualada, un 54% no lo son frente a un 46%. Es posible que el elevado porcentaje de trabajadores sociales que a pesar de haber superado una oposición a la administración pública y no sean funcionarios se deba a que una vez implantados los servicios sociales a través de convenios entre las administraciones, no se avanzó en su proceso de consolidación. Esto puede ser un indicador de que en muchos territorios no se apostó por funcionarizar a las plantillas a causa de la carencia real de apuesta por el Sistema de Servicios Sociales. Desde el punto de vista sociodemográfico el ser hombre o mujer no muestra diferencias estadísticamente significativas, sin embargo llama la atención que la proporción de hombres funcionarios sea mayor que la de mujeres lo que vendría a demostrar que existen “techos de cristal” para las mujeres en relación a la estabilidad laboral. (Tabla 1.3).

Gráfico 1.13. Porcentaje de trabajadores funcionarios



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Existe un 54% de hombres que son funcionarios frente a un 44% de mujeres, y recuérdese que para el total de la muestra el 83,5% son mujeres, luego los pocos hombres que hay ocupan

posiciones más privilegiadas que las mujeres comparativamente. Las diferencias son muy significativas en relación a la edad, donde si se exceptúa el grupo de los más jóvenes, en el que existe un alto porcentaje de jóvenes funcionarios (60%), lo habitual es que a medida que se van cumpliendo años se tenga una vinculación más estable con la administración y se llegue a formar parte de los cuerpos funcionariales públicos. Entre los 25 y los 34 años apenas uno de cada tres colegiados es funcionario (34%), sin embargo cuando se tiene de 55 a 64 años casi tres de cada cuatro confirman haberlo logrado (74%).

Tabla 1.3. Trabajadores sociales funcionarios según sexo y edad

	Sí son funcionarios	No son funcionarios	NS/NC
Sexo			
Hombre	53,6	45,8	0,6
Mujer	44,3	55,5	0,2
Edad			
18 a 24	60	40	0
25 a 34	34,3	65,2	0,6
35 a 44	38,1	61,6	0,2
45 a 54	54,8	44,9	0,3
55 a 64	73,8	26,2	0,0

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

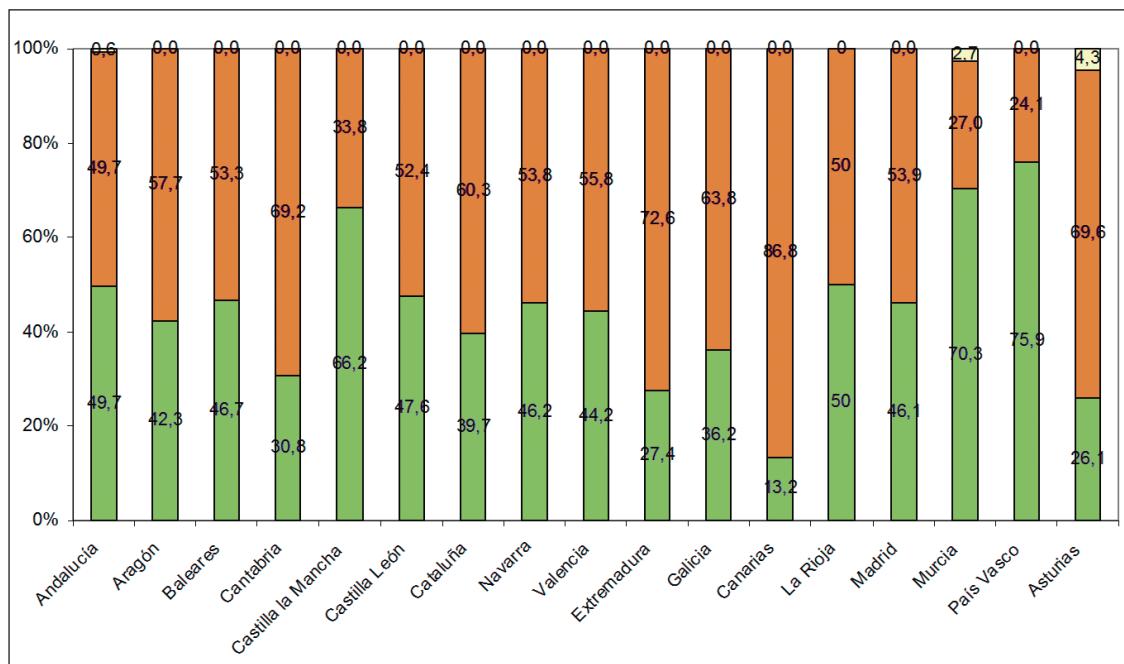
Las diferencias también son significativas por según la Comunidad Autónoma de residencia (Gráfico 1.14), aunque estos datos deben tomarse con cautela, ya que no son datos procedentes de fuentes oficiales, sino que hacen referencia a respuestas de los colegiados.

Entre las Comunidades Autónomas con un mayor porcentaje de trabajadores sociales colegiados funcionarios se encontrarían País Vasco (76%), Murcia (70%) y Castilla la Mancha (66%), mientras que entre las que menos sobresale Canarias (13%), Asturias (26%) o Cantabria (31%). Estas diferencias pueden deberse a múltiples factores, desde las diferentes necesidades sociales existentes en cada región, hasta diversos tipos de políticas sobre servicios sociales, o desiguales sensibilidades de los gobiernos hacia la estabilización de las plantillas de sus profesionales.

Por último, para conocer mejor el perfil sociodemográfico de los trabajadores sociales un rasgo muy interesante se refiere a su salario mensual. El gráfico 1.15 presenta la distribución de estos

profesionales según su salario, aproximadamente dos de cada tres recibe una remuneración mensual que ronda entre los 1.201 euros y los 2.000 (64,5%), aunque un 6,6% reconoce cobrar menos de 500 euros al mes y un 12% entre 2.001 y 2.500. Aunque existe una mayor presencia de hombres en el primer grupo (un 12% de varones frente a un 5% de mujeres que cobran menos de 500 euros) las diferencias no son estadísticamente representativas en relación al sexo.

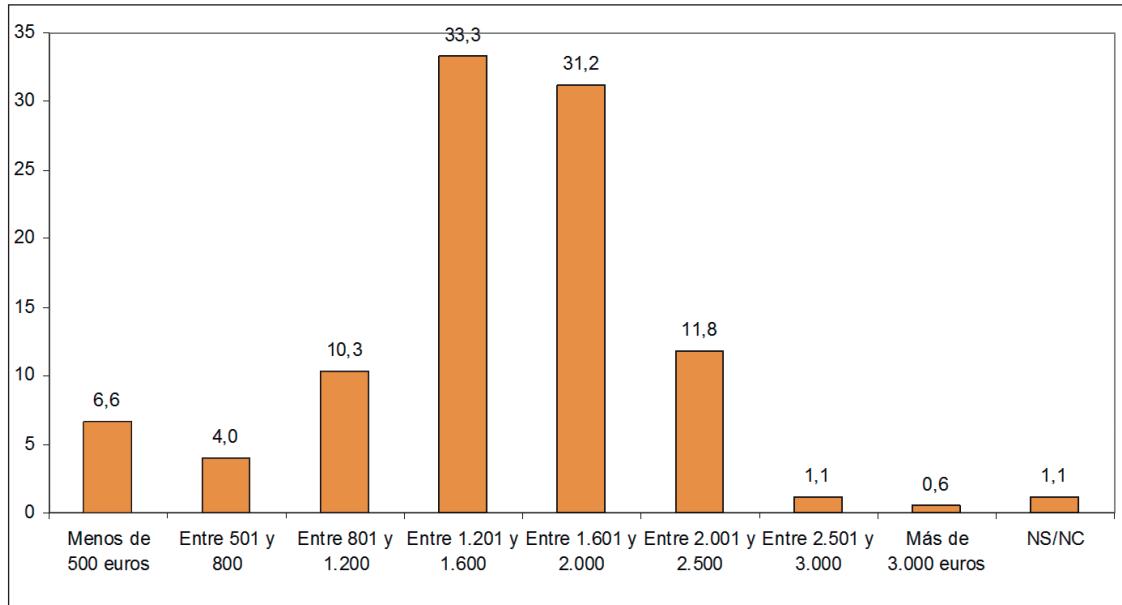
Gráfico 1.14. Porcentaje de trabajadores funcionarios según CC.AA.



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Si existen diferencias más importantes en relación a la edad y a si se trabaja en una organización pública o privada (Tabla 1.4). Como cabría esperar a medida que se cumplen más años existe un mayor probabilidad de acceder a salarios más altos; los datos muestran como el 40% de las personas entre 18 y 24 años obtienen una remuneración menor de 500 euros, probablemente estas personas sean becarios o trabajadores con contratos parciales que aún no están totalmente integrados en el sistema laboral de forma estable. Por el contrario, aquellos que tienen entre 55 y 64 años el 35% afirman tener un salario entre los 2.001 y los 2.500 euros; lógicamente a medida que se van cumpliendo años se van acumulado méritos y accediendo a posiciones más altas dentro del sistema de servicios sociales.

Gráfico 1.15. Distribución de los trabajadores sociales según su salario (2013)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Tabla 1.4. Distribución de los trabajadores según su salario, edad y organización para la que trabaja (% en filas)

Distribución en función de la edad									
	Menos de 500 €	Entre 501 y 800 €	Entre 801 y 1.200 €	Entre 1.201 y 1.600	Entre 1.601 y 2.000	Entre 2.001 y 2.500	Entre 2.501 y 3.000	Más de 3.000 €	NS/NC
18 a 24	40,5	5,4	10,8	24,3	13,5	2,7	0,0	2,7	0,0
25 a 34	3,3	8,6	20,8	42,9	20,0	3,7	0,0	0,4	0,4
35 a 44	4,8	3,4	10,3	37,8	33,0	8,8	0,4	0,0	1,5
45 a 54	6,3	2,5	5,0	25,9	38,5	16,6	2,5	1,3	1,3
55 a 64	12,3	0,0	3,7	18,5	27,2	34,6	2,5	0,0	1,2
45 a 54	6,3	2,5	5,0	25,9	38,5	16,6	2,5	1,3	1,3
55 a 64	12,3	0,0	3,7	18,5	27,2	34,6	2,5	0,0	1,2

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Distribución en función de la organización en la que se trabaja									
	Menos de 500 €	Entre 501 y 800 €	Entre 801 y 1.200 €	Entre 1.201 y 1.600 €	Entre 1.601 y 2.000 €	Entre 2.001 y 2.500 €	Entre 2.501 y 3.000 €	Más de 3.000 €	NS/NC
Organismo público	4,5	0,8	7,5	35,0	35,9	13,6	1,2	0,4	1,3
Organismo privado	6,3	8,1	39,6	33,3	3,6	4,5	1,8	1,8	0,9
Otro	12,8	5,1	17,9	30,8	28,2	2,6	0,0	2,6	0,0
NS/NC	0	50	0	50	0	0	0	0	0

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

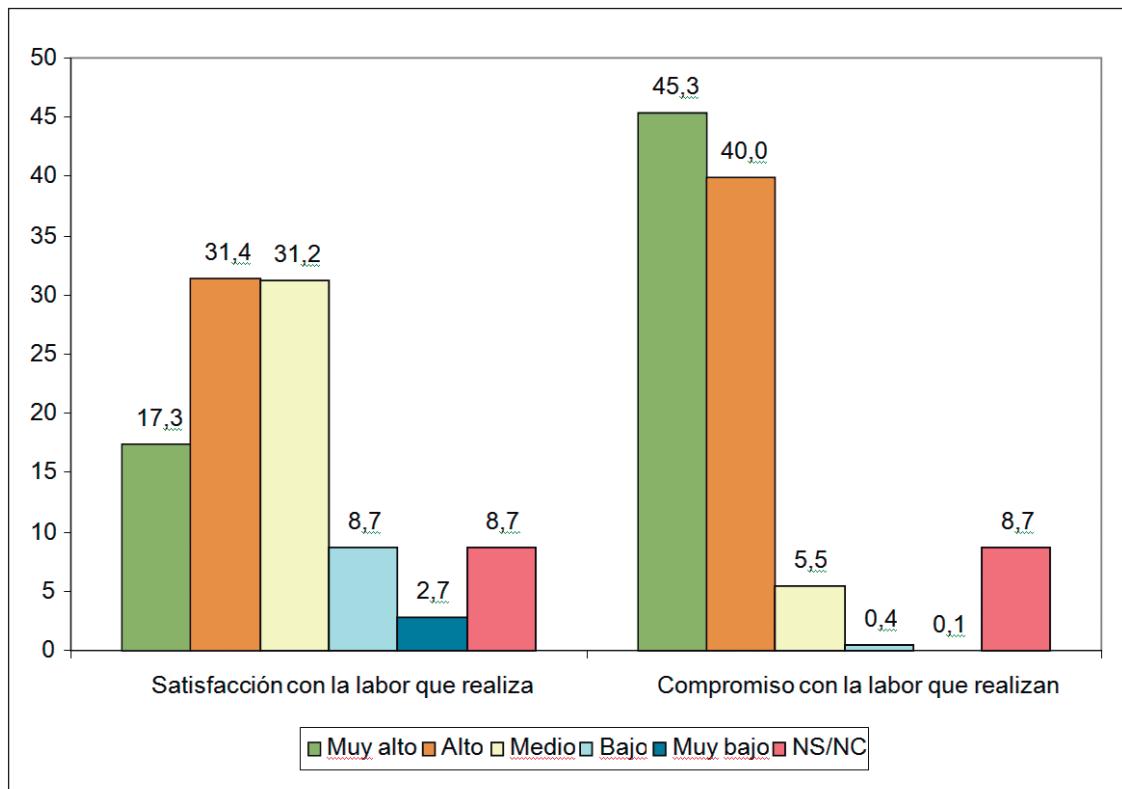
Otra de las características que más discrimina se refiere a la organización en la que trabaja. A nivel general, aquellos colegiados que lo hacen en organismos públicos están mejor remunerados que los que se encuentran en empresas o instituciones privadas; entre las primeras, más de la mitad cobra más de 1.600 euros al mes (51%), frente al 12% que recibe esta remuneración si se encuentra en el ámbito privado. Estos datos muestran las importantes diferencias entre un lugar de trabajo y otro, y son aspectos que deben ser tenidos en cuenta a la hora de abordar la privatización o externalización de los servicios públicos. En este sentido, el hecho de trabajar en organizaciones de tercer sector o en empresas del ámbito social supone tener una mayor probabilidad de recibir menores sueldos que si se depende directamente de la administración pública.

b) Valoración de los colegiados sobre su grado de satisfacción con su trabajo

En el último apartado de este primer capítulo se han recogido algunas valoraciones de carácter general relacionadas con los trabajadores sociales y con la labor que desempeñan. Estos aspectos también nos ayudan a tener una visión sociodemográfica general del profesional del trabajo social. Los aspectos de calidad laboral dan cada vez más importancia a la satisfacción con el trabajo de ahí que estos aspectos sean paulatinamente más relevantes. En primer lugar, se aborda el grado de satisfacción con su labor así como su grado de compromiso con la misma; en segundo lugar la satisfacción con sus ingresos y en tercer lugar con su vida en general.

Como se ha visto anteriormente el trabajo social es una profesión que se encuentra muy vinculada con el compromiso social de ayuda a los demás y la responsabilidad en la mejora de la sociedad. Estos aspectos también se reflejan en su grado de satisfacción y de compromiso con la labor que realizan (Gráfico 1.16), aunque existen importantes diferencias entre una cuestión y otra.

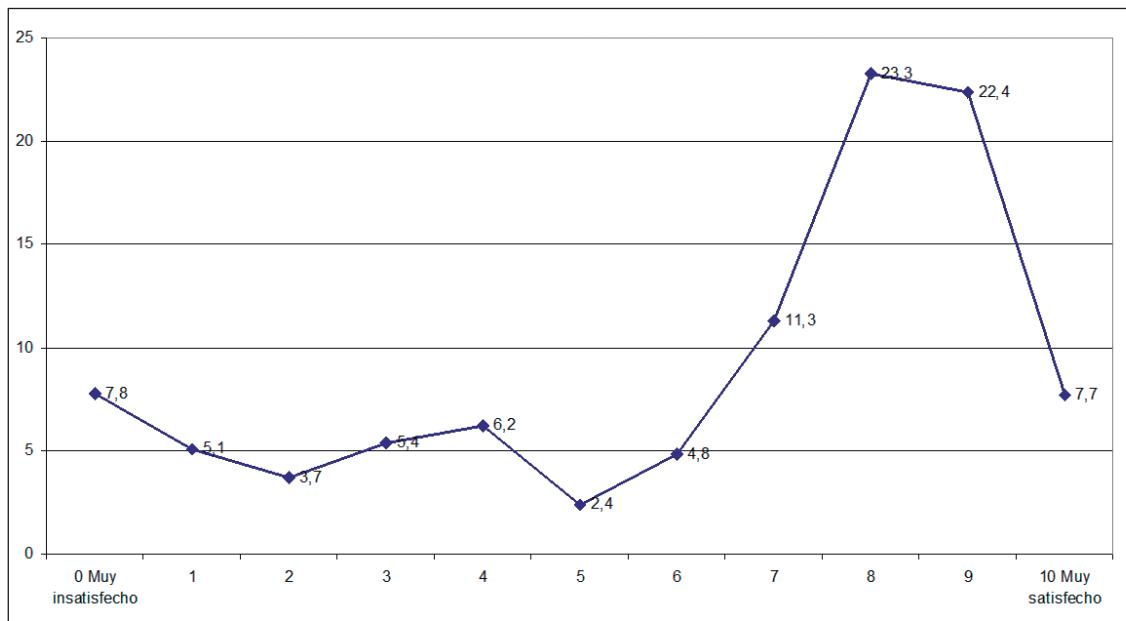
Gráfico 1.16. Valoración del grado de satisfacción y de compromiso con la labor que realiza



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los valores vocacionales expresados a la hora de elegir esta profesión, se ven plasmados en el alto compromiso personal de estos profesionales con su labor. Prácticamente nueve de cada diez encuestados afirman tener un compromiso alto o muy alto con su trabajo habitual (85%). Sin embargo, los análisis de satisfacción laboral pese a ser también positivos no lo son tanto. Sólo un 17% se considera muy satisfecho con la labor que realiza, existiendo aproximadamente uno de cada tres (31%) que valora esta cuestión de forma intermedia. A diferencia del compromiso con el trabajo que es una cuestión más subjetiva, la satisfacción laboral se encuentra afectada por múltiples circunstancias, desde el tipo de trabajo, la posición dentro del mismo, la valoración por parte de superiores, etc. En el gráfico 1.17 puede observarse la distribución de esta satisfacción en una escala del 0 al 10, siendo el cero muy insatisfecho y el 10 muy satisfecho; los valores se concentran a partir del 6, obteniéndose una puntuación media de 6,4.

Gráfico 1.17. Grado de satisfacción con el trabajo que realiza



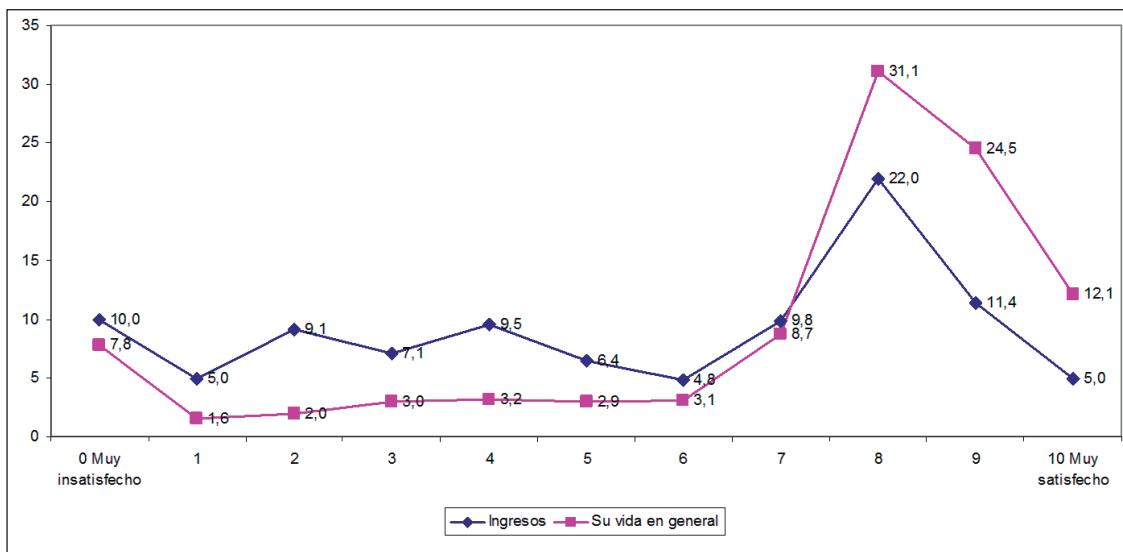
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: valoración media 6,38 (entre 0 y 10)

Los análisis realizados para conocer las características que se relacionan con el grado de satisfacción laboral muestran que no existen diferencias estadísticas significativas en referencia a cuestiones de carácter sociodemográfico, tales como el sexo, la comunidad autónoma, el área donde desarrollan su actividad, ni la cantidad de años que llevan trabajando en los servicios sociales. La mayor variabilidad en relación con la satisfacción en el trabajo hay que buscarla en aspectos internos más relacionados con su labor habitual, por ejemplo, el tipo de organización en la que se trabajan, la posición que se ocupa dentro de la estructura laboral o el salario que se percibe. Los colegiados que trabajan en organizaciones privadas muestran una mayor satisfacción que aquellos que lo hacen en instituciones públicas (el 60,5% frente al 52% valoran como alta o muy alta su satisfacción). Aquellos que están bajo supervisión de otras personas o se encuentran solos en su departamento o área de servicios sociales son los que tienden a mostrar un menor nivel de satisfacción (un 14% y un 9% consideran bajo o muy bajo su nivel de satisfacción), frente al 6% de los que tiene personal a su cargo. Los ingresos también es una variable significativa, lógicamente al tener mayores ingresos aumenta el grado de satisfacción, aunque en este caso la relación no es tan directa.

Los dos últimos aspectos generales para conocer mejor a los trabajadores sociales se refieren a su satisfacción con su nivel de ingresos y con su vida en general (Gráfico 1.18). Como cabría esperar, en una escala del cero al diez, la valoración con los ingresos concentra las puntuaciones más bajas; un 10% se considera muy insatisfecho con su salario y sólo un 5% muy satisfecho, con una valoración media de 5,4, en general los colegiados “aprobarían por los pelos” su grado de satisfacción.

Gráfico 1.18. Grado de satisfacción con su nivel de ingresos y con su vida en general



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

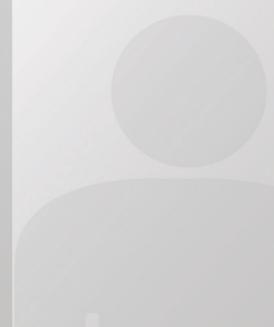
Nota: Medias ingresos (5,4) Vida en general (7,1)

Por su parte la valoración de la satisfacción con la vida en general adquiere puntuaciones más altas, un 12% se considera muy satisfecho en la vida y un 24,5% casi (otorgándole un valor de 9). La puntuación media en este caso alcanza el 7,1, siendo mayor que el grado de satisfacción con el trabajo que realiza, que recuérdese que era de 6,4. Normalmente la satisfacción con la vida suele ser uno de los valores evaluados de forma más positiva, incluso ante situaciones objetivas desventajosas. En su formulación se combinan múltiples factores, siendo muy importantes las interpretaciones subjetivas que hace cada encuestado de su situación, tomando como referencia el contexto en el que se desenvuelve. Lo interesante en este caso es ver la evolución que puede experimentar este indicador en los próximos años.



CAPÍTULO II

El ámbito de trabajo de los trabajadores sociales



En este capítulo se analiza el contexto laboral en el que se desenvuelven los trabajadores sociales. A pesar de que muchos de los departamentos son relativamente recientes, existe una infraestructura y una forma de trabajar que se ha venido consolidando en los últimos años. El objetivo principal en este sentido consistía en profundizar en este marco laboral desde las infraestructuras existentes hasta el grado de coordinación, colaboración u organización del trabajo. Muchos de estos aspectos apenas habían sido estudiados de forma conjunta para el total nacional en nuestro país, aunque son fundamentales para la calidad en el trabajo y para la calidad en el servicio. Por ello, desde el Consejo General de Trabajadores Sociales se ha puesto especial énfasis en conocer estas cuestiones necesitadas de que se les arroje luz, y más en un contexto de profundas transformaciones como el que está teniendo lugar en estos momentos.

El capítulo se estructura en seis sub-apartados. En primer lugar se aborda la situación de los equipamientos de las áreas de trabajo de los colegiados, así como su evolución en los últimos años. En segundo lugar se analizan con mayor profundidad los departamentos, su composición en relación al personal o en cuanto a las distintas posiciones y funciones existentes dentro de los mismos. El tercer apartado es el dedicado a la organización del trabajo cotidiano, en relación al número de horas dedicadas por término medio, su distribución, así como a la existencia de períodos de prolongación de la jornada laboral y su compensación.

En cuarto lugar se analiza una cuestión especialmente importante como es la coordinación de los todos los profesionales que trabajan en diferentes niveles de la administración, así como aquellos que lo hacen en organizaciones de tercer sector. El quinto sub-epígrafe hace referencia a la calidad, a la importancia que se le otorga desde los distintos departamentos y a los esfuerzos que se realizan por la mejora continua de sus acciones. No resulta arriesgado afirmar que este es un aspecto cada vez más importante al ser progresivamente más crucial conocer las prácticas más habituales en este campo. El último apartado es el que recoge las opiniones y valoraciones de los trabajadores sociales sobre su labor profesional. En él se incluyen aspectos éticos, pero también cuestiones del día a día como la cercanía, el logro de objetivos, así como la evolución que han experimentado en los últimos años.

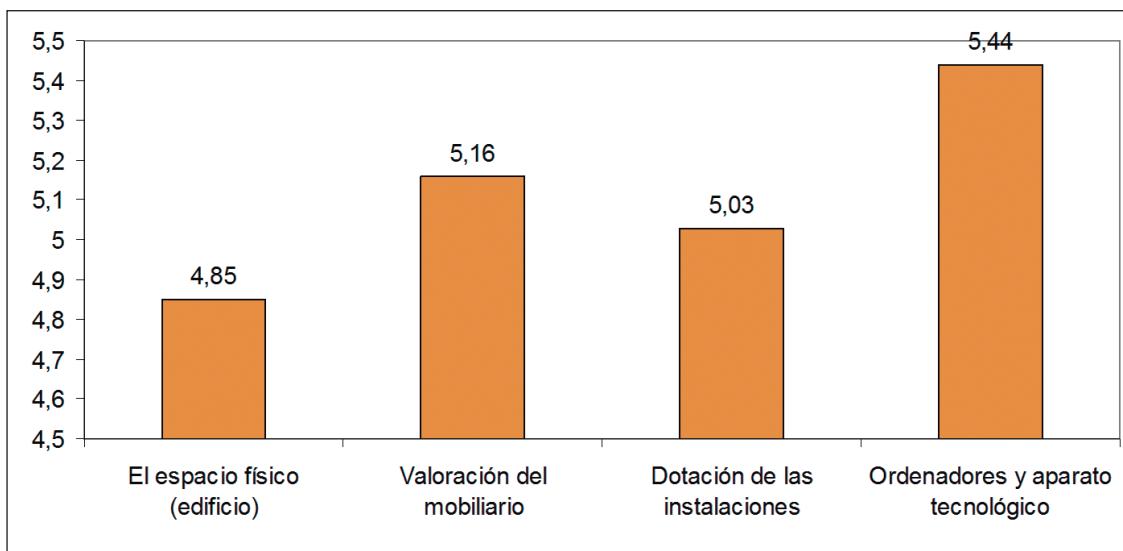
2.1. Equipamientos con los que cuentan

Aunque en algunos casos pueda pensarse que los equipamientos constituyen un aspecto menor al que apenas se le da importancia, pues lo verdaderamente relevante es la acción, debe recordarse que su existencia es bastante significativa. En primer lugar porque es difícil prestar servicios de calidad si no se cuenta con los medios apropiados para ello, en segundo lugar porque el no poseer una infraestructura adecuada además de ser un importante elemento de

frustración en la labor diaria del profesional disminuye mucho su calidad de vida laboral, y en tercer lugar, la infraestructura también juega un “rol simbólico”, es decir, es la primera imagen que se lleva el usuario de los servicios, por lo que predisponde a su valoración. Por todo ello, esta es una cuestión que también es preciso cuidar.

En el gráfico 2.1 se presentan las valoraciones medias que hacen los colegiados sobre los equipamientos donde trabajan. Estas valoraciones están realizadas de cero a diez (once puntos) y reflejan la peor valoración que reciben sobre todo las infraestructuras. El espacio físico, donde lo que se valora sobre todo es el edificio, y la dotación de las instalaciones son los aspectos que reciben una menor valoración (4,8 y 5 respectivamente). No obstante, en ningún caso se suspendería sino que mas bien se tendría una valoración media.

Gráfico 2.1. *Valoración media de los equipamientos donde trabajan los profesionales de los Servicios Sociales*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

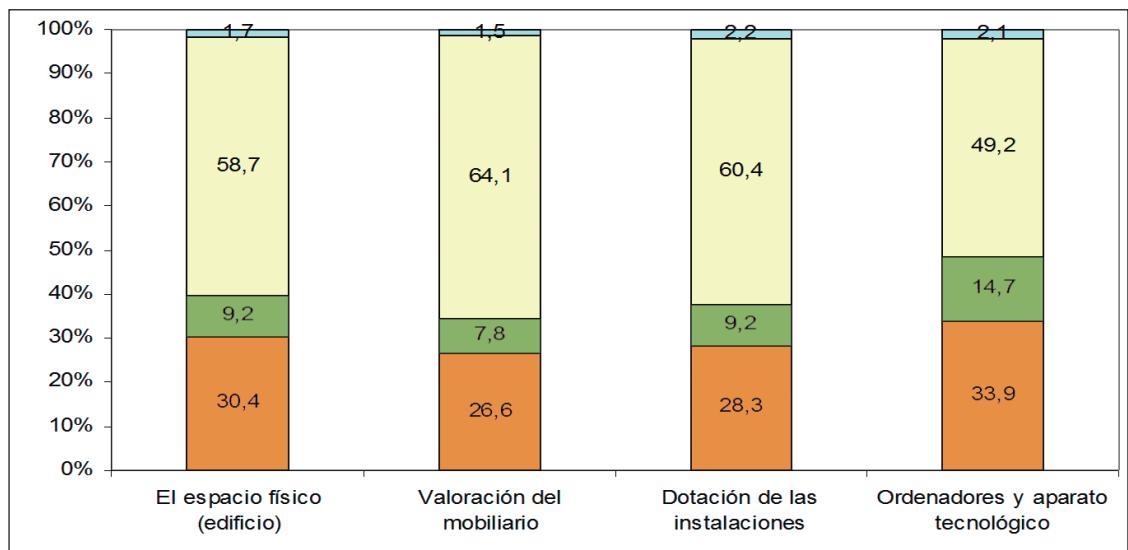
Nota: valoración media en una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy insuficiente y el 10 muy excelente

Los aspectos mejor valorados se refieren a los muebles con los que están dotados sus áreas de trabajo (5,2) y a los ordenadores y aparato tecnológico (5,4). En ambos casos la renovación es menos costosa y más habitual. Los análisis de comparación de medias indican que estos resultados son bastante similares en todas las comunidades autónomas, no existiendo diferencias significativas. Tampoco son importantes las diferencias en función del área donde

se desarrolle su actividad, ni si se pertenece a un organismo público o privado. Por todo ello, puede afirmarse que en general los trabajadores sociales colegiados realizan una valoración media sobre las infraestructuras que cuentan para realizar su labor, independientemente del lugar específico donde se encuentren y el trabajo que realicen.

¿Cómo valoran la evolución de estas infraestructuras en los últimos tres años?, es decir, ¿cuál es la tendencia detectada en este sentido? El gráfico 2.2 muestra la evolución de estos equipamientos. El primer rasgo reseñable es que en la mayoría de los casos estos siguen igual sobre todo en los muebles (64%) y en la dotación de las instalaciones (60%). En el primer caso, por tanto, coincide la valoración alta anteriormente señalada con que apenas ha habido cambios, lo que indica un menor deterioro del mobiliario.

Gráfico 2.2. Evolución de los equipamientos donde trabaja en los últimos tres años



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

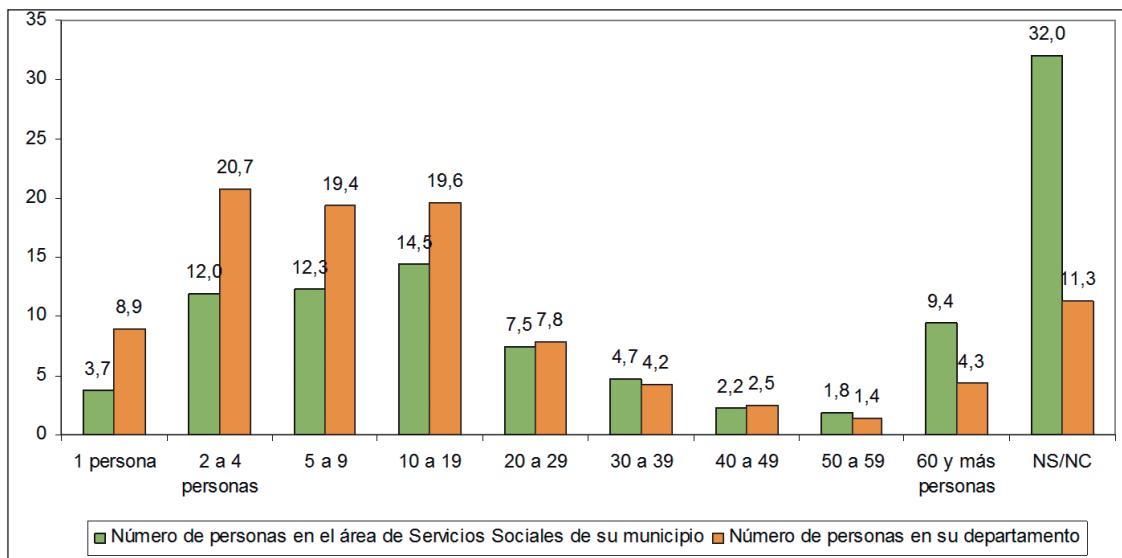
Los ordenadores y el aparato tecnológico es lo que más se ha deteriorado en los últimos tres años (15%), pero recuérdese que es lo mejor valorado, luego posiblemente este desgaste haya venido acompañado de mejoras en estos servicios, de hecho un 34% de colegiados así lo afirman. Los ordenadores suelen tener una vida media de cinco años, por lo que es habitual que se note mucho el deterioro con el paso del tiempo. Los edificios son los aspectos peor valorados, pero también es de las infraestructuras donde se han hecho mayores mejoras, un 30% considera que se han hecho esfuerzos en este sentido en los últimos tres años. Como en el caso anterior, no se detectan diferencias significativas en la valoración sobre la evolución de los

equipamientos según la comunidad autónoma de pertenencia, el área en la que se desarrolle la actividad ni si pertenece a un organismo público o privado.

2.2. Estructura de su área de trabajo

Una vez que se han analizado las infraestructuras en las que desarrollan su labor los trabajadores sociales, se va a profundizar en su contexto social y organizativo. En este apartado se van a estudiar tres cuestiones importantes. En primer lugar el número de personas con las que cuentan las distintas áreas de servicios sociales para desempeñar su labor, así como el peso de estos profesionales en los diferentes ayuntamientos. En segundo lugar, la evolución general que ha experimentado el número de profesionales en las áreas donde trabajan los colegiados en relación al año 2012. Y en tercer lugar, la composición organizativa de las áreas de servicios sociales donde trabajan y de la posición que ocupan dentro de las mismas.

Gráfico 2.3. *Número de personas que trabajan en Servicios sociales en su municipio y en su departamento*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

a) Número de profesionales en los servicios sociales

Este trabajo se apoya en las opiniones de los trabajadores sociales, por lo que a la hora de analizar esta cuestión debe tenerse en cuenta que las respuestas no se basan en datos objetivos procedentes de registros de fuentes secundarias, sino de valoraciones y percep-

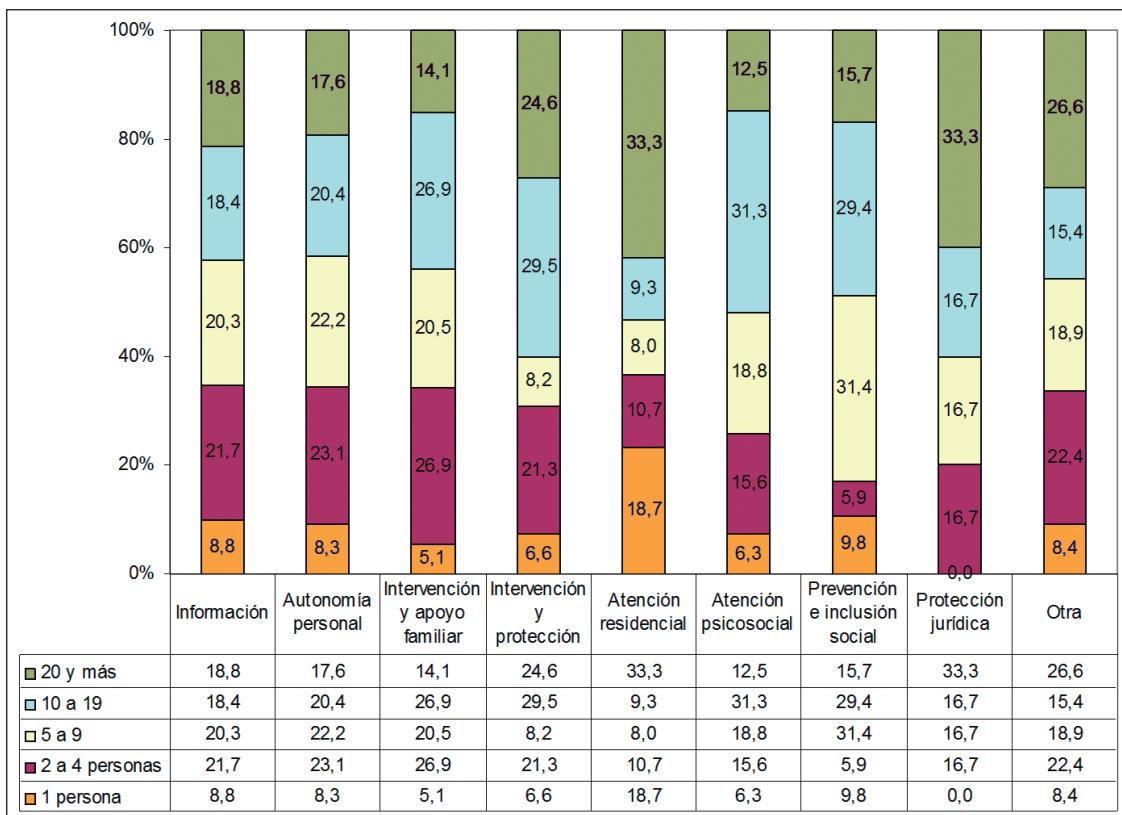
ciones más subjetivas. El gráfico 2.3 muestra el número de personas que trabajan en servicios sociales a nivel municipal y en relación a su área específica de trabajo. Los resultados muestran que a nivel general es más difícil precisar esta cifra sobre todo en municipios de gran tamaño donde estas estructuras son más amplias, siendo más exactos en relación a sus compañeros de departamento. El 32% afirma desconocer el número de trabajadores sociales con los que cuenta su ayuntamiento, cifra que se reduce al 11% en relación a su área de trabajo.

Las estructuras de las áreas de servicios sociales a nivel municipal varían en función sobre todo del tamaño de municipio, con sus peculiaridades demográficas, organizativas y políticas, así como de la comunidad autónoma en la que se inserten o del principal tipo de demandas que reciban. Los servicios sociales a nivel municipal han experimentado una importante institucionalización en las últimas décadas en España. Según la opinión de los colegiados, un 39% trabaja en ciudades con áreas de servicios sociales de entre 2 y 19 personas, aunque un 9% afirma hacerlo en localidades de más de 60, la heterogeneidad en este sentido es muy grande, y junto con el alto porcentaje de personas que responden que no saben o no contestan, no merece la pena profundizar en el análisis.

Mucho más interesantes son los datos a nivel departamental, donde es más habitual conocer el número de compañeros/as que se tienen. Como cabría esperar, el número de personas por departamento es menor que a nivel municipal, es decir los departamentos son más pequeños que los servicios sociales municipales (en los que se incluyen). Un 9% afirman que ellos son la única persona en su área, un 21% trabaja en áreas entre dos y cuatro personas, y prácticamente la mitad de los colegiados lo hacen en departamentos con menos de diez profesionales (49%). Sólo un 4% lo hace en organismos con más de 60 personas.

Existen importantes diferencias en cuanto al tamaño del departamento en función del área donde desarrollan su actividad (Gráfico 2.4). El área de orientación, información, diagnóstico y valoración que como se ha señalado, reúne al mayor número de trabajadores sociales, se distribuye en general de forma muy homogénea, lo cual indica que en aquellos ayuntamientos muy grandes dicho departamento es más grande y al contrario en los pequeños, pero que en todos suele estar presente. Algo similar ocurre en el área de autonomía personal, sin embargo, las diferencias son más importantes en relación al departamento de intervención y apoyo familiar donde existe menos probabilidad de que este servicio exista si el departamento sólo tiene una persona (5%). El servicio de intervención y protección de menores suele darse en departamentos con las plantillas más grandes, más de la mitad de los colegiados que trabajan en departamentos de diez o más compañeros (54%) afirman tener esta área.

Gráfico 2.4. Número de personas que trabajan en los Servicios sociales de su departamento según área de actividad (% en filas)



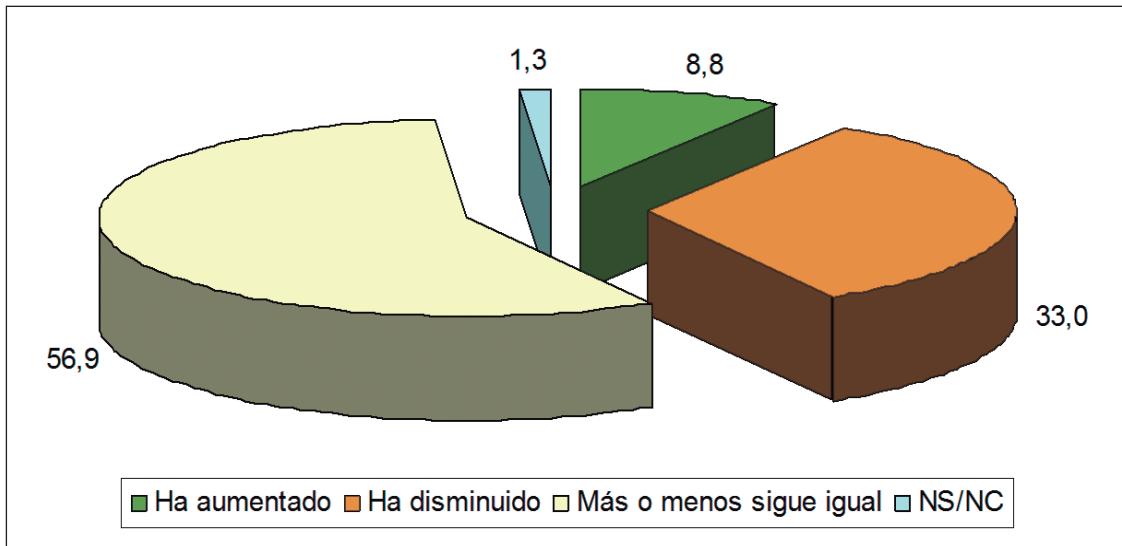
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Por el contrario, los servicios de atención residencial se han desarrollado mucho en los últimos años, y están muy presentes tanto en estructuras departamentales pequeñas, entre una y cuatro personas (29%), como áreas más grandes (33% entre las que tienen 20 y más). Estos datos muestran la importancia de estos servicios en municipios pequeños, sobre todo debido al mayor envejecimiento, pero también en los grandes, donde existen departamentos más organizados. Los servicios de atención psicosocial y sobre todo los de protección jurídica son más habituales en ayuntamientos con áreas departamentales grandes, mientras que los de prevención en inclusión social se reparten de forma más homogénea, siendo habitual encontrar este tipo de especialización en departamentos con más de cinco personas.

b) Evolución del número de profesionales de trabajo social a nivel departamental durante 2012

Uno de los aspectos más importantes para conocer el impacto que está teniendo la actual crisis económica en los servicios sociales se refiere a la evolución del número de personas que trabajan en este campo. El gráfico 2.5 señala como según la opinión de los trabajadores sociales ha variado el número de personas en su departamento en relación al año 2012.

Gráfico 2.5. Evolución del número de personas en su departamento durante el último año (2012)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

A pesar del incremento de demandas en general como consecuencia de la crisis, sólo un 8,8% de los encuestados manifiesta que en su área se ha aumentado la plantilla. Lo más habitual es que más o menos siga igual (57%), aunque en uno de cada tres casos han disminuido el número de trabajadores (33%). Estos datos demuestran el importante esfuerzo que se está haciendo por parte de los trabajadores sociales para poder mantener el nivel de muchos de estos servicios, a pesar del aumento de demandas y con los mismos e incluso menos profesionales para hacerles frente⁵. Sin embargo, la variación del número de personas por departamento no es homogénea en todo el país, existen importantes diferencias en las valoraciones de los trabajadores sociales según sus comunidades autónomas de residencia (Tabla 2.1)⁶

Tabla 2.1. *Valoración de la evolución del número de personas en su departamento (2012) por Comunidad Autónoma*

	Ha aumentado	Ha disminuido	Más o menos sigue igual	NS/NC
Andalucía	13,4	34,4	51,3	0,9
Aragón	6,7	36,7	53,3	3,3
Baleares	27,8	33,3	38,9	0,0
Cantabria	3,3	13,3	83,3	0,0
Castilla la Mancha	5,3	44,0	46,7	4,0
Castilla León	4,6	25,0	70,4	0,0
Cataluña	10,5	27,4	60,0	2,1
Comunidad Floral de Navarra	33,3	13,3	53,3	0,0
Comunidad Valenciana	8,2	38,8	51,5	1,5
Extremadura	8,3	33,3	54,2	4,2
Galicia	5,0	26,3	67,5	1,3
Islas Canarias	1,8	44,6	53,6	0,0
La Rioja	8,3	16,7	75,0	0,0
Madrid	7,1	40,2	52,8	0,0
Murcia	7,5	52,5	40,0	0,0
País Vasco	12,9	25,7	61,4	0,0
Principado de Asturias	8,0	12,0	76,0	4,0
TOTAL	8,8	33,0	56,9	1,3

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Esta diversidad se debe a múltiples factores, tanto el diverso poder económico de cada una de ellas y su modelo de financiación, como las diferentes políticas sociales que se llevan a cabo y el diverso grado de compromiso hacia estos ámbitos. El análisis realizado desvela que pueden diferenciarse tres grupos: las comunidades que han aumentado el número de personas en sus respectivos departamentos, las que lo han disminuido y las que más o menos siguen igual.

⁵ En su análisis debe tenerse en cuenta que los datos se refieren sólo al año 2012 y que pueden existir departamentos donde los ajustes de personal se hayan podido realizar antes.

⁶ Estos datos deben interpretarse con cautela ya que se refieren a opiniones de los trabajadores sociales y no a cifras oficiales.

Entre las comunidades que han aumentado sus plantillas, destacan las opiniones de los trabajadores de Navarra donde uno de cada tres afirma que han experimentado un aumento (33,3%), seguidos de Baleares (28%), y en menor medida País Vasco (13%) y Andalucía (13%). Los casos navarro y vasco se ven favorecidos por una financiación específica y diferencial del resto de España, mientras que Baleares con mayor renta per cápita que la media nacional, o Andalucía, se deben más a cuestiones de discrecionalidad política. En el lado contrario, se encuentran las comunidades que han visto reducidos el número de trabajadores sociales; Murcia sería la región donde la crisis habría afectado con mayor virulencia, más de la mitad de los consultados afirman que han visto reducir el número de compañeros/as en su departamento (52,5%).

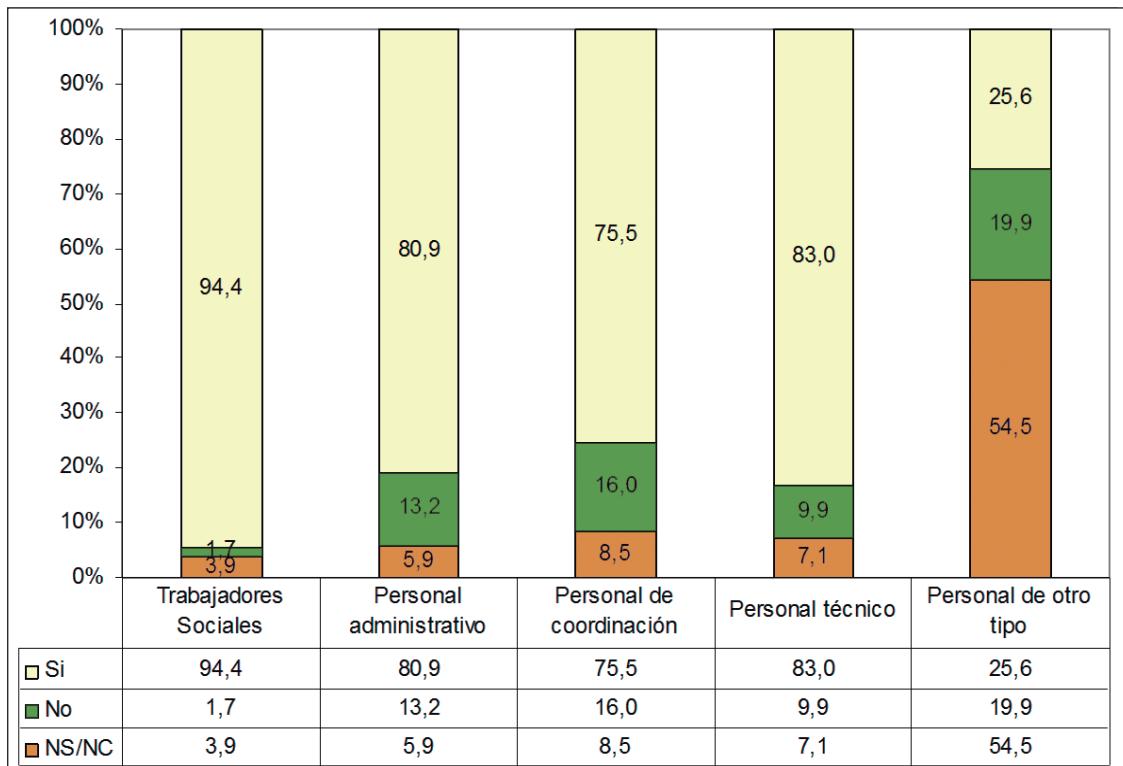
Muy cerca de Murcia se encontraría Canarias (45%), Castilla la Mancha (44%), Madrid (40%) y Valencia (39%). Estas comunidades autónomas han hecho importantes recortes para conseguir la llamada “estabilidad presupuestaria”, la cual ha repercutido negativamente en el número de profesionales de estos servicios sociales. Por último, las comunidades donde menos ha afectado la crisis económica a la estabilidad de las plantillas en el año 2012 serían sobre todo en el norte del país, tanto en Cantabria, Asturias o La Rioja, más de tres de cada cuatro trabajadores sociales afirman que sus departamentos conservan más o menos las mismas personas que el año anterior. A ellas les seguiría Castilla León (70%) y Galicia (67,5%).

c) Composición del área de servicios sociales

Existe una amplia heterogeneidad en la forma en la que se organizan los departamentos encargados de prestar los servicios sociales a nivel nacional. Tanto el tamaño de los mismos como las principales necesidades a las que deben hacerle frente condicionan esta composición. Sin embargo, también se observan elementos comunes. En este trabajo se preguntó por el tipo de personal con el que se contaba en las áreas de servicios sociales en las que trabajaban los colegiados (Gráfico 2.6). Los resultados muestran unos perfiles profesionales muy parecidos en la mayor parte de los mismos.

En prácticamente todos los departamentos existen trabajadores sociales (94%) y en cuatro de cada cinco personal administrativo (81%). También es muy habitual la existencia de personal técnico (83%) e incluso, aunque en menor medida, personal de coordinación (75,5%). Por tanto, en general y a nivel estructural, las áreas de servicios sociales tienen una composición similar con una importante distribución de roles. Esto no debe esconder que un 13% no cuenta con personal administrativo, ni un 10% con personal técnico. Más habitual es que no exista personal de coordinación, pero ello se debe principalmente a áreas departamentales muy pequeñas donde posiblemente esta figura no sea necesaria.

Gráfico 2.6. *Tipo de personal con el que cuenta el área de servicios sociales*

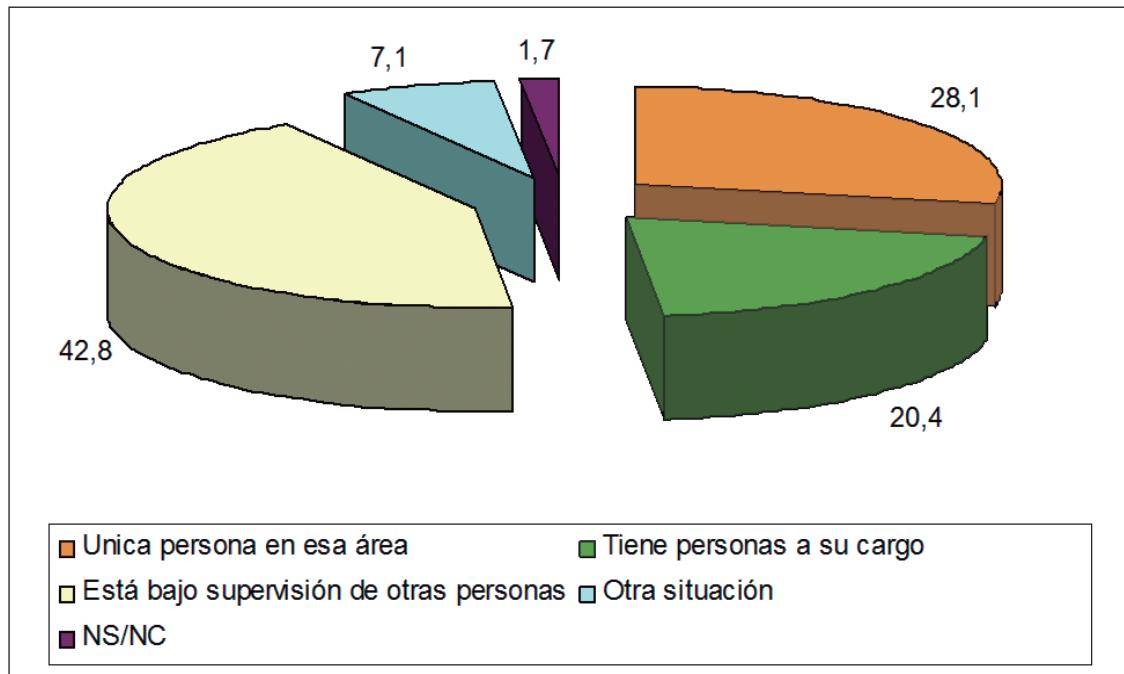


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Por último, una cuestión interesante que tiene mucho valor sobre todo desde el punto de vista sociodemográfico, es la posición que ocupa el entrevistado dentro del área de servicios sociales. Sus respuestas pueden ayudarnos a conocer las personas que han respondido el cuestionario y a tener en cuenta este aspecto a la hora de valorar diferentes cuestiones. Tal y como muestra el gráfico 2.7, un 28% afirman que son la única persona que trabaja en su área o departamento, y un 43% se encuentran bajo supervisión de otras personas. Lógicamente, el número de profesionales con personal a su cargo es menor (20%), mientras que un 7% afirma encontrarse en otra situación, referidos sobre todo a cargos intermedios o a estar bajo supervisión directa de cargos políticos, etc.

Los datos muestran una estructura relativamente jerarquizada, en la que hay muchas personas que son las únicas que trabajan en esa área y por tanto sus únicos jefes/as, pero también diversos niveles y rangos en la organización interna.

Gráfico 2.7. Posición que ocupa dentro del área de Servicios Sociales en la que trabaja (%)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Tabla 2.2. Posición organizativa que ocupa en función de su área de actividad

	Única persona en esa área	Tiene personas a su cargo	Está bajo supervisión de otras personas	Otra situación	NS/NC
Información	29,2	18,3	43,5	7,1	2,0
Autonomía personal	17,1	29,7	44,1	7,2	1,8
Intervención y apoyo familiar	24,1	15,2	46,8	12,7	1,3
Intervención y protección de menores	11,3	19,4	58,1	9,7	1,6
Atención residencial	48,7	15,8	30,3	3,9	1,3
Atención psicosocial	57,1	11,4	25,7	2,9	2,9
Prevención e inclusión social	15,7	23,5	54,9	5,9	0,0
Protección jurídica	16,7	33,3	33,3	16,7	0,0
Otra	27,5	30,2	36,2	5,4	0,7

El cruce entre la posición que se ocupa en el departamento y el área donde desarrolla su actividad ayuda a conocer mejor la estructura organizativa de los servicios sociales en nuestro país (Tabla 2.2). Como se ha señalado en el capítulo uno, la mayoría de trabajadores sociales tienden a concentrarse en el área de información, orientación y asesoramiento (58%), es por ello por lo que sus resultados son muy similares a los del total de la población. En otras áreas como atención residencial y atención psicosocial es más probable que sólo haya una persona (49% y 57% respectivamente) con los aspectos positivos y negativos que ello conlleva.

Por último, entre los colegiados que trabajan en intervención y protección de menores, y los que lo hacen en prevención e inclusión social, un 58% y un 55% respectivamente están bajo supervisión de otras personas, existiendo por tanto una mayor jerarquización.

2.3. Organización de la carga de trabajo

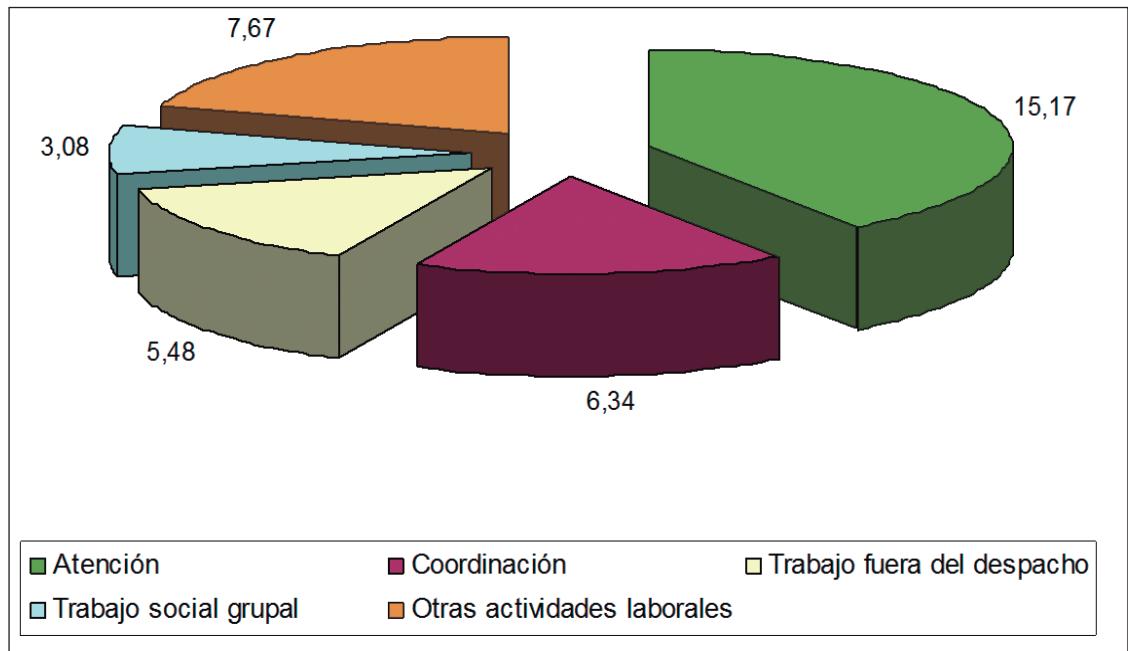
Un aspecto clave junto con la estructura departamental se refiere a las diferentes formas de organización del trabajo existentes en estas áreas. Con el desarrollo de diversos servicios sociales a nivel municipal y el aumento de los profesionales, se han introducido nuevas formas de trabajo en municipios con mayor población. ¿Cómo ha afectado la actual crisis económica a este aspecto fundamental del trabajo diario?, ¿qué valoración hacen los profesionales de ello? En este apartado se profundiza en tres elementos organizativos importantes, en primer lugar en la carga de trabajo que soportan los trabajadores sociales y como la organizan durante su jornada laboral; en segundo lugar, en la prolongación del horario y en su tipo de compensación, y en tercer lugar, se conoce de primera mano la opinión de los profesionales sobre si falta personal en sus departamentos y en ese caso, su número.

a) La carga de trabajo de los trabajadores sociales

La actual crisis económica ha traído como consecuencia el aumento de las demandas de ayuda por parte de los usuarios habituales de estos servicios. La crisis afecta también a sectores anteriormente estables y que no necesitaban este tipo de asistencia.

El resultado ha sido un importante esfuerzo de los profesionales que tienen que hacer frente a estos retos con las mismas, e incluso menores plantillas; todo ello supone un desafío desde el punto de vista organizacional. ¿Cómo distribuyen sus tareas a lo largo de la semana de trabajo? En este estudio se les preguntó a los trabajadores sociales por el número de horas que habitualmente dedicaban a cada una de sus actividades, los resultados pueden observarse en el gráfico 2.8.

Gráfico 2.8. Distribución promedio de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales. (Total promedio 37,7 horas semanales)



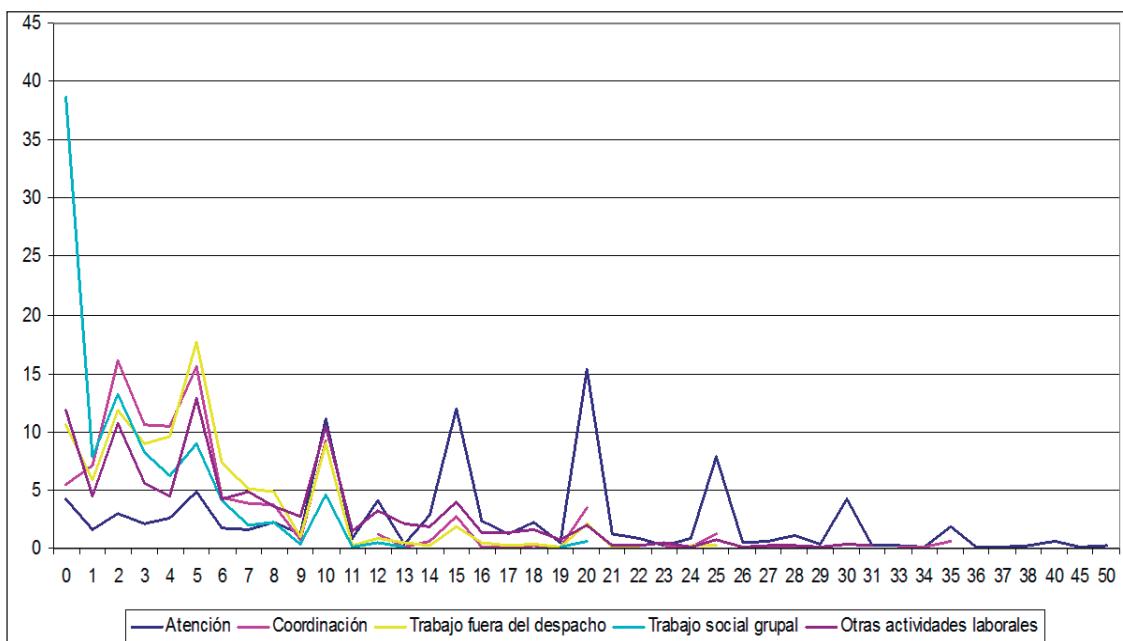
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

La suma del total de tiempo dedicado a las diversas tareas ofrece un promedio de 37,7 horas a la semana, el cual se dedica sobre todo a la atención y valoración de usuarios (15,2). Esta actividad no sólo reúne a un mayor número de trabajadores sociales, sino que también es una de las labores a las que más tiempo dedican. Otras tareas también importantes son las de coordinación (6,3) y el trabajo fuera del despacho (5,5). No obstante, y debido a la amplia variedad de actividades que realizan los trabajadores sociales, se suelen emplear 7,6 horas a otras tareas más específicas de cada departamento. Lógicamente, la distribución de la jornada laboral depende tanto de la posición que se ocupe dentro del organigrama de trabajo (con personas a su cargo o no), como del área concreta en la que se trabaje.

El gráfico 2.9 presenta más claramente la distribución de estas actividades en función de la carga de horas semanales. En él se observa como por ejemplo para actividades relacionadas con el trabajo social grupal apenas se dedica tiempo, y cómo las tareas de coordinación y de trabajo fuera del despacho se agrupan entre cero y diez horas. El caso más curioso es el del

tiempo dedicado a la atención, en el que se identifica un gráfico de dientes de sierra, es decir esta actividad está presente en muchos profesionales de forma continua existiendo concentración entre los que dedican cinco, diez, quince, veinte o veinticinco horas. Obsérvese que en este caso algunas personas señalan que su jornada se alarga hasta las cincuenta horas semanales.

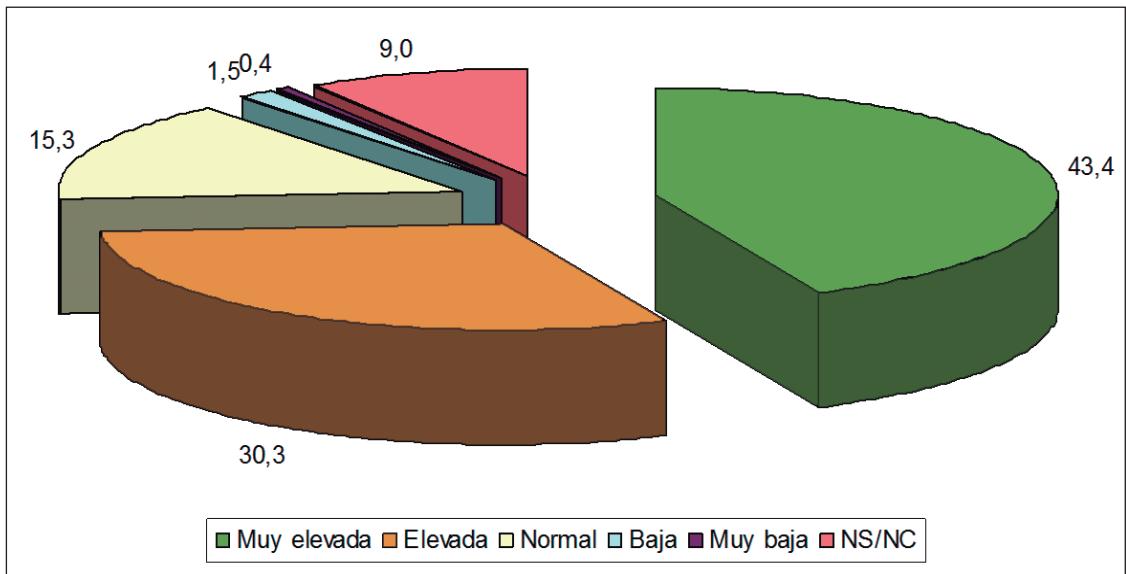
Gráfico 2.9. Distribución de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Tras conocer la distribución habitual tareas a lo largo de jornada semanal, un aspecto muy interesante es profundizar cómo ha afectado la crisis al tiempo dedicado a estas funciones. El gráfico 2.10 presenta la opinión de los colegiados sobre cómo ha variado su carga de trabajo durante los últimos seis meses. Los resultados muestran el importante esfuerzo que vienen realizando estos profesionales los cuales se enfrentan más directamente con las consecuencias de la crisis económica. Cuatro de cada cinco (74%) afirman que durante los últimos seis meses han tenido que soportar una carga elevada o muy elevada de trabajo, un 15% considera que no han detectado excesivos cambios, mientras que sólo para un 1,5% este trabajo había disminuido y para un 0,4% había sido muy bajo.

Gráfico 2.10. *Valoración de su carga de trabajo en los últimos seis meses*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

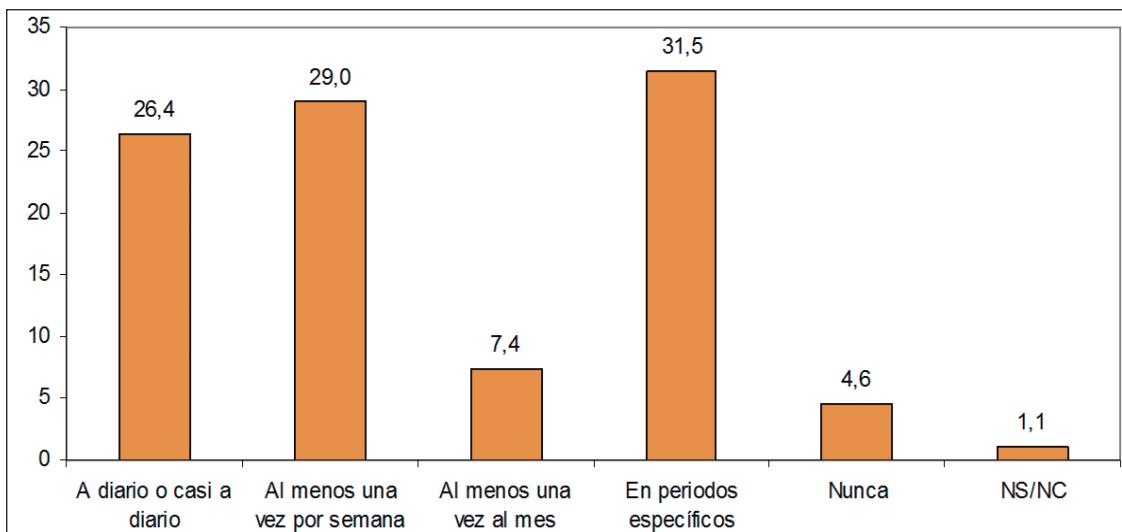
El análisis según el lugar que se ocupa en la jerarquía organizativa (mandan o le mandan) no señala diferencias importantes, luego ésta es una cuestión que afecta en general a todo el personal independientemente del lugar que se ocupe dentro de cada área. Sin embargo, si se profundiza algo más, la distribución de la carga laboral si depende de las áreas departamentales en las que se trabaje. Los análisis de tablas de contingencia muestran diferencias estadísticamente significativas en este caso, siendo sobre todo aquellos trabajadores que desarrollan su labor en información y valoración (78% consideran soportar una carga elevada o muy elevada en los últimos seis meses), así como en intervención y apoyo familiar (83,5%), y en intervención y protección de menores (76%) los que más perciben la sobrecarga de trabajo. Estas actividades son características del trabajo social, y el empleo de un mayor número de horas es sólo una pequeña muestra del aumento de necesidades a las que se ven sometidas las plantillas como consecuencia de la crisis económica.

b) Prolongación del horario laboral y tipos de compensación

Las estructuras organizativas de los departamentos suelen ser bastante flexibles para responder a demandas complejas y sobre todo para adaptarse a la falta de tiempo. ¿Cuál es la forma en la que se está respondiendo al mayor número de demandas que se reciben? Existen

varias alternativas, una de ellas sería mejorar el organigrama para perfeccionar y hacer más eficientes los servicios, otra el aumento de personal en las plantillas o la prolongación de la jornada laboral. En este estudio se preguntó a los colegiados la frecuencia con la que alargaban su tiempo habitual de trabajo, para conocer la presencia o no de esta práctica, y su peso en la organización usual de los departamentos (Gráfico 2.11)

Gráfico 2.11. *Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral*

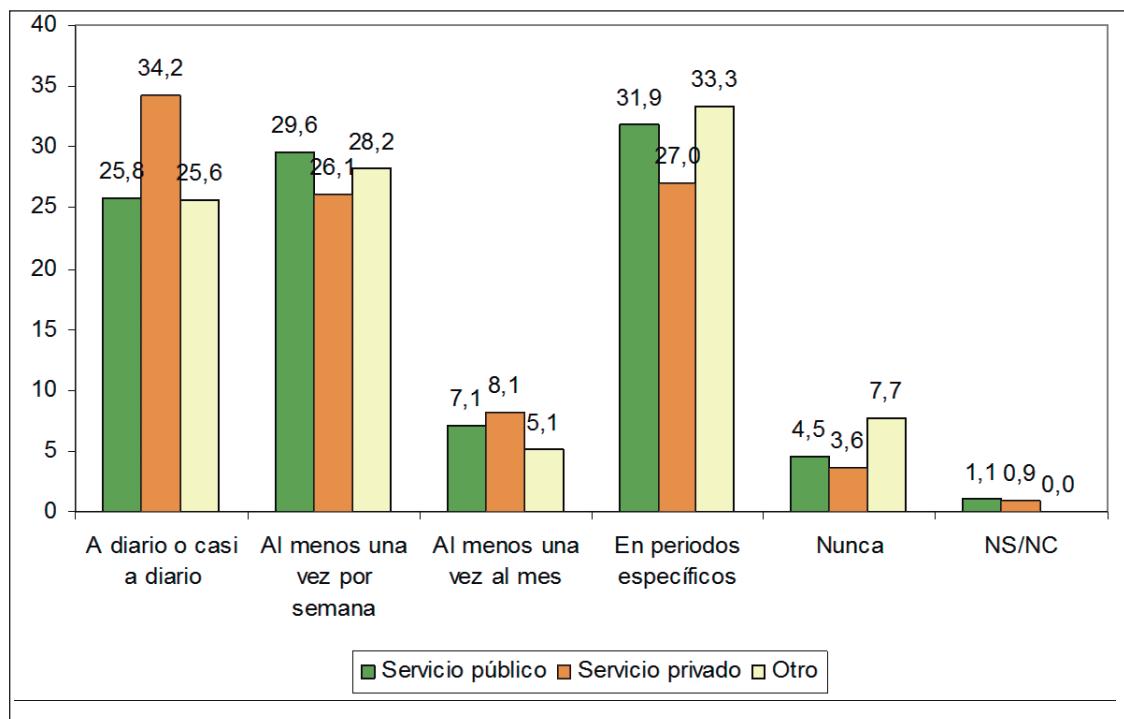


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

La prolongación de la jornada laboral es un aspecto muy frecuente entre los colegiados, para algo más de uno de cada cuatro, es algo que se produce a diario o casi a diario (26%); y para más de la mitad supone una práctica habitual al menos una vez por semana (55%). Estos datos reflejan lo ajustadas que se encuentran las plantillas ante el aumento de necesidades sociales. A todo ello debe sumarse un 31% para los que esta práctica es habitual en períodos específicos. Solamente un 5% señala que nunca suele alargar su jornada de trabajo. Esta es una cuestión que afecta a todos los miembros del departamento independientemente del rango que se ocupe dentro del organigrama, de si se es hombre o mujer, se reside en una determinada comunidad autónoma u otra e incluso del número de personas que trabajen en dicha área y el tipo de actividad de la misma. Los únicos rasgos estadísticamente significativos son: la edad, donde los más jóvenes suelen a tener una mayor probabilidad de prolongar la jornada (el 59,5% de los jóvenes entre 18 y 24 años afirman prolongar su jornada a diario), y el depender directamente de la administración pública o de un servicio de carácter privado (Gráfico 2.12). En este caso, el hecho de trabajar para un organismo privado aumenta la probabilidad de tener que prolongar

la jornada a diario (34% frente a 26% de los trabajadores para las administraciones públicas), mientras que si lo hace en un organismo público esta prolongación se da más en períodos específicos (32% frente a 27% de trabajadores en organismos privados).

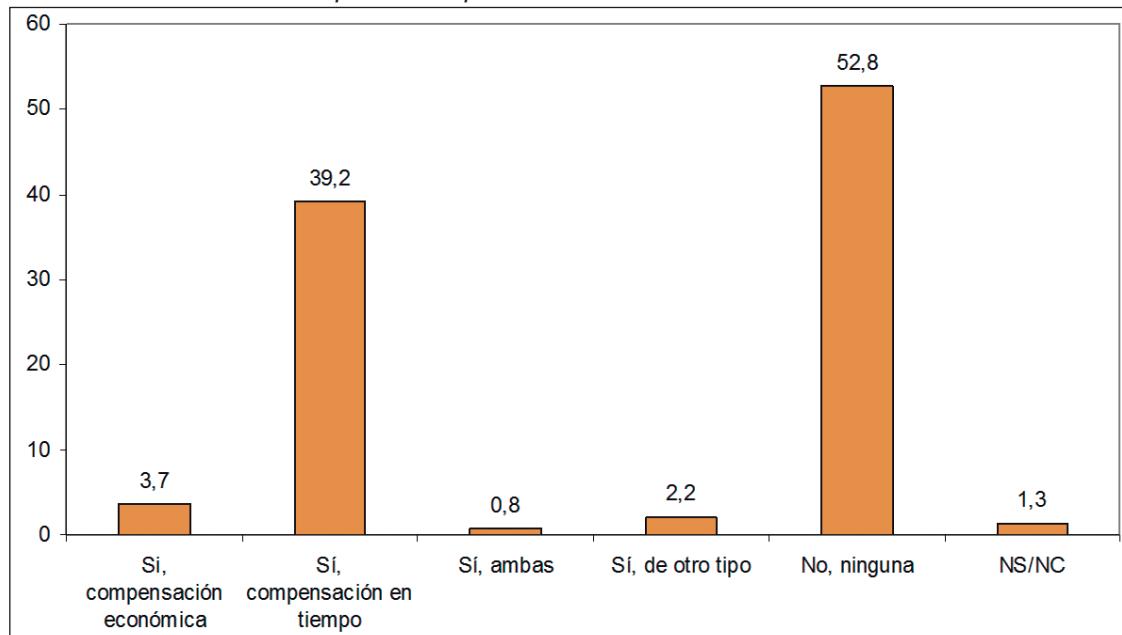
Gráfico 2.12. *Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral según tipo de organismo para el que trabaja*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Por tanto y en términos generales, prolongar la jornada laboral es una práctica muy habitual entre los trabajadores sociales, motivada principalmente por la alta carga de trabajo. En este sentido cabe preguntarse si existe algún tipo de compensación ante esta práctica que amortigüe su efecto sobre la vida laboral de los colegiados (Gráfico 2.13). La respuesta de los trabajadores sociales es que en la mayoría de los casos no existe ningún tipo de compensación (53%), es decir la costumbre habitual es que el esfuerzo no tenga ningún tipo de compensación. No obstante, aproximadamente dos de cada cinco 39% reconoce que reciben algún tipo de compensación en tiempo, es decir flexibilidad horaria, días libres, etc. Sólo un 4% se perciben una contrapartida económica y un 2% de otro tipo.

Gráfico 2.13. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los análisis de tablas de contingencia muestran que no existen diferencias importantes en función de la organización para la que se trabaja (pública o privada) en relación a recibir algún tipo de compensación por la prolongación de la jornada. Sin embargo, sí hay importantes diferencias en función de características sociodemográficas y organizativas (Tabla 2.3). Por ejemplo, en cuanto al sexo, los hombres tienden a recibir más compensaciones económicas que las mujeres (10,5% frente al 2%); en función de la edad, los más jóvenes suelen recibir una remuneración aparte por dedicar más horas de las estipuladas en su jornada (43%), los colegiados de edades intermedias compensación en tiempo (42% de 35 a 44 años), mientras que los más mayores lo habitual es no recibir nada a cambio (59,5%).

En relación a la comunidad autónoma de residencia, en Andalucía y en Baleares es más probable recibir algún tipo de compensación económica (11%), en Canarias y Navarra en tiempo (68% y 57%), mientras que en Galicia o Cantabria, lo habitual es no tener ningún tipo de compensación (76% y 66% respectivamente). Por último, la posición en la jerarquía de la organización también es un factor a tener en cuenta, si se es la única persona que trabaja en un área o departamento determinado, es más probable que se reciba algo de remuneración extra (8,5%), mientras que si se está bajo supervisión de otras personas, la compensación sea en tiempo (44%).

Tabla 2.3. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas en función de características sociodemográficas y organizativas

	Si, compensación económica	Sí, compensación en tiempo	Sí, ambas	Sí, de otro tipo	No, ninguna	NS/NC
Sexo**						
Hombre	10,5	35,6	1,0	2,1	49,7	1,0
Mujer	2,4	39,9	0,7	2,2	53,4	1,4
Edad***						
18 a 24	42,9	25,7	0,0	0,0	31,4	0,0
25 a 34	1,3	36,4	0,4	3,5	55,4	3,0
35 a 44	2,6	42,3	1,3	2,2	50,5	1,1
45 a 54	3,4	39,4	0,5	1,3	54,5	0,8
55 a 64	1,3	34,2	0,0	3,8	59,5	1,3
Comunidad Autónoma***						
Andalucía	11,0	45,5	1,0	1,4	41,1	0,0
Aragón	0,0	51,7	0,0	3,4	44,8	0,0
Baleares	11,8	29,4	5,9	0,0	52,9	0,0
Cantabria	3,7	22,2	0,0	7,4	66,7	0,0
Castilla la Mancha	4,3	30,0	0,0	1,4	61,4	2,9
Castilla León	1,9	31,1	0,0	1,0	63,1	2,9
Cataluña	1,1	44,6	1,1	1,1	48,9	3,3
Navarra	0,0	57,1	7,1	0,0	35,7	0,0
Valencia	2,3	44,2	1,6	3,1	48,8	0,0
Extremadura	2,9	27,1	0,0	1,4	67,1	1,4
Galicia	0,0	19,2	1,3	2,6	75,6	1,3
Canarias	0,0	67,9	0,0	1,8	26,8	3,6
La Rioja	2,9	22,9	0,0	2,9	71,4	0,0
Madrid	2,5	39,2	0,0	1,7	55,8	0,8
Murcia	0,0	41,0	0,0	5,1	53,8	0,0
País Vasco	4,5	44,8	0,0	6,0	40,3	4,5
Asturias	0,0	41,7	0,0	0,0	58,3	0,0
Organismo para el que trabaja*						
Servicio público	4,1	39,8	0,5	1,4	52,9	1,3
Servicio privado	0,9	34,6	2,8	6,5	55,1	0,0
Otro	2,8	38,9	0,0	0,0	58,3	0,0
Posición que ocupa***						
Única persona en esa área	8,5	29,5	0,9	2,7	57,4	0,9
Tiene personas a su cargo	3,2	41,0	0,8	2,8	51,4	0,8
Está bajo supervisión de otras personas	1,4	44,4	0,4	1,4	51,1	1,4

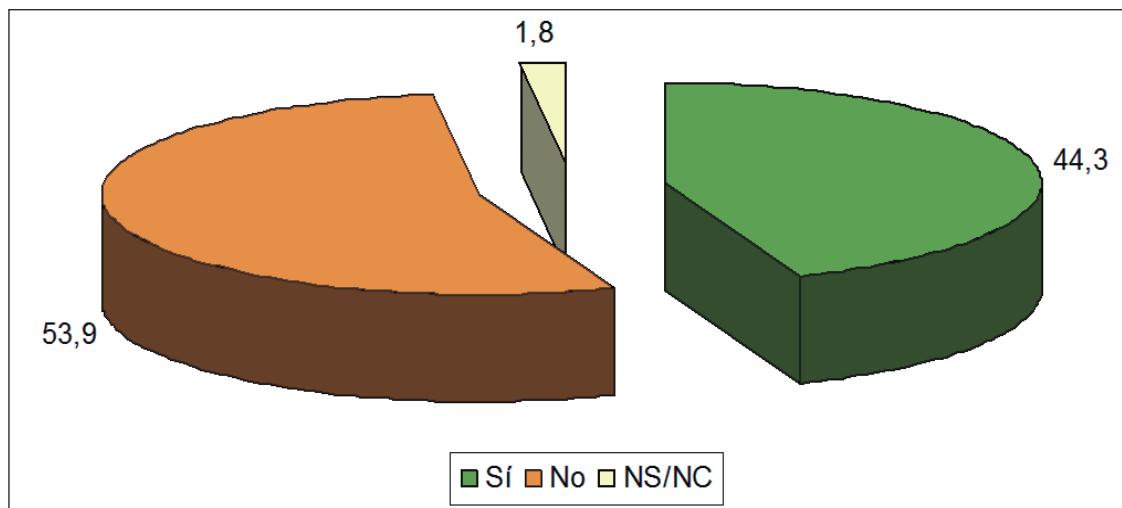
Nivel de significación: *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,1$.

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

c) La falta de personal en los distintos departamentos

La elevada carga de trabajo que suelen soportar los trabajadores sociales junto con la práctica habitual de prolongar las jornadas laborales, son dos indicadores que señalan la necesidad de aumentar las plantillas de profesionales en las distintas áreas de servicios sociales. En este trabajo se preguntó a los colegiados que evaluaran si el personal de su departamento era suficiente para realizar las labores que tienen encomendadas (Gráfico 2.14). Pese a lo que podrían indicar los resultados anteriores, sólo un 44% considera que en su departamento falta personal para la realización de su labor cotidiana, por lo que mayoritariamente ésta no es una cuestión que se perciba como necesaria (54%). Esta sorprendente respuesta puede deberse, bien a que los trabajadores sociales hayan desarrollado un hábito de trabajo en el que es habitual que exista la prolongación de jornada y por tanto no valoren la posibilidad del aumento de la plantilla, o por otro lado, a que consideren que se podrían tomar otras decisiones, como la mejora organizativa, un mejor reparto del trabajo, etc., que hicieran necesaria un aumento del personal.

Gráfico 2.14. *Valoración sobre la falta de personal en su departamento para realizar su labor cotidiana*



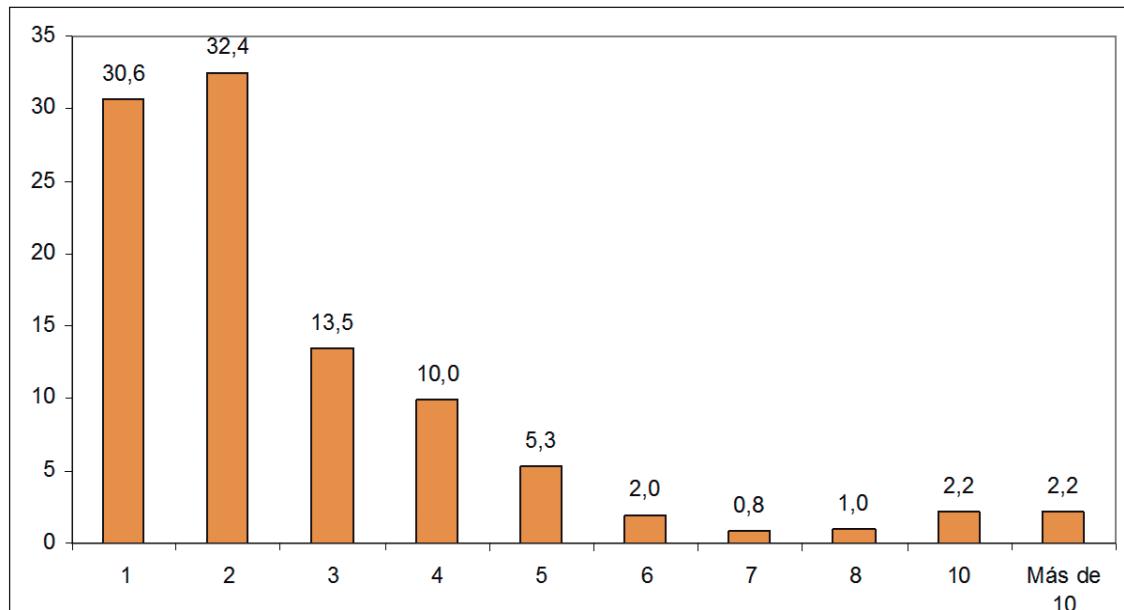
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Estos resultados son consistentes ya que no existen diferencias estadísticamente significativas ni en relación al sexo, ni a la edad, ni por comunidad autónoma; es decir independientemente de donde se resida, de la edad que se tenga o de si se es hombre o mujer, se considera mayoritariamente que no se necesita más personal en su departamento para realizar las labores que tienen encomendadas. Los resultados se repiten incluso en relación a las personas que

tienen que prolongar habitualmente su jornada y no reciben ningún tipo de compensación, (el 60% de las personas que no reciben nada a cambio por la realización de horas extraordinarias considera que no es necesario más personal para realizar su labor cotidiana). La clave para entender esta paradoja debe de buscarse a través de metodología cualitativa.

A los que si respondieron afirmativamente a la falta de personal en su departamento se les preguntó por el número de personas que consideran necesarias para poder sacar su trabajo adelante (Gráfico 2.15). En dos de cada tres casos se señaló que con una o dos personas sería suficiente (63%), sólo un 8% respondió que necesitarían a más de cinco. Estos resultados muestran que a pesar de los aumentos de demandas por parte de la ciudadanía y de la prolongación de la jornada laboral, los tamaños de las plantillas no son excesivamente cortos, es más, con un pequeño esfuerzo consistente en aumentar una o dos personas por área se podrían responder de forma más satisfactoria todas las demandas que se reciben.

Gráfico 2.15 Número de personas que harían falta en su departamento (%)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: media 2,99, mediana 2 y moda 2

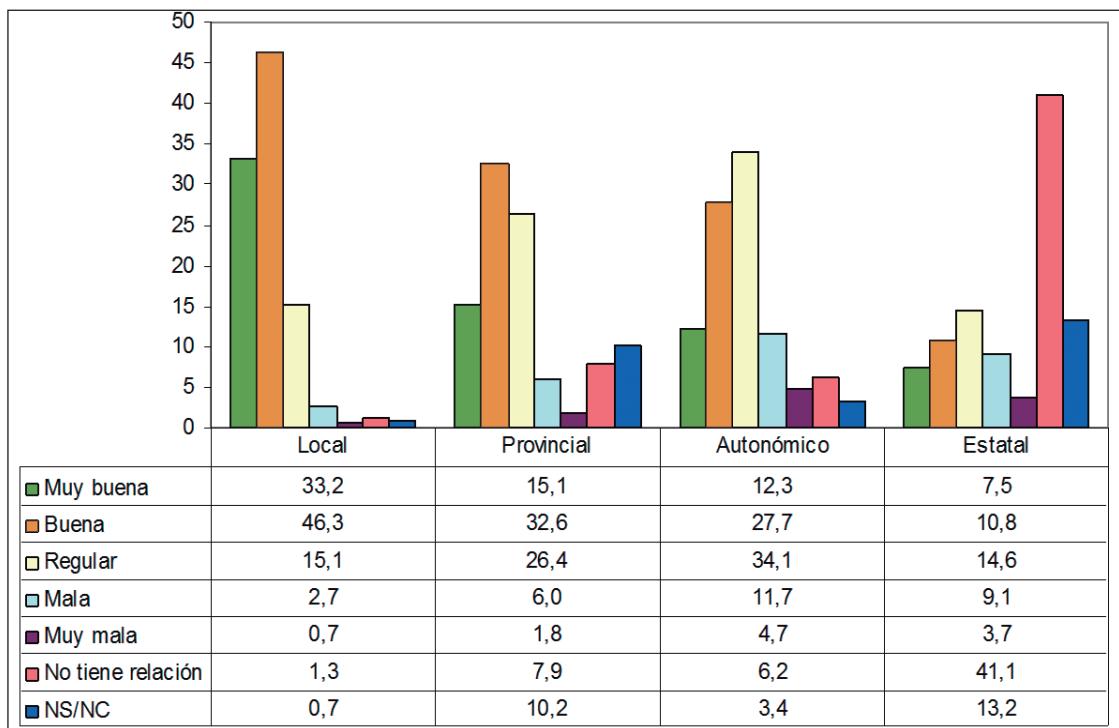
El análisis del número de personas que harían falta en los departamentos tampoco es estadísticamente significativo según las diversas características sociodemográficas. Incluso en

el caso de las diferentes áreas que componen los servicios sociales, estos no muestran diferencias estadísticamente significativas, aunque por ejemplo el departamento de intervención y protección de menores es el que mas demanda de personal señala (4,14 de media).

2.4. Coordinación de su trabajo

Uno de los pilares fundamentales para el desarrollo del trabajo social es el grado de coordinación que existe entre los distintos profesionales que participan en los servicios sociales. A veces la falta de personal, el enfrentarse a necesidades complejas o la rapidez de actuación, depende de cómo se esté de organizado en relación a otros profesionales que desarrollan su labor en este mismo ámbito. En España, el desarrollo del estado autonómico ha multiplicado las competencias siendo este un factor cada vez más importante para la mejora del servicio. La valoración que hacen los profesionales sobre el grado de coordinación con otras administraciones públicas puede observarse en el Gráfico 2.16.

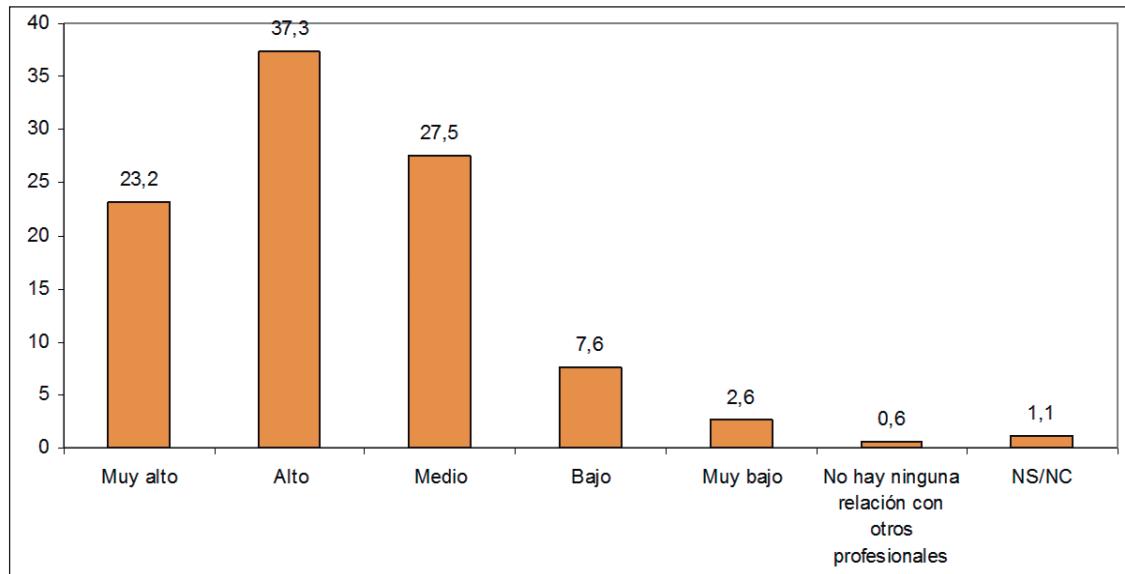
Gráfico 2.16 Grado de coordinación con otras administraciones públicas



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El desarrollo de los servicios sociales tiene un marcado carácter local, ya que la mayoría de las necesidades se dan en este ámbito y son estos profesionales los primeros en responder a estas demandas. No obstante, en todos los ayuntamientos existen diversas áreas y departamentos especializados, la eficiencia del servicio depende de la coordinación entre compañeros. Los colegiados consideran estar bien o muy bien coordinados a nivel local (79%), sin embargo este grado de organización desciende a nivel que se asciende a nivel administrativo, es decir, a nivel provincial la valoración sobre una coordinación buena o muy buena desciende hasta el 48% y a nivel autonómico hasta el 40%. Este aspecto también puede observarse en el número de profesionales que valoran su relación como regular, sólo un 15% a nivel local frente a un 34% a nivel autonómico. La mayor distancia entre administraciones dificulta este tipo de relación, entre las cuales pueden existir diversos intereses contrapuestos e incluso filosofías políticas distintas. Los resultados a nivel estatal están condicionados porque algo más de dos de cada cinco (41%) afirman no tener ningún tipo de relación a este nivel. Una consecuencia de la descentralización de estos servicios.

Gráfico 2.17. *Valoración del grado de colaboración entre los profesionales que intervienen en la prestación de sus servicios sociales*



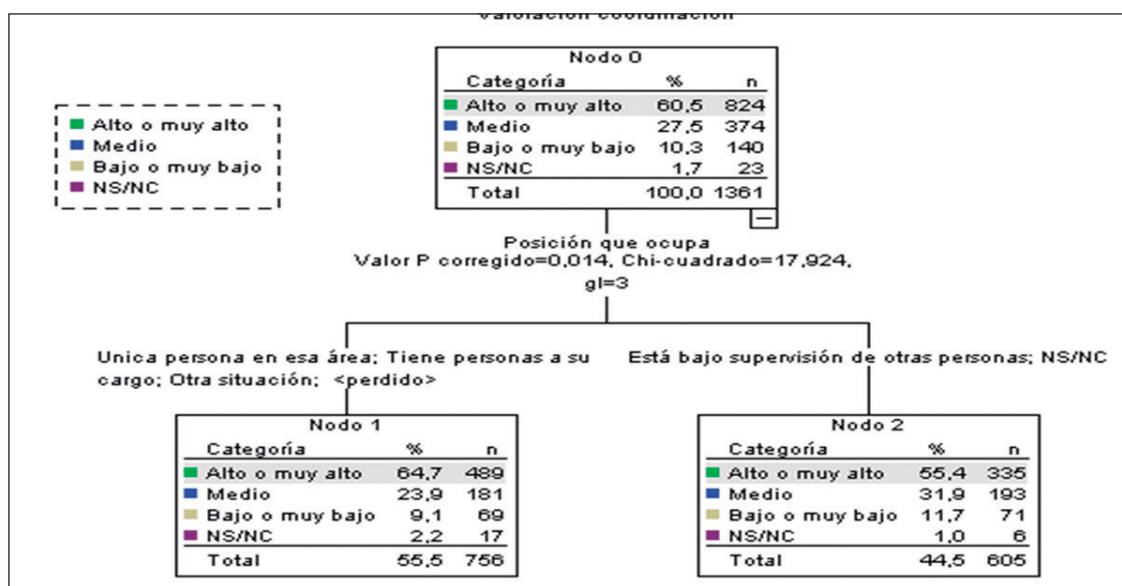
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Independientemente del nivel administrativo, ¿cómo valoran los colegiados su grado de colaboración con otros profesionales de los servicios sociales? (Gráfico 2.17). En tres de cada

cinco casos se considera que el nivel de colaboración es alto o muy alto (60,5%), y solamente un 10% tiene una concepción mala o muy mala de su relación con otros compañeros. Este es un aspecto importante, que muchas veces no observa directamente la persona que demanda estos servicios pero que es clave para su resultado final.

Los análisis muestran que el grado de valoración de la colaboración entre profesionales no es diferente si el que responde es un hombre o una mujer, así como tampoco hay relación por comunidad autónoma, área principal de actividad, ni por edad. La cuestión que muestra mayores diferencias es la posición que se ocupa dentro del organigrama del departamento. Como muestra el análisis de segmentación del gráfico 2. 18, el ser la única persona en esa área o departamento o el tener personas a su cargo da lugar a que se tenga una valoración más alta de la coordinación con otros compañeros que si se está bajo supervisión de otras personas (65% frente a 55%). Estos resultados muestran que las relaciones son mejores a nivel superior que inferior.

Gráfico 2.18. Análisis de segmentación sobre la valoración de la coordinación entre profesionales del trabajo social

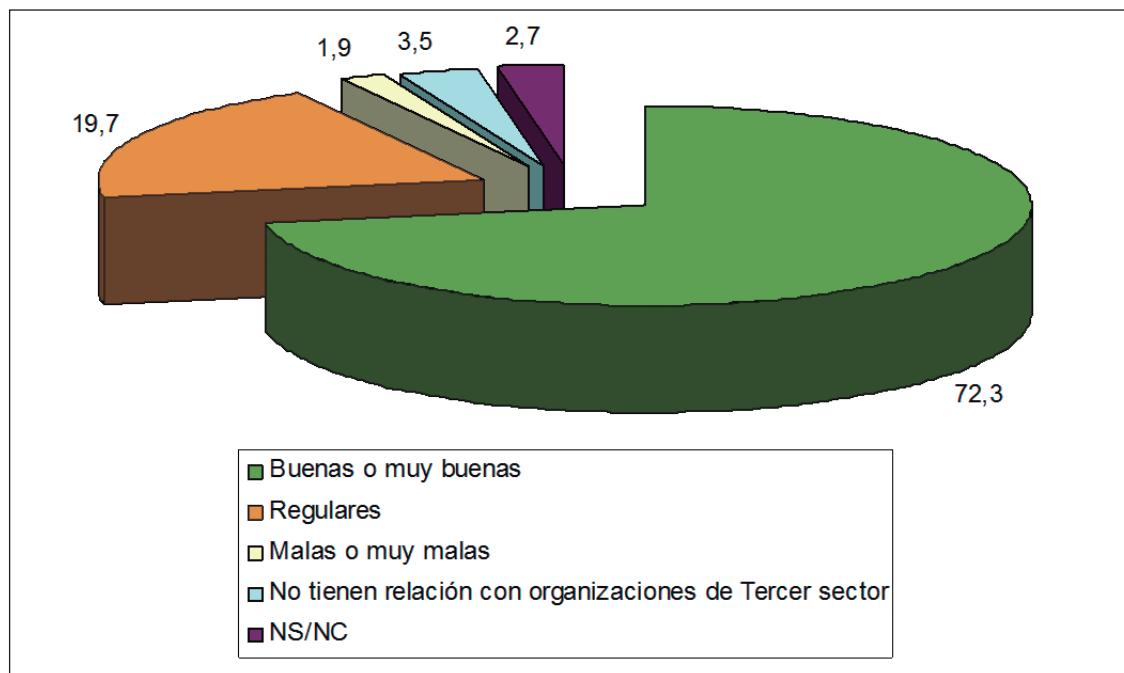


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota. Se introduce en el análisis las variables: sexo, la edad, comunidad autónoma, tamaño del departamento, área de actividad y posición que ocupa dentro de la organización

En los últimos años han proliferado las organizaciones de tercer sector, esto es aquella galaxia organizativa compuesta por organizaciones sin ánimo de lucro y con clara finalidad social, que prestan servicios sociales junto con otras instituciones dependientes de las diferentes administraciones públicas. Algunos autores interpretan estas organizaciones como complemento del papel que juega el Estado como organizador y distribuidor de servicios, mientras que para otros suponen un atentado contra los servicios de bienestar de titularidad pública. Hay incluso quien las considera como manifestación de una sociedad civil activa y comprometida. Más allá de este debate, su participación como actores sociales está cada vez más presente en el campo de los servicios sociales, por ello es interesante conocer cómo es la relación entre los colegiados y los trabajadores de estas organizaciones (Gráfico 2.19).

Gráfico 2.19. *Valoración de las relaciones con organizaciones del Tercer Sector*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En general, la opinión de los colegiados es muy favorable hacia los colegas que trabajan en estas organizaciones. Casi tres de cada cuatro valoran su relación con ellos como buena o muy buena (72%), y sólo un 2% como mala o muy mala. Los resultados muestran que no es tan importante la procedencia de los profesionales como la finalidad en la mejora en la

realización de los servicios. Como en el caso anterior no existen diferencias significativas por cuestiones de tipo sociodemográfico como el sexo, la comunidad autónoma de referencia o el área donde desarrollan su actividad; ni tampoco en relación a otros aspectos más específicos como la posición que se ocupa dentro del organigrama de servicios sociales, ni el número de personas que tiene el departamento. El elemento más significativo como cabría esperar es el tipo de organización para la que se trabaja. Los colegiados que trabajan en entidades privadas valoran de forma más positiva a las organizaciones del tercer sector que lo que lo hacen los trabajadores de entidades públicas (82% frente a 74% como buena o muy buena). La edad también es importante, siendo los más jóvenes los que muestran una mejor valoración, la cual va disminuyendo a medida que aumenta la edad.

2.5. La preocupación por mejorar la calidad

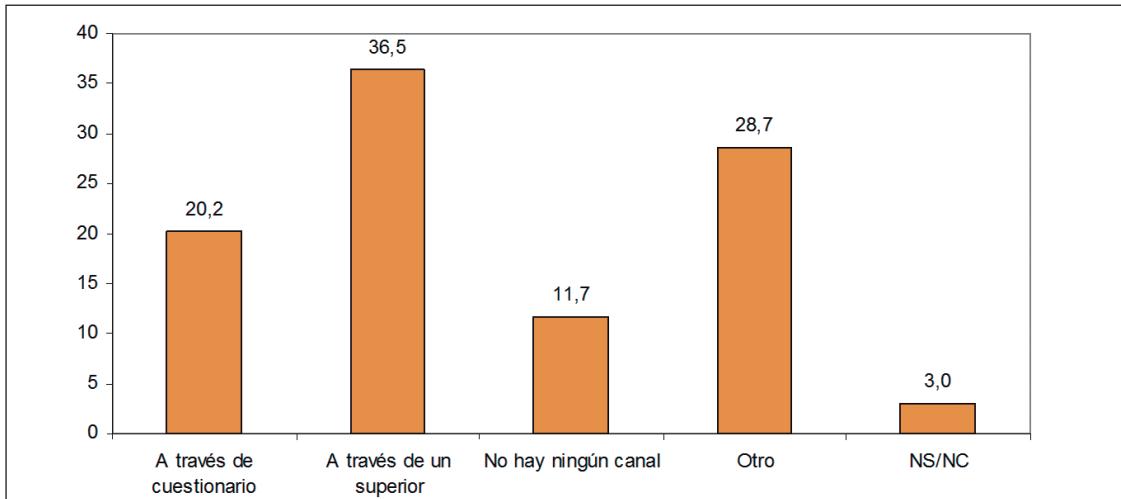
Una de las cuestiones en la que más se ha insistido en los últimos años en investigaciones relacionadas con los servicios sociales ha sido la preocupación por la mejora de la calidad. Las organizaciones deben poner en marcha mecanismos que permitan una mayor eficiencia y una mejora continua de la calidad de sus servicios. Buen ejemplo de ello son los múltiples planes implementados a nivel educativo, sanitario o de la administración pública. El discurso de la calidad está cada vez más presente en el ámbito de laboral de los trabajadores sociales. En este estudio nos detendremos en dos aspectos muy relacionados: las vías de comunicación con los usuarios y las estrategias para la mejora de la calidad.

a) Las vías de comunicación con los usuarios

Uno de los aspectos más importantes para poder medir la calidad consiste en que exista una comunicación fluida entre usuarios y responsables de los servicios sociales. Por ello, este trabajo dedicó varias cuestiones a analizar este asunto. La mayoría de profesionales afirma que en su departamento existen canales para poder hacer llegar quejas y/o sugerencias por parte de los usuarios; sólo un 12% responde que no existe ningún canal (Gráfico 2.20).

Sin embargo, a pesar de la importancia que ha adquirido esta cuestión en los últimos años, lo más habitual suele ser utilizar las vías informales, es decir, hacer llegar estas quejas a través de un superior (36,5%), bien un técnico o un político. Solamente uno de cada cinco colegiados afirma que en su departamento existen cuestionarios para recoger quejas y sugerencias por parte de los usuarios (20%). No obstante, esta pregunta deberá mejorarse en futuras oleadas, ya que un 29% de los encuestados ha señalado otra opción, esto es, en su centro si existen canales para hacer llegar sugerencias, pero estos se presentan como: buzón de sugerencias, hoja de reclamaciones, instancias, registros municipales, vía telefónica o internet.

Gráfico 2.20. Principal canal para hacer llegar quejas y/o sugerencias por parte de los usuarios

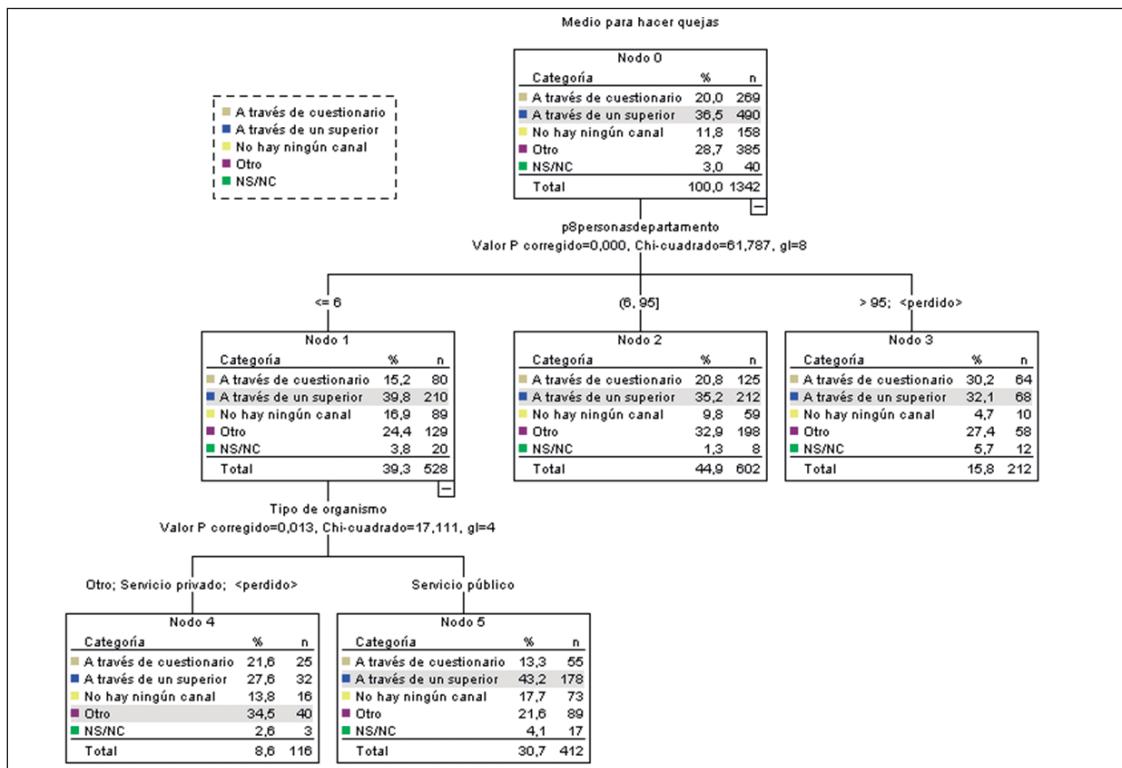


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los análisis mediante tablas de contingencia muestran que a medida que los departamentos son más grandes y reciben un mayor número de demandas, es más habitual que existan medios formales como los cuestionarios para hacer llegar las quejas de los usuarios. Por ejemplo, en aquellos departamentos con una única persona sólo el 14% de las quejas se hace a través de cuestionario, en estos casos es más habitual que no existan o que las sugerencias se realicen a través de un superior; sin embargo, si el departamento tiene más de 60 personas, el 30% de las sugerencias se tramitan vía cuestionario. Estas diferencias también son significativas según el tipo de organismo, en los de titularidad pública es menos habitual que en los de titularidad privada (18% frente al 31%), a pesar de que los departamentos privados suelen ser más pequeños que los públicos.

Estos resultados permiten profundizar a través de un análisis de segmentación sobre cuáles son las características que más discriminan a la hora de utilizar canales para hacer llegar quejas y sugerencias (Gráfico 2.21). Los resultados muestran que la clave se encuentra en el tamaño del departamento. En aquellos de menos de seis personas, lo habitual es realizarlas a través de un superior (39%), aunque hay diferencias según la titularidad, en los públicos esta práctica es habitual en el 43% de los casos mientras que en los privados es más probable utilizar otro tipo de canales (34,5%). Cuando los departamentos son más grandes, entre 6 y 95 personas, y en comparación con los más pequeños, se tiende a utilizar más el cuestionario (21%) y menos las vías informales (35%), tendencia que se repite también en departamentos de más de 95 personas.

Gráfico 2.21. Análisis de segmentación sobre los principales canales para hacer llegar quejas y/o sugerencias por parte de los usuarios

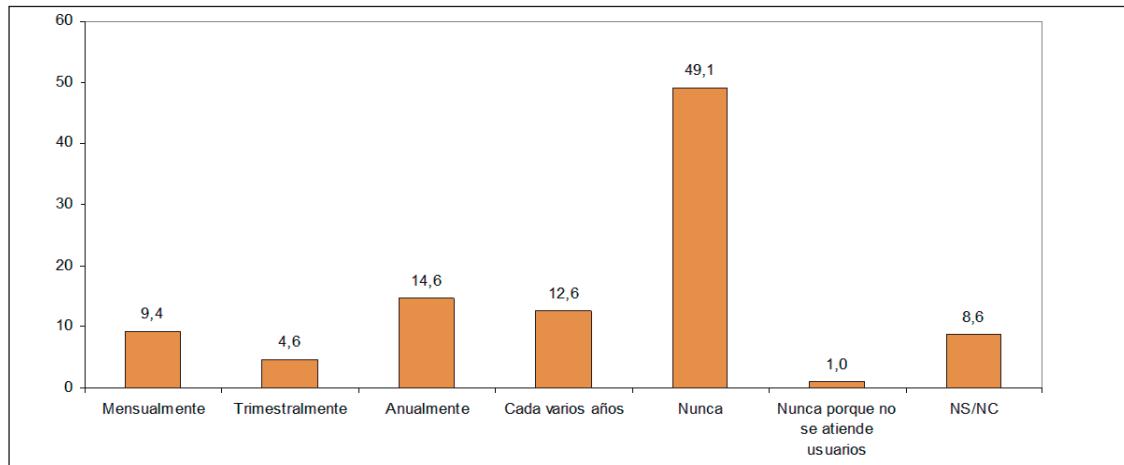


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota. Las variables introducidas en el análisis han sido: el número de personas en el departamento, número de solicitudes tramitadas y el tipo de organismo.

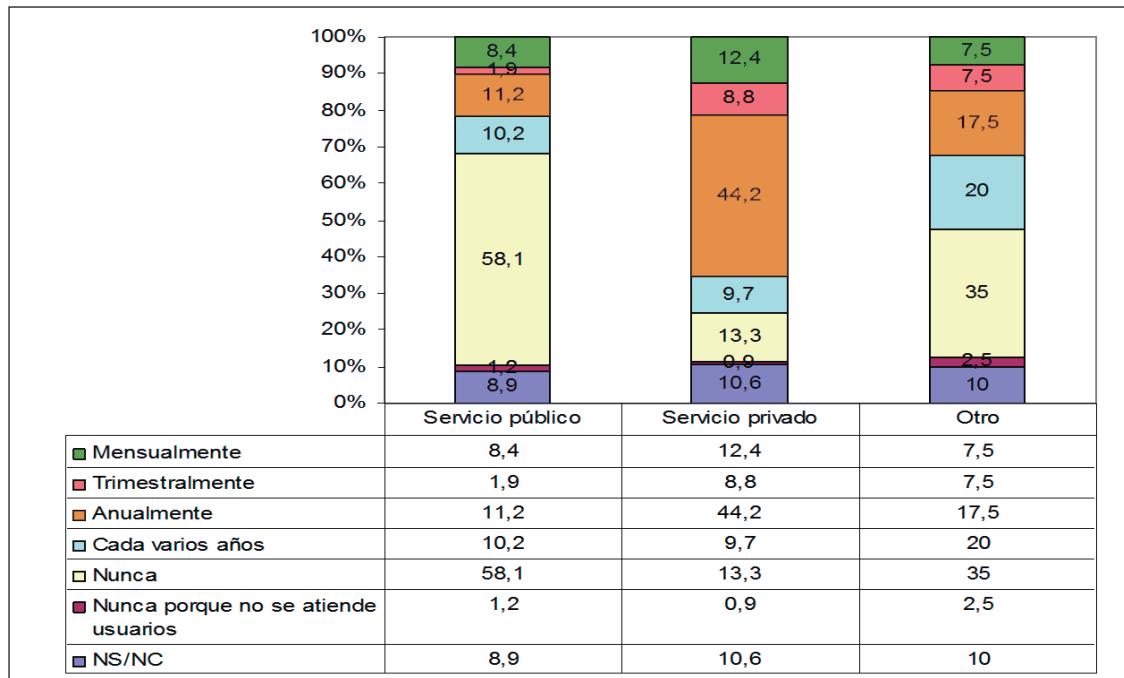
De forma más específica, una de las formas más habituales de mejorar la comunicación entre los responsables de los servicios sociales y los usuarios, es a través de las encuestas de satisfacción. Esta información está muy relacionada con la anterior y permite profundizar en el grado de formalización existente entre los diversos departamentos sobre estas cuestiones (Gráfico 2.22). Casi la mitad de los colegiados contesta que en su departamento nunca suelen hacerse este tipo de encuestas (49%), frente al 9% que responde realizarlas mensualmente. Lo más habitual es que éstas se lleven a cabo anualmente o cada varios años, aunque no es una práctica muy extendida. Esta es una cuestión en la que se debería de mejorar en los próximos años, aunque estos procesos suelen ser muy aburridos para los usuarios, su información es de gran utilidad para la mejora continua del servicio.

Gráfico 2.22. Periodicidad con la que se realizan en su centro encuestas de satisfacción a usuarios



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Gráfico 2.23. Periodicidad de encuestas de satisfacción según tipo de organismo



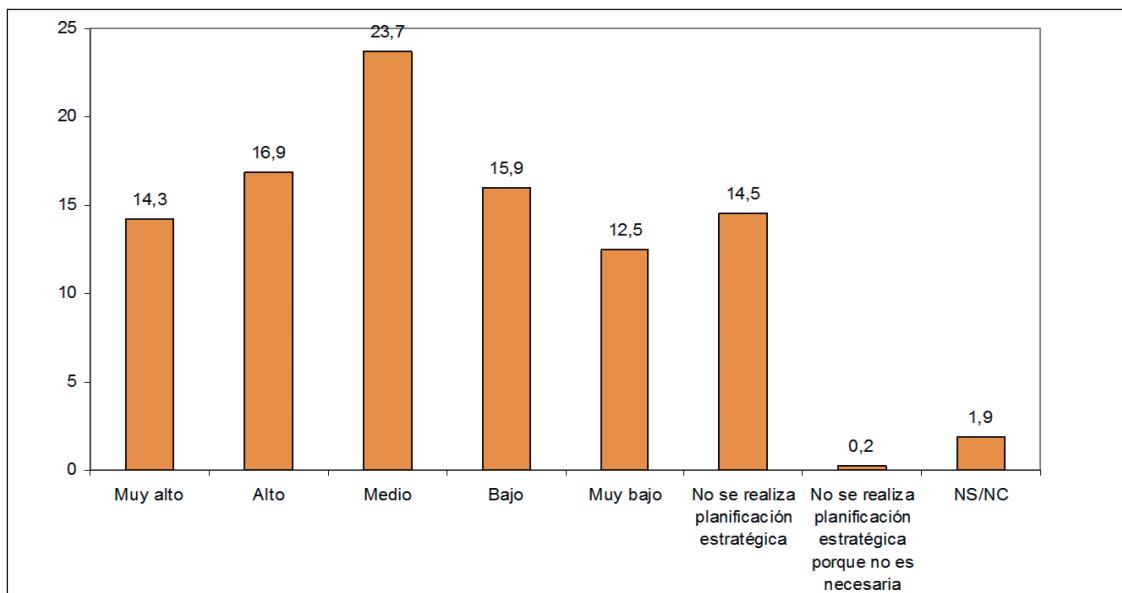
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los análisis de tablas de contingencia muestran que estas diferencias son especialmente relevantes según el tipo de organismo (Gráfico 2.23). En los que dependen directamente de la administración pública, el 58% afirma que nunca suelen realizar este tipo de consultas, dato que contrasta con los organismos privados, donde ésta es una práctica habitual anualmente (44%).

b) Las estrategias para la mejora de la calidad

La preocupación por la mejora de la calidad no se circumscribe sólo a las encuestas de satisfacción y a los canales de comunicación con los usuarios, otros indicadores para conocer la apuesta de los diferentes departamentos de servicios sociales por la búsqueda de la calidad se puede observar en aspectos como el grado de planificación de la acción de su departamento, el fomento de la investigación o el uso de nuevas tecnologías en su trabajo habitual. Sobre estos tres recursos fueron también consultados los colegiados.

Gráfico 2.24. *Valoración del grado de planificación en la acción estratégica de su departamento*



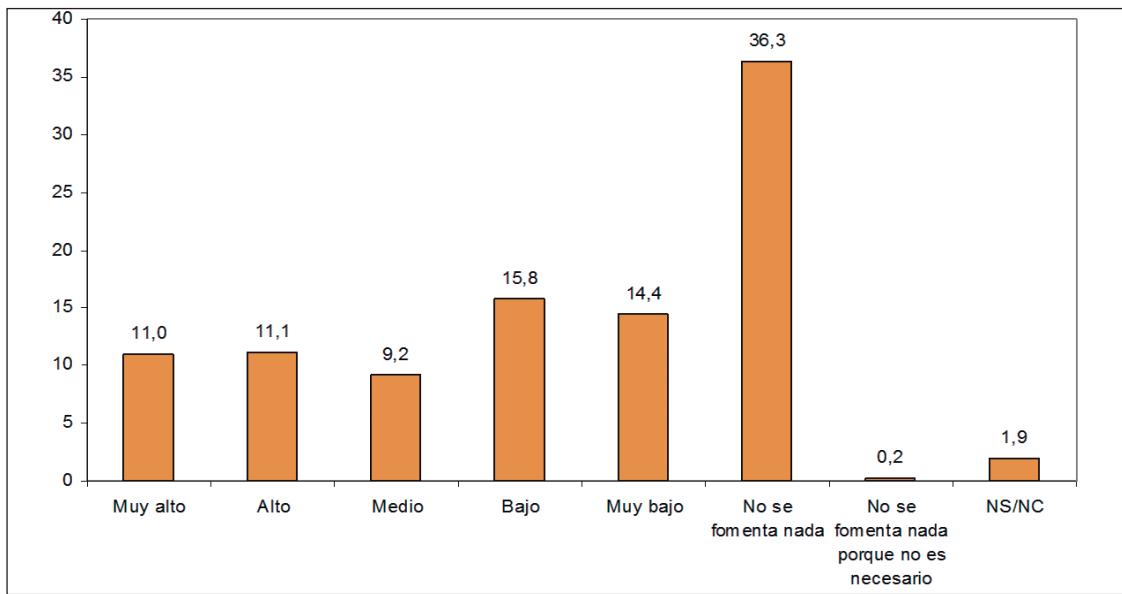
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En relación a la forma de trabajar y su organización (Gráfico 2.24), aproximadamente uno de cada cuatro trabajadores sociales considera que en su área de trabajo el tipo de planificación es media (24%), para un 31% ésta puede valorarse como alta o muy alta, mientras que un 28% tiene una opinión más negativa. Debe tenerse en cuenta que un 14,5% considera que en su departamento no se realiza ningún tipo de planificación estratégica. No se observan diferencias

significativas por comunidad autónoma, áreas de actividad, ni tamaño del departamento. Este tipo de acción es muy importante, pues muestra el esfuerzo por la mejora continua de la calidad.

Junto con la planificación estratégica, otra de las cuestiones claves para la mejora de la calidad es la investigación. La experimentación y la puesta en marcha de actividades que permitan profundizar en las causas del fracaso de algunas intervenciones, o en su optimización, son aspectos también muy importantes. Sin embargo, los colegiados señalan sustanciales deficiencias en este campo (Gráfico 2.25). Algo más de uno de cada tres afirma que en su departamento la investigación no se fomenta nada (36%), y un 30% que su fomento es bajo o muy bajo; sólo un 22% hacen una valoración positiva. Sin el fomento de la investigación no se puede innovar, y sin innovación se corre el riesgo de caer en el estancamiento y la decadencia. En el ámbito del trabajo social como en otras disciplinas la investigación debería de ser un tema prioritario.

Gráfico 2.25. *Grado de fomento de la investigación en su actividad cotidiana*



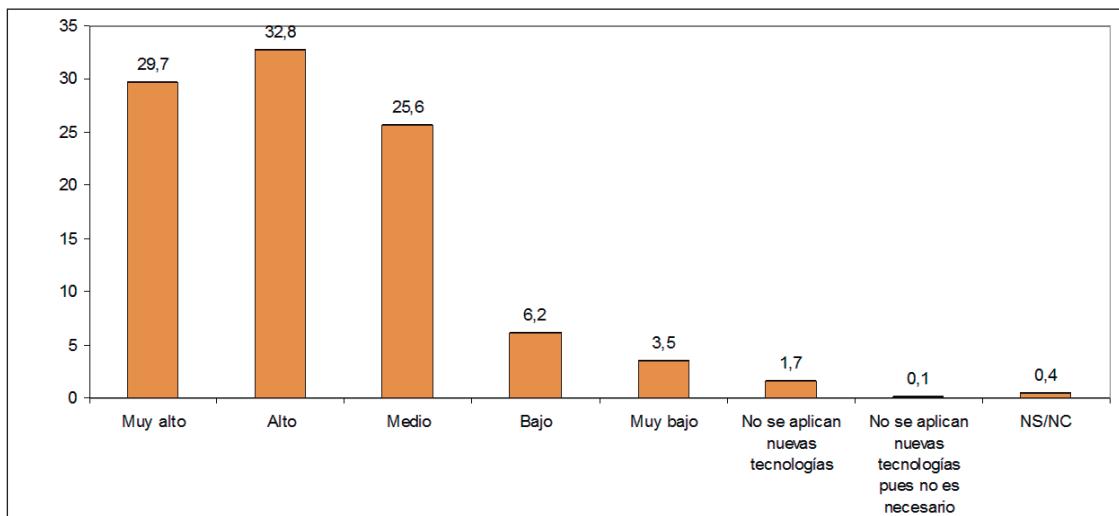
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Como en el caso anterior, los análisis de tablas de contingencia no muestran diferencias estadísticamente significativas por comunidad autónoma, tamaño del departamento, área específica de actividad, ni por tipo de organismo público o privado en el que se trabaje. La consistencia de este resultado desvela la escasa presencia de la investigación independientemente de la

especialidad del departamento y de su ubicación geográfica, siendo un importante punto débil en el que se debe trabajar en los próximos años.

Tanto las actividades de planificación estratégica como el fomento de la investigación son prácticas que demandan una mayor atención por parte de los responsables de los servicios sociales. Sin embargo, esta tendencia negativa cambia al analizar el uso de las nuevas tecnologías (Gráfico 2.26). Más de tres de cada cinco colegiados valoran su uso como alto o muy alto (62,5%), y un escaso 10% como bajo o muy bajo. La difusión de las nuevas tecnologías en los últimos años se ha integrado en la práctica habitual de todos los trabajos, ahora bien, habría que diferenciar que se entiende por uso de nuevas tecnologías, donde seguramente se encontrarían más matices en su utilización.

Gráfico 2.26. *Valoración del uso de las nuevas tecnologías en su trabajo habitual*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En nuestro análisis y a nivel general, como en los casos anteriores, tampoco se observan diferencias estadísticamente significativas por comunidad autónoma, área de actividad, ni según el número de personas de su departamento. Sin embargo, en este caso sí hay diferencias en relación al tipo de organismo en el que se trabaje. Los dependientes de la administración pública tienden a utilizar más estas tecnologías que los privados (61% frente a 53% valoran su utilización como alta o muy alta). Estas diferencias pueden deberse a las inversiones que se han hecho en algunos departamentos para la mejora de ordenadores. Recuérdese que los ordenadores y el aparato tecnológico eran de las cuestiones mejor valoradas de los equipamientos (punto 2.1 de este apartado).

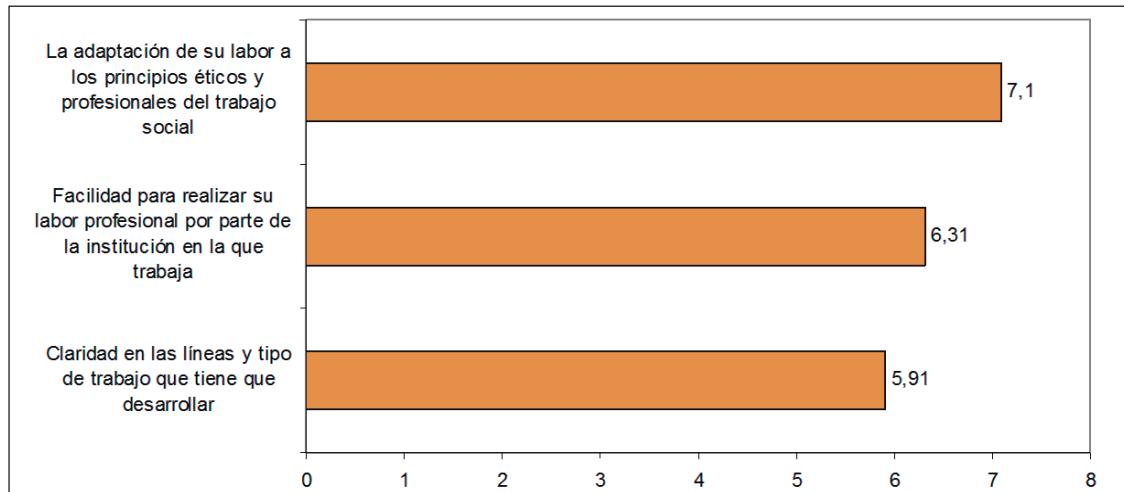
2.6. Valoraciones sobre la labor profesional de los trabajadores sociales

Este capítulo segundo relacionado con el ámbito de trabajo de los profesionales de los servicios sociales, concluye analizando una serie de valoraciones relacionadas con su labor profesional. Es muy importante conocer las percepciones que tienen los colegiados sobre aspectos generales que atañen a su trabajo, desde los aspectos éticos de la disciplina, hasta cuestiones más concretas de su labor diaria. El futuro carácter longitudinal de este estudio permitirá conocer la evolución del cambio y como evolucionan estos indicadores. Este apartado se divide en dos partes. En la primera se presentan opiniones más generales sobre la profesión, mientras que en la segunda se profundiza en elementos más concretos y en su evolución.

a) Aspectos generales de la labor del trabajador social

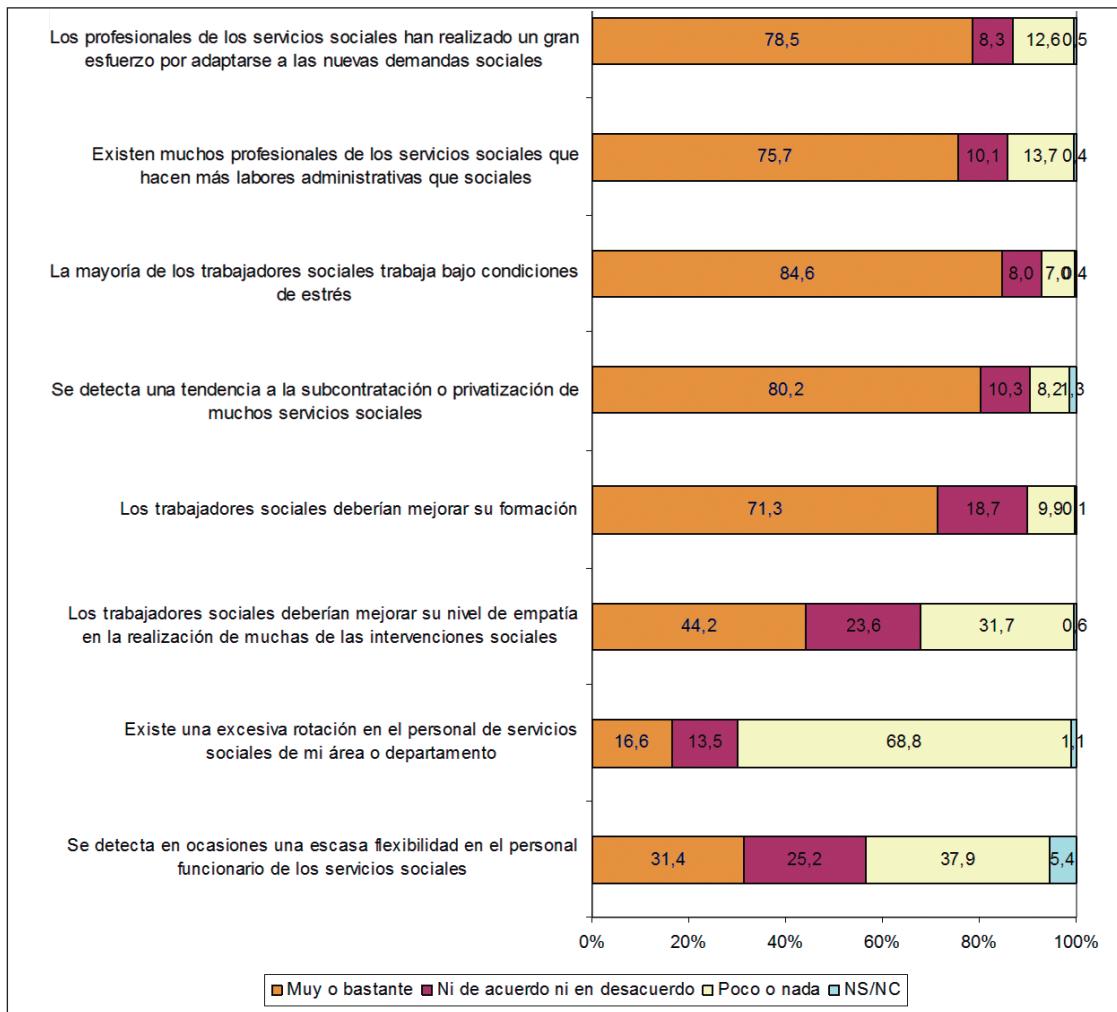
El trabajo social es una profesión con un nivel muy alto de compromiso social y muy marcado por valores de ayuda a los más necesitados, es por ello por lo que los aspectos éticos son muy importantes en el trabajo diario de estos profesionales (Gráfico 2.27). Como todas las profesiones existe un código deontológico que es necesario cumplir. Los colegiados opinan que en su labor habitual adaptan muy bien los principios éticos y profesionales del trabajo social.

Gráfico 2.27. *Valoración media de la labor profesional de los profesionales de los Servicios Sociales*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: puntuación media en una escala de 0 a 10, donde el 0 es muy baja valoración y el 10 muy alta (escala de 11 puntos)

Gráfico 2.28 *Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su labor profesional*


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Tomando como referencia una escala del cero al diez (11 puntos), la valoración media de la adaptación de su trabajo a los principios éticos de la disciplina alcanza un valor alto (7,1), lo que muestra el compromiso general de los profesionales con estos valores. Dicha puntuación es mayor que la relacionada con la facilidad de la institución en la que trabajan para poder realizar su labor (6,3) y de la claridad en las líneas y tipo de trabajo que tiene que desarrollar (5,9). El análisis de estos resultados muestra que a medida que se pasa de cuestiones más abstractas a aspectos más concretos el grado de valoración disminuye, aunque en todos los casos la valo-

ración es positiva. Para profundizar sobre cuestiones concretas se les preguntó a los colegiados sobre su grado de acuerdo con aspectos específicos de su labor (Gráfico 2.28).

Existen dos percepciones que agrupan un importante consenso en relación con la profesión. Por un lado, el trabajar en condiciones de estrés y, por otro, una tendencia a la subcontratación o privatización de muchos servicios sociales. Algo más de cuatro de cada cinco encuestados se muestra muy o bastante de acuerdo con estas afirmaciones (85% y 80% respectivamente). Ambas cuestiones además están interrelacionadas, es decir, aquellas que señalan trabajar en condiciones de estrés, son también las que más señalan la tendencia a la subcontratación (84% de coincidencia en el cruce de ambas respuestas). Por tanto, el estrés se relaciona con el miedo a la subcontratación o a la privatización, pero dicho estrés puede venir motivado también por otros factores.

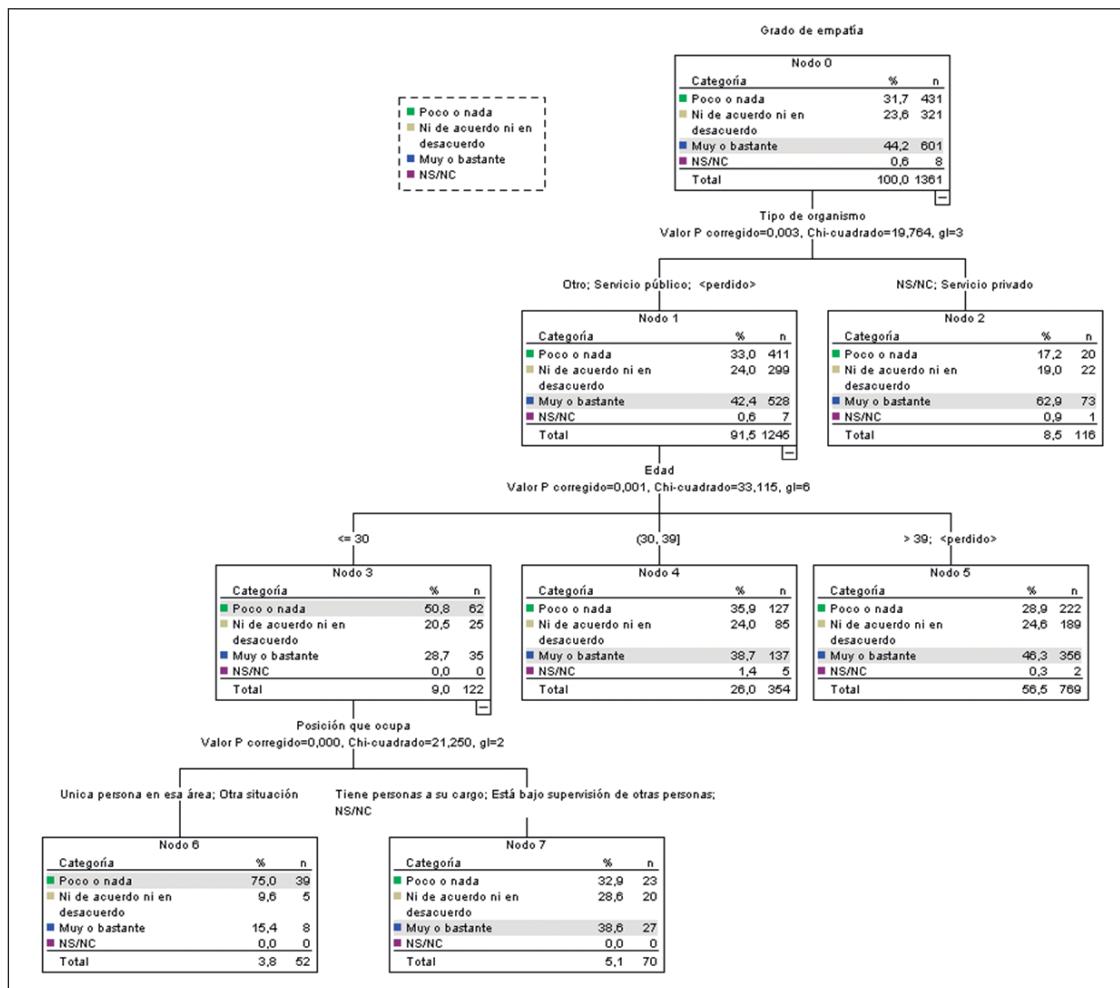
En un segundo nivel de acuerdo se encuentra una valoración de carácter general, y una queja habitual bastante repetida. En el primer caso, un 78,5% de los colegiados está muy o bastante de acuerdo con que los profesionales de los servicios sociales han realizado un gran esfuerzo por adaptarse a las nuevas demandas sociales. Los recortes y el reto de mantener la calidad de estos servicios hacen que exista este importante grado de consenso en este sentido. En el segundo caso, se recoge una protesta bastante repetida en el discurso de estos profesionales referida a que existen muchos de ellos que hacen más labores administrativas que sociales (76%). La existencia de diversos protocolos cada vez más sofisticados y el aumento de la burocratización de muchas actividades relacionadas con el trabajo social, hace que el profesional tenga muy introducida esta impresión.

Algo más alejada de estas dos consideraciones, aunque también con un amplio grado de aceptación, se encuentra una pequeña autocritica hacia la formación de los trabajadores sociales. Un 71% piensa que se debería de mejorar; recuérdese la importancia de la investigación señalada en el apartado anterior, la cuál solo puede llevarse a cabo con una mejora de la formación. Junto con ello, un 69% no considera que haya excesiva rotación en su departamento, es decir, detectan una tendencia a consolidarse en determinados puestos, lo cual tiene aspectos positivos, sobre todo por la experiencia que se acumula, pero también elementos negativos, como la rutinización y el aburrimiento.

Todas estas cuestiones agrupan un importante consenso en la opinión de los trabajadores sociales sobre la profesión. Apenas existen diferencias significativas en función de características sociodemográficas u organizativas. Mucho más interesante es analizar los aspectos donde se observa un mayor disenso, el cual se agrupa alrededor de dos cuestiones: la empatía y la flexibilidad. En cuanto a la capacidad para ponerse en el lugar del otro, un 44% de los colegiados afirma que los trabajadores sociales deberían mejorar este aspecto en la realización de sus

intervenciones sociales, mientras que un 32% se muestra poco o nada de acuerdo. El debate en este sentido está abierto, en algunos casos se es partidario de vivir determinadas situaciones para comprender mejor a las personas que piden ayuda, y en otros, se debe mantener la distancia, haciendo primar las relaciones formales y no informales. ¿Qué muestra el análisis de segmentación? (Gráfico 2.29)

Gráfico 2.29. Análisis de segmentación sobre el grado de empatía del trabajador social en el desarrollo de su profesión



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: se han introducido en el análisis la edad, el sexo, tipo de organismo y posición en la organización

Este análisis multivariable señala que un elemento clave es si se pertenece a un organismo público o privado. Los que trabajan en organismos que no dependen directamente de la administración tienden a mostrar un mayor grado de empatía que los que lo hacen en organismos públicos (63% frente a 42%). Debe recordarse que muchas de las organizaciones privadas se corresponden con fundaciones y empresas de acción social. Sin embargo, dentro de los colegiados vinculados a una administración pública, es muy importante tener en cuenta la edad. A medida que ésta aumenta lo hace también el grado de empatía. La mitad de los que tienen menos de 30 años consideran que se deben mantener las distancias, sobre todo si las labores de su departamento recaen sobre todo en ellos, es decir, son la única persona en esa área. En este caso el grado de desacuerdo con empatizar con los usuarios asciende hasta el 75%, motivado sobre todo por la imposibilidad de tiempo para cuidar este aspecto. A medida que aumenta la edad, por ejemplo los mayores de 39 años, aumenta también la opinión de mejorar la empatía en las intervenciones sociales.

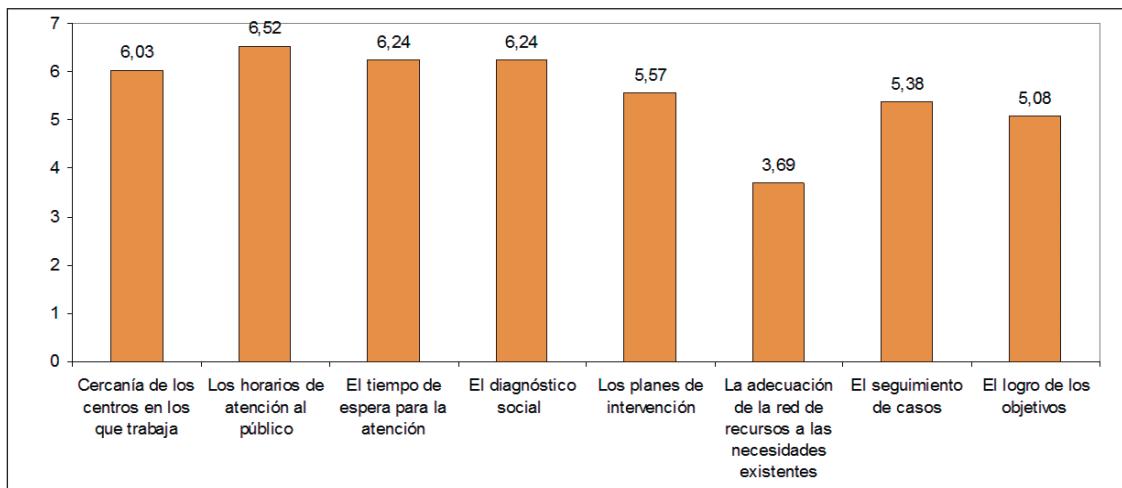
El segundo elemento de discrepancia tiene que ver con la flexibilidad del personal funcionario de los servicios sociales. Un 38% considera que los profesionales con este rango si son flexibles, frente a un 31% que señala lo contrario. ¿De qué dependen estas diferencias? Esta valoración es independiente de la posición jerárquica que se ocupe dentro del organigrama del departamento. En este caso, un elemento clave es si se es o no funcionario, las personas con esta categoría tienden lógicamente a valorar más positivamente su flexibilidad que las que no lo son. Un 46% se muestra poco o nada de acuerdo con que sean poco flexibles frente a un 37% de los que no son funcionarios. Sin embargo, hay un elemento más claro aún, los colegiados que trabajan en un organismo privado se muestran en un 54% muy o bastante de acuerdo con la falta de flexibilidad del trabajador social funcionario, frente al 29% de los que trabajan en un organismo público. Detrás de estas respuestas hay posiciones de poder muy diversas dentro del colectivo de trabajadores sociales. La encuesta sólo mide percepciones. Por tanto, habría que utilizar indicadores más complejos para analizar hasta qué punto dichas percepciones se acercan o alejan de la realidad.

b) Valoración de aspectos específicos de su trabajo cotidiano

Este trabajo también se propuso conocer aspectos más específicos relacionados con la labor de los profesionales de los servicios sociales. En concreto, se abordó su opinión sobre elementos cotidianos en relación al público que atienden (Gráfico 2.30). Como en anteriores ocasiones se utilizó una escala de cero a diez. En general casi todos los indicadores por los que se preguntó obtuvieron una valoración positiva. Entre los elementos más valorados, los colegiados consideran que los horarios de atención al público son bastante buenos (6,52), no existe demasiado tiempo de espera (6,24), el diagnóstico social que les realizan es correcto (6,24) y los centros en los que trabajan están cerca de los usuarios (6,03).

En un segundo nivel, aunque también con una valoración positiva, se encuentran: los planes de intervención (5,57), el seguimiento de los casos (5,38) y el logro de objetivos (5,08). En general, los trabajadores sociales tienen una alta consideración de la labor que realizan, las mayores críticas en este sentido se refieren a la adecuación de recursos a las necesidades existentes, donde se suspende en valoración (3,69). Este hecho señala el importante esfuerzo que están realizado estos profesionales para responder a un mayor número de demandas con menos medios.

Gráfico 2.30 *Valoración media de diversos aspectos en relación al público que atienden*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

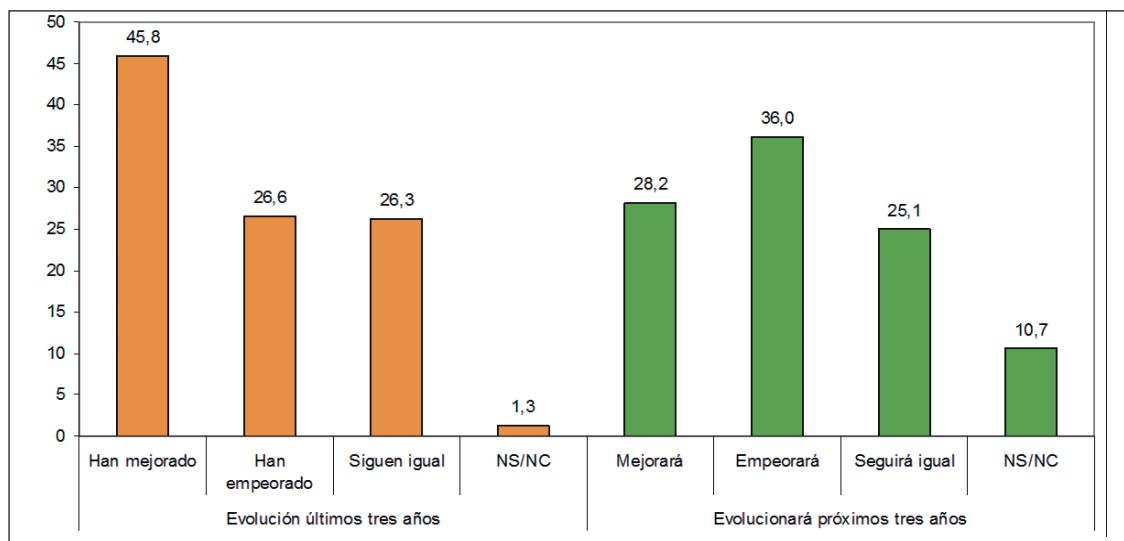
Nota: valoración media en una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy baja valoración y el 10 muy alta

Pese a las dificultades actuales, la labor que tienen los colegiados sobre su actuación es muy positiva. En este sentido, es muy interesante conocer también su opinión sobre cómo consideran que ha evolucionado su trabajo en los últimos tres años, y sobre como puede evolucionar ésta en los próximos tres (Gráfico 2.31). La actual crisis económica se alarga ya durante más de seis años, pero si durante los primeros, las redes de apoyo jugaron un papel amortiguador clave, a medida que pasa el tiempo dichos recursos tienden a agotarse, ¿cómo les afecta a los profesionales?, ¿cómo valoran esta situación? Debe tenerse en cuenta en relación a su evolución pasada, que a aquellos que han perdido el empleo no se les pregunta, sino solamente a los que siguen activos como profesionales de los servicios sociales.

Los resultados muestran un cambio de tendencia muy interesante. La valoración que hacen los trabajadores sociales respecto a los últimos tres años en relación a su actividad profesional

es positiva. Para prácticamente la mitad de ellos durante dicho periodo ha mejorado la actividad que realizan (46%), es decir, se muestran satisfechos con su trabajo y con los esfuerzos realizados. No obstante, uno de cada cuatro afirma que en su caso ha empeorado (27%), y otro porcentaje similar que sigue prácticamente igual (26%). En esta valoración debe tenerse en cuenta, como se ha apuntado anteriormente, que sólo se recogen las opiniones de los que están actualmente activos como trabajadores sociales, por lo que pese a los ajustes en las plantillas se pueden considerar como supervivientes de la crisis. Las opiniones positivas se basan en un importante proceso de adaptación ante las circunstancias adversas y a la percepción de haber sido capaces de responder de forma satisfactoria a múltiples demandas.

Gráfico 2.31. Valoración de la evolución de la labor que realiza a nivel personal y cómo puede evolucionar en los próximos tres años

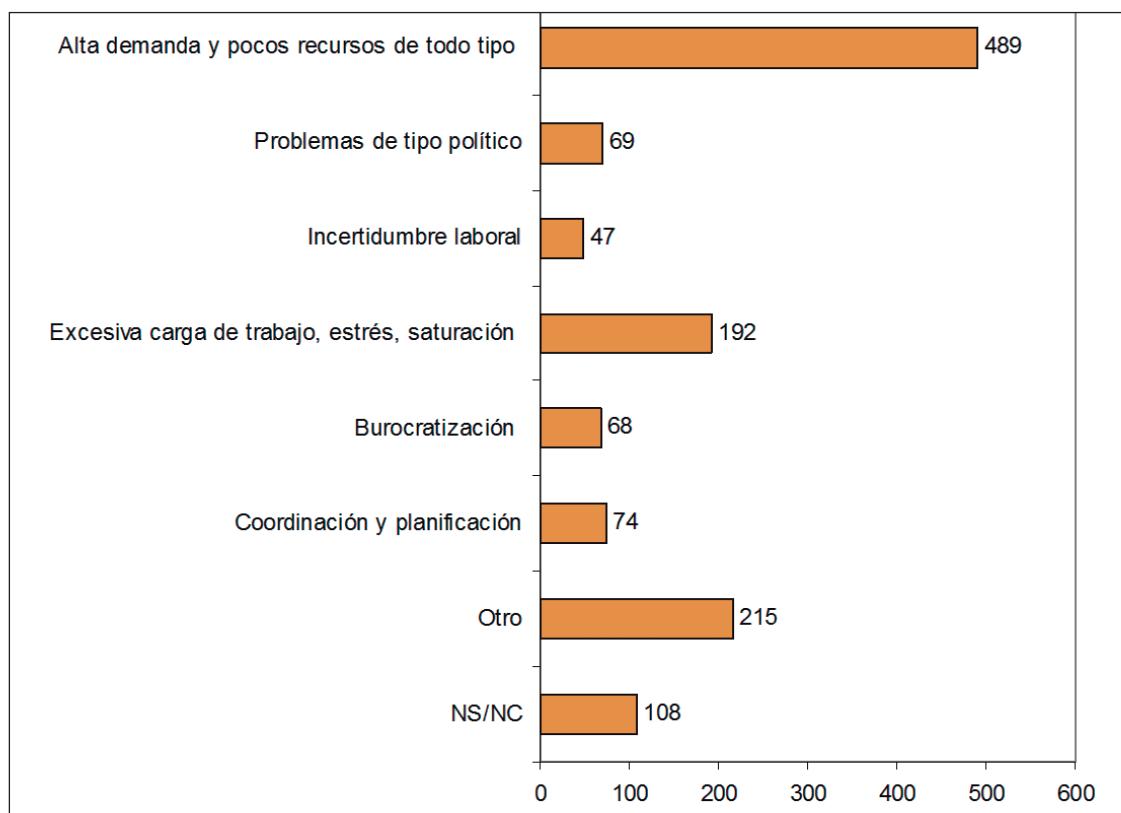


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Sin embargo, esta visión positiva cambia de dirección en relación a como prevén que evolucione su labor profesional con vistas a los próximos tres años. En este caso, para un 36% de los encuestados las expectativas son negativas y consideran que su trabajo se verá afectado por las dificultades sociales. El aumento del estrés, las jornadas interminables, la impotencia ante la falta de medios para la intervención social, o las dificultades para la coordinación y puesta en marcha de respuestas efectivas, afectará a la labor diaria de estos profesionales, los cuales incluso podrán ver peligrar su puesto de trabajo. Sólo un 28% considera que su situación mejorará y para un 25% seguirá igual. Los trabajadores sociales han reaccionado de

forma rápida, eficaz y flexible a las nuevas demandas que les suponían los primeros años de la crisis económica. Sin embargo, este efecto colchón no puede alargarse durante más tiempo, las expectativas son que empeoren las condiciones laborales, siendo necesario cambios en las políticas sociales que tengan en cuenta a sus principales actores.

Gráfico 2.32. *Principales problemas de los trabajadores sociales en lo labor cotidiana (números absolutos)*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

De forma aún más concreta y abierta, en este trabajo se incluyó una pregunta donde los colegiados podían manifestar libremente cuál era el principal problema al que se enfrentaban en su actividad cotidiana. Al tratarse de una cuestión abierta el análisis desvela una importante casuística de situaciones debido a problemas de departamentos determinados. No obstante, las principales respuestas pueden observarse en el gráfico 2.32. Como cabría esperar el principal obstáculo en los últimos años se concentra en el alto número de solicitudes que reciben y

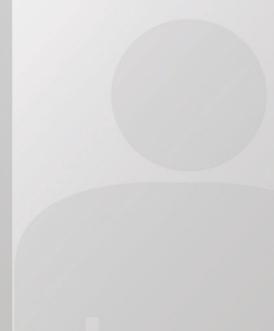
en la escasez de recursos de todo tipo para hacerles frente (489 colegiados lo señalaron). Los recortes en los presupuestos unidos a la multiplicación de las demandas da lugar a un importante sentimiento de impotencia en muchos de los colegiados. Muy vinculada con esta queja se encuentra la siguiente relacionada con la excesiva carga de trabajo, el estrés y la saturación (192). El aumento de las necesidades con el mismo o menor personal da lugar a que muchos profesionales tengan que multiplicar su labor con la consiguiente saturación laboral.

Estos serían los dos problemas más señalados, aunque los colegiados también reivindican, problemas de coordinación y planificación (74) que en principio deberían de ser más fáciles de solventar. En un segundo nivel, otras de sus principales demandas señalan problemas de tipo político (69), es decir, el abandono institucional en algunos casos, discrepancias con gestores públicos, cambios de normas y regulación, etc. Así como una excesiva burocratización (68) que hace perder mucho tiempo y sensación de ser más administrativos que trabajadores sociales. Cuarenta y siete colegiados señalan que su principal problema es la incertidumbre laboral actual, al depender de administraciones locales con presupuestos muy bajos y amenazadas por los recortes. En algunos casos incluso se ha detectado no haber cobrado su salario en los últimos meses. Bajo la opción “otros” se incluyen múltiples demandas de carácter diverso, desde los problemas de envejecimiento, la dispersión geográfica, la necesidad de mayor especialización, a cuestiones más personales.



CAPÍTULO III

La labor profesional de los trabajadores sociales



La finalidad de los trabajadores sociales es la prestación de un servicio profesionalizado que contribuya a mejorar la calidad de vida de sus usuarios. Para el desarrollo de su trabajo, como se ha analizado en el capítulo dos, es muy importante contar con un marco adecuado, unas infraestructuras modernas y un organigrama preparado para responder al mayor tipo de demandas. En el capítulo tres vamos a estudiar la opinión que tienen los colegiados sobre los usuarios de sus servicios. Desde el Consejo General de Trabajadores Sociales se muestra una especial sensibilidad hacia el estudio de la relación entre los profesiones y los demandantes de ayuda, ellos son los usuarios y la finalidad de sus esfuerzos. En la situación actual es muy importante conocer cómo les está afectando esta crisis a los que más ayuda necesitan.

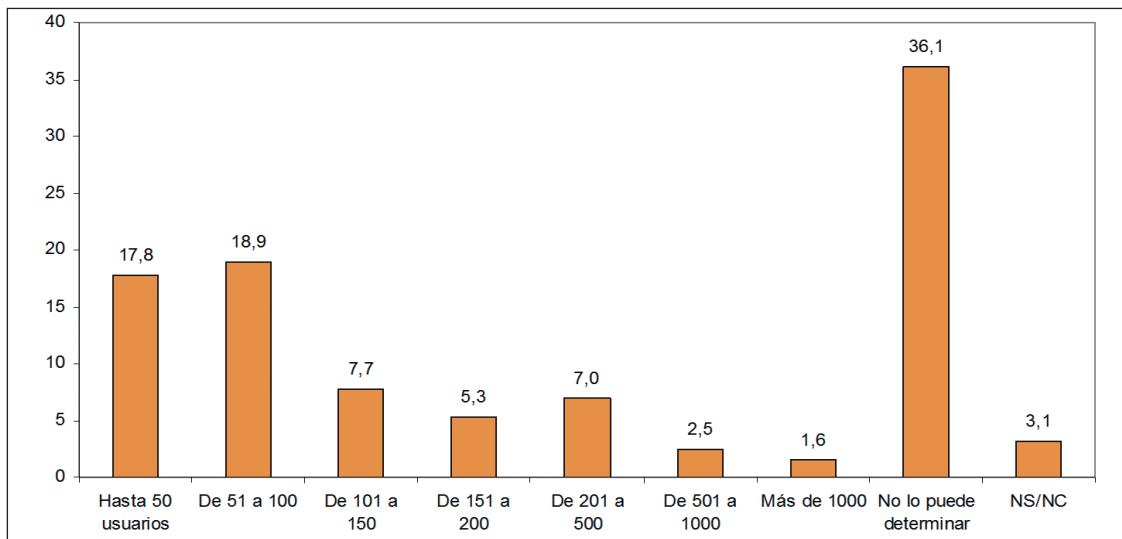
El capítulo se divide en dos partes, en la primera se abordan las opiniones de los trabajadores sociales sobre sus usuarios a nivel general: se analiza la evolución de las ayudas, sus principales demandas y las valoraciones de los profesionales sobre las personas a las que atienden y sus principales críticas. La segunda parte del capítulo profundiza de forma más específica en las características de los usuarios de los servicios sociales, en cómo les ha afectado la crisis económica y en la dirección hacia la que pueden evolucionar los cambios. Debe tenerse en cuenta que en todo el capítulo se recogen opiniones particulares de los trabajadores sociales sobre terceros, y que por tanto dichas opiniones no son las de los usuarios, sino la de los profesionales sobre sus clientes. Esta perspectiva debe tenerse presente a lo largo de todo el texto.

3.1. Los usuarios de los Servicios Sociales

a) La evolución de la tramitación de ayudas

La actual crisis económica está afectando a sectores sociales desfavorecidos, pero también a las llamadas clases medias que aumentan su probabilidad de caer en la pobreza o en situaciones de riesgo, o incluso de exclusión social. Para conocer como están viviendo esta situación los profesionales del trabajo social, se les preguntó por el número de personas que habían atendido en el último mes (Mayo de 2013) (Gráfico 3.1). Lógicamente la cantidad de usuarios atendidos varía en función del tamaño del departamento y de su área de actividad. En general, un 37% de los colegiados afirman haber atendido hasta 100 usuarios. No obstante, es muy habitual que no sean capaces de determinar esta cifra (36%) debido sobre todo al importante número de personas a las que atienden y al propio tamaño del departamento. El trabajador social puede más o menos acordarse del número de personas atendidas, pero es muy difícil hacer este cálculo para todos los miembros de su área. Para este fin sería mejor utilizar datos objetivos procedentes de las propias instituciones.

Gráfico 3.1. *Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2013)*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

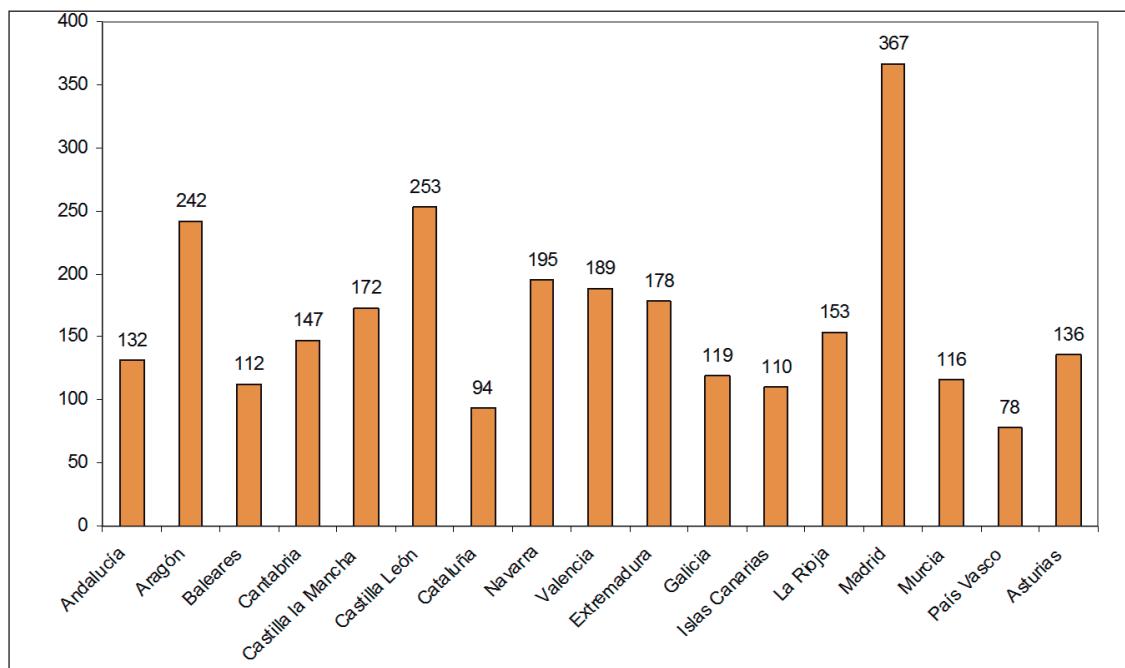
Nota: atención media de 214 personas, mediana 88 y moda 60

El 24% restante de la muestra acumula desde 101 a más de mil usuarios atendidos, estando muy dispersos. La media ofrece unos datos de 214 usuarios atendidos, pero en este caso sería mucho mejor utilizar la mediana: 88 personas o la media (60). Como se ha advertido anteriormente, estos datos deben interpretarse con cautela, al proceder de valoraciones de los profesionales y no de datos exactos. No obstante, utilizando esta misma cautela, se pueden analizar las diferencias de medias por comunidades autónomas (Gráfico 3.2). En su cálculo se han eliminado los valores más extremos con el objetivo de que no distorsionara tanto la media, ofreciendo datos solo de 696 colegidos que sí respondieron. También debe tenerse en cuenta que en el tipo de muestreo realizado no ha utilizado el criterio del tamaño de la comunidad autónoma ni del área de actividad, elementos que sin duda distorsionan la significatividad de la muestra. No obstante, lo importante de este análisis no es la cifra en sí, sino su diferencia con otras comunidades autónomas.

El número medio de personas atendidas en el mes de mayo una vez quitados los casos extremos desciende hasta 178. De forma orientativa, los resultados muestran como en la Comunidad de Madrid, Castilla León y Aragón fue donde más personas se atendieron de media en este mes, mientras que Cataluña, Baleares y País Vasco donde menos. No deben buscarse

razones a estas diferencias más allá de estas cifras, los resultados serán más interesantes en comparación con los que se obtengan en futuras oleadas.

Gráfico 3.2. *Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2013), según Comunidad Autónoma.*



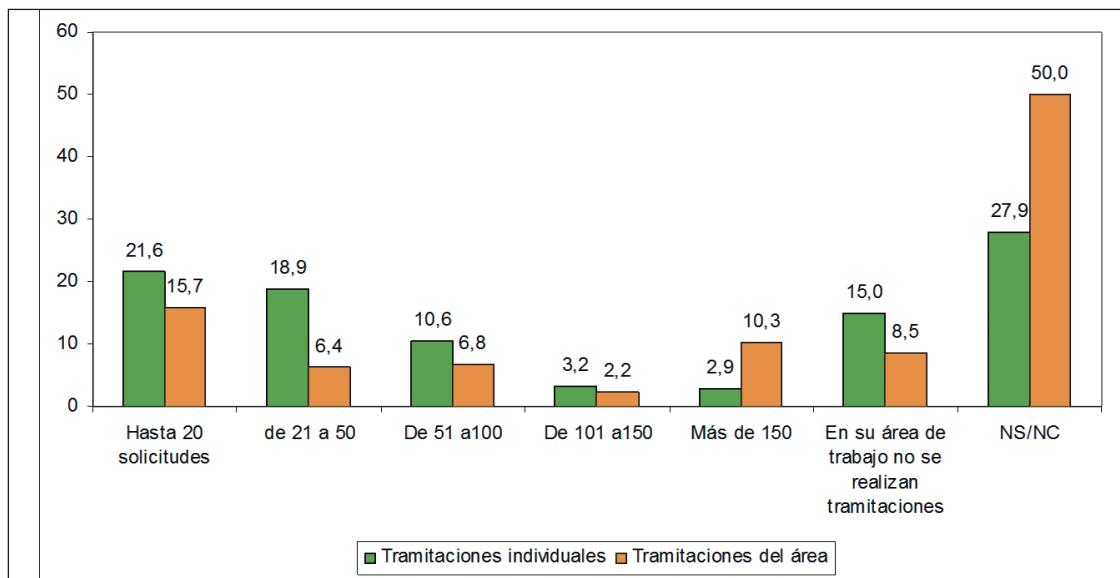
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Junto con el número de personas atendidas, otro de los indicadores para conocer la actividad de los diversos departamentos es en función del número de expedientes tramitados. En este caso se preguntó a los colegiados tanto por los que habían gestionado a nivel individual como en el área donde trabajaban (Gráfico 3.3). La mitad de los colegiados no eran capaces de contabilizar el número de expedientes tramitados en su área, ello es debido bien a que son departamentos muy grandes con muchas personas, o a que no existe una estadística oficial que conozcan los propios trabajadores. Un 10% afirmaron haber gestionado más de 150 informes. La media del área es de 135, aunque como en el caso anterior hay muchas diferencias en función del tamaño del departamento, existiendo una alta desviación típica, el valor de la media es 50.

Los datos son más exactos a nivel individual, donde el porcentaje de trabajadores sociales que no responden desciende hasta el 28%. En este caso, lo habitual es que cada trabajador

trámite hasta 20 solicitudes (22%), e incluso de 21 a 50 (19%); no obstante, algo más de un 6% responde que resuelve más de 100. En este caso, debe tenerse en cuenta que un 15% no realiza este tipo de tareas en su área de trabajo. El número medio de solicitudes gestionadas por cada colegiado durante el mes de mayo asciende a 49, con una puntuación mediana de 30. Sin duda, este es un indicador que explica parte del estrés expresado por muchos colegiados, un estrés que empieza a configurarse como un elemento distintivo del ejercicio de esta profesión.

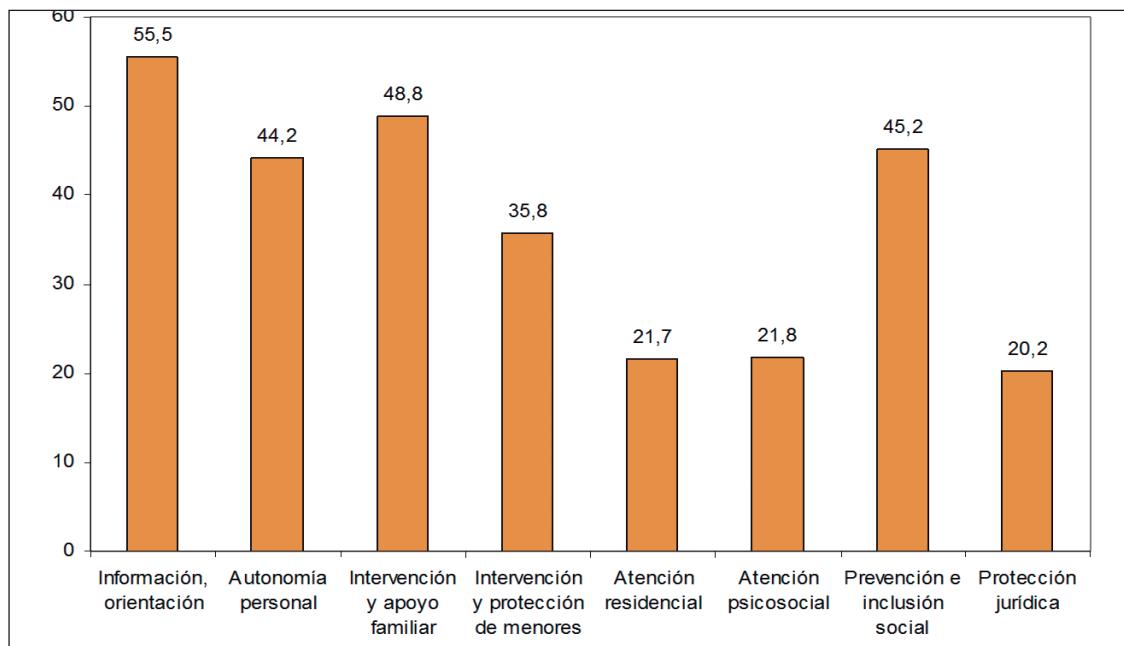
Gráfico 3.3. Evaluación del número de trámites o expedientes a nivel particular y a nivel general en su área o departamento



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los análisis del número medio de expedientes tramitados a nivel individual según el área de actividad muestra diferencias estadísticamente significativas (Gráfico 3.4). Aquellos trabajadores sociales que desarrollan su labor en el área de información y orientación (55,5), intervención y apoyo familiar (49) y prevención e inclusión (45), son los que afirman realizar un mayor número de expedientes al mes. Por su parte, los que lo hacen en atención residencial (22), psicosocial (22) y protección jurídica (20) son los que menos. Estas diferencias deben buscarse en las diversas formas de trabajar en cada una de las áreas de actividad. En las primeras el trabajo suele estar más vinculado a la realización de expedientes de valoración e intervención, mientras que en las segundas a otro tipo de atenciones.

Gráfico 3.4. Número medio de tramitaciones o expedientes gestionados a nivel particular según área de actividad (Mayo 2013)

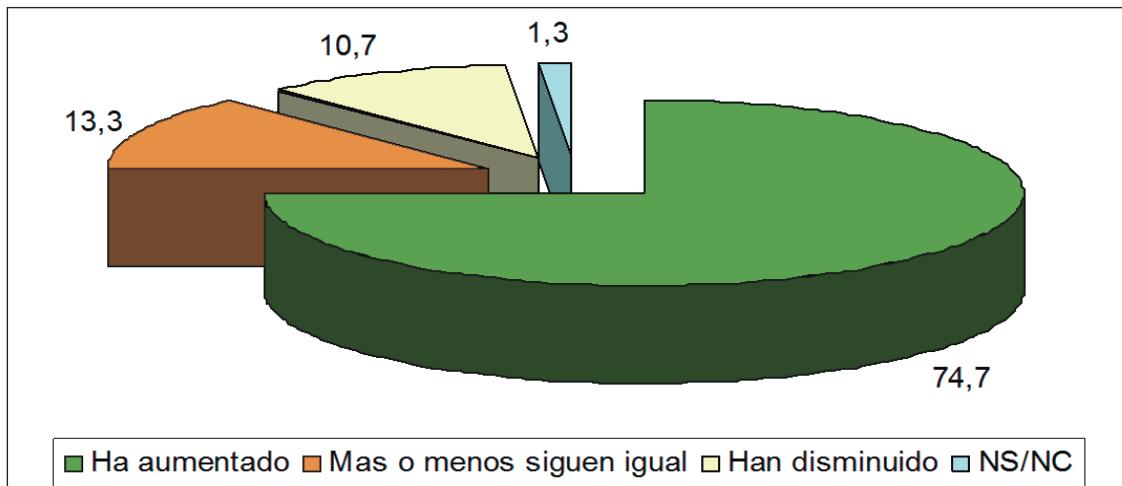


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Al preguntar sobre el número de expedientes tramitados se está realizando una “foto fija” del trabajo habitual de los trabajadores sociales. Para poder conocer el impacto que ha tenido la crisis económica actual sobre su labor y sobre los más necesitados, es más interesante enfatizar en la opinión de los colegiados sobre cómo han evolucionado las demandas en el último año. Estos resultados son muy interesantes, ya que los profesionales tienen una relación directa con las necesidades sociales y su opinión en este sentido es cualificada (Gráfico 3.5). Tres de cada cuatro profesionales consultados afirman que éstas han aumentado (75%), para un 13% más o menos siguen igual y para un 11% han disminuido. Estos datos esconden que se esté exigiendo un mayor esfuerzo a los profesionales del trabajo social, los cuales con los mismos e incluso con menos efectivos deben hacer frente a un aumento de cargas de trabajo.

Aunque existen diferencias en la valoración que hacen los profesionales según la comunidad autónoma de residencia, éstas no son muy grandes (Tabla 3.1). En todas las regiones las demandas de sus servicios han aumentado mucho o un poco, sobre todo en Baleares, Navarra y Canarias; frente a otras como Castilla la Mancha, Aragón, La Rioja o Murcia.

Gráfico 3.5. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios en el último año



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Tabla 3.1. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios en el último año según CC.AA (% en filas)

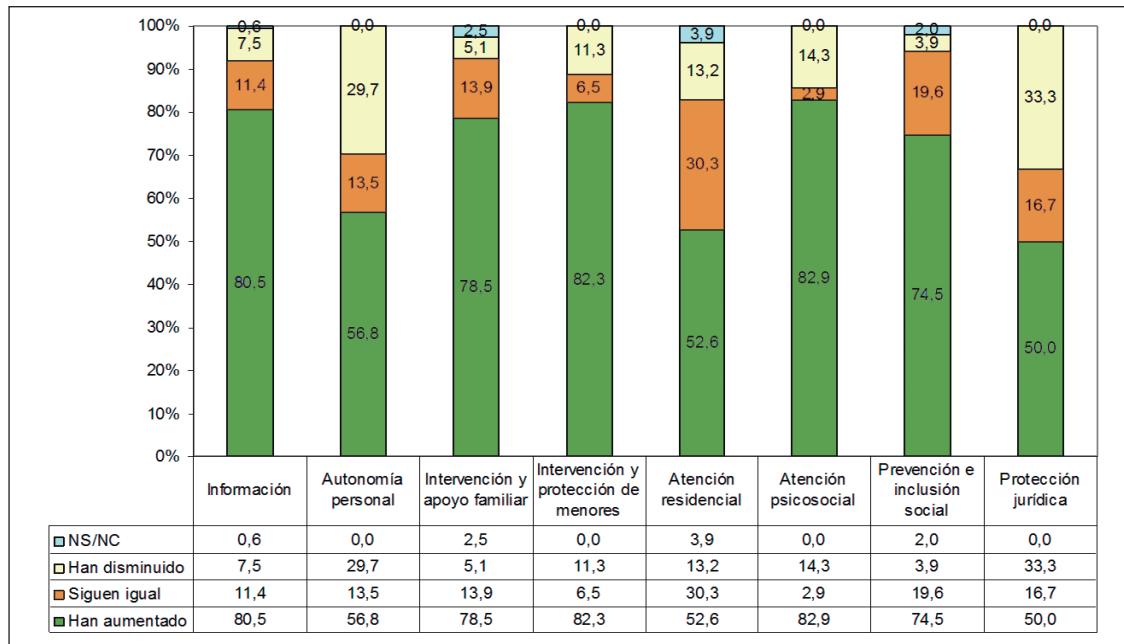
	Han aumentado mucho	Han aumentado un poco	Mas o menos siguen igual	Ha disminuido un poco	Ha disminuido bastante	NS/NC
Andalucía	59,9	16,7	11,1	8,3	2,8	1,2
Aragón	54,3	20,0	2,9	14,3	5,7	2,9
Baleares	73,7	26,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Cantabria	45,2	22,6	22,6	3,2	6,5	0,0
C. la Mancha	45,7	13,6	14,8	17,3	4,9	3,7
Castilla León	56,2	19,8	15,7	5,8	1,7	0,8
Cataluña	54,4	21,4	13,6	5,8	2,9	1,9
Navarra	64,7	29,4	5,9	0,0	0,0	0,0
Valencia	51,1	23,0	12,2	8,6	5,0	0,0
Extremadura	60,5	13,2	17,1	6,6	1,3	1,3
Galicia	59,6	14,6	16,9	5,6	2,2	1,1
Canarias	76,7	10,0	6,7	6,7	0,0	0,0
La Rioja	40,0	22,5	20,0	12,5	5,0	0,0
Madrid	53,7	27,2	10,3	5,1	2,9	0,7
Murcia	44,2	18,6	18,6	11,6	2,3	4,7
País Vasco	43,2	27,0	17,6	9,5	1,4	1,4
Asturias	50,0	26,9	15,4	3,8	0,0	3,8

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En esta valoración debe tenerse en cuenta varios aspectos. En primer lugar que en las comunidades pequeñas hay menos casos para su valoración, ya que la muestra no es representativa por cada comunidad autónoma; y en segundo lugar, que se toma como referencia el año anterior, luego puede haber comunidades autónomas donde años atrás hayan tenido que realizar esfuerzos superiores a los del último año, y en tercer lugar, que son percepciones generales, donde no se tiene en cuenta el área de actividad.

Estas diferencias son mucho más significativas si se analiza el área de actividad (Gráfico 3.6). Aunque con carácter general en todos los departamentos aumentan las demandas, aquellos colegiados que trabajan en áreas de atención psicosocial (83%), intervención y protección de menores (82%), así como información, orientación y valoración (80,5%), son los que perciben un mayor aumento de las demandas en el último año. Mientras que los que trabajan en atención residencial, protección jurídica y autonomía personal los que menos. La ligera disminución en estos departamentos debe interpretarse ligado a la paralización de las ayudas a la dependencia en muchas comunidades autónomas, así como al descenso de la demanda de plazas de residencia para mayores debido a la crisis económica.

Gráfico 3.6. *Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios en el último año según área de actividad*

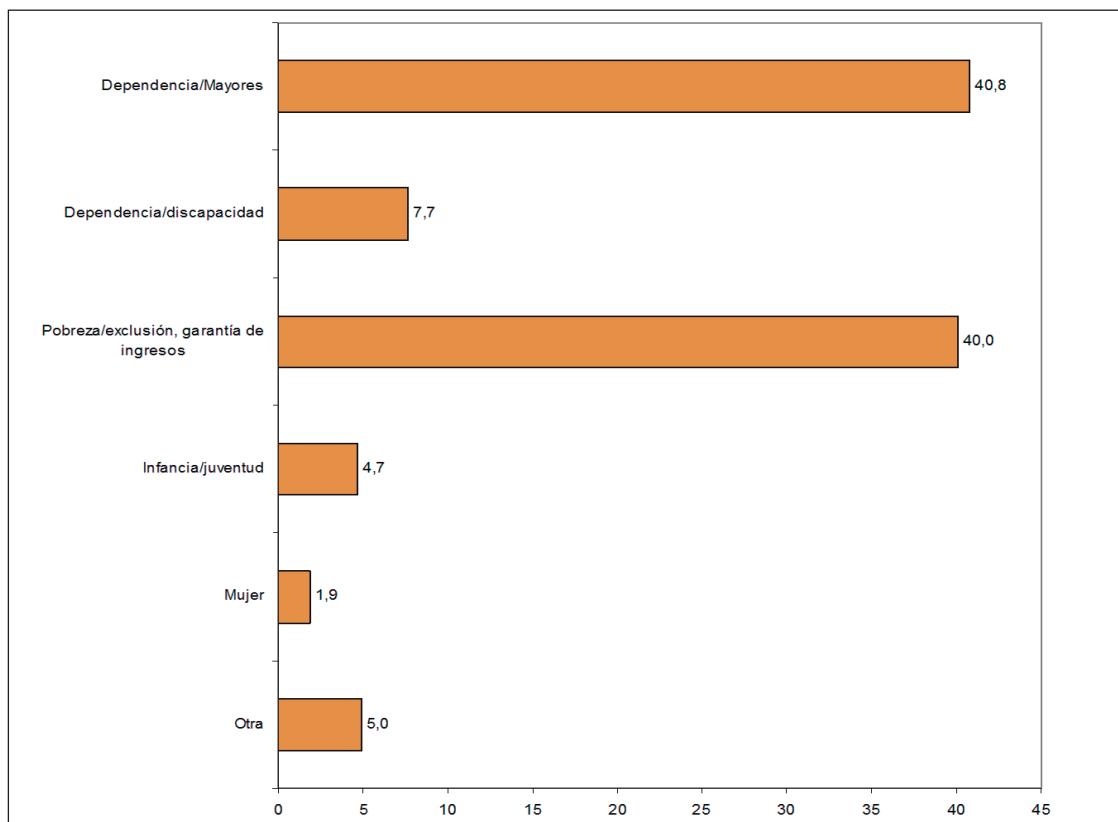


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

b) Principales demandas de los usuarios

Los trabajadores sociales han visto aumentada la demanda de ayuda desde el comienzo de la crisis económica, pero ¿cuál es la situación social que demanda una mayor atención? (Gráfico 3.7) Los colegiados coinciden en señalar dos problemáticas importantes: la dependencia y ayuda a la población mayor (41%), y la pobreza, exclusión social y garantía de ingresos (40%). Ambas son dos caras significativas de los sectores de población a los que más está afectando la actual crisis económica. Por un lado a los mayores dependientes directamente del Estado, y por otro a familias que debido a la pérdida de trabajo caen en la pobreza e incrementan su riesgo de exclusión social. Mucho más alejada se encuentran otras problemáticas también importantes como la discapacidad (8%) o la infancia y juventud (5%).

Gráfico 3.7. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2012)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Estas demandas son como cabría esperar significativas según el área en la que se desarrolla la actividad. Lógicamente aquellos trabajadores que trabajan en el ámbito de la atención residencial reciben sobre todo demandas de ayuda a la población mayor, mientras que los que lo hacen en exclusión social reciben sobre todo demandas de este tipo. Mas significativo es en este caso conocer las demandas en función de la Comunidad Autónoma de referencia (Tabla 3.2). En este caso, conociendo sus demandas podemos indagar en las principales necesidades sociales de estas regiones.

Tabla 3.2. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2012) según Comunidad Autónoma

	Dependencia/ mayores	Dependencia/ discapacidad	Pobreza/ exclusión	Infancia/ juventud	Mujer	Otra
Andalucía	43,0	5,6	37,5	5,6	2,0	6,4
Aragón	37,1	2,9	48,6	0,0	2,9	8,6
Baleares	26,3	15,8	47,4	5,3	0,0	5,3
Cantabria	38,7	3,2	51,6	3,2	0,0	3,2
C. la Mancha	56,8	6,2	29,6	2,5	1,2	3,7
Castilla León	47,1	14,0	29,8	3,3	0,8	5,0
Cataluña	38,8	8,7	37,9	7,8	1,9	4,9
Navarra	23,5	5,9	64,7	0,0	0,0	5,9
Valencia	31,7	9,4	44,6	5,0	4,3	5,0
Extremadura	50,0	6,6	34,2	3,9	0,0	5,3
Galicia	62,9	10,1	23,6	0,0	2,2	1,1
Canarias	15,0	1,7	66,7	8,3	1,7	6,7
La Rioja	50,0	7,5	32,5	2,5	5,0	2,5
Madrid	27,9	7,4	54,4	5,1	1,5	3,7
Murcia	30,2	9,3	51,2	7,0	0,0	2,3
País Vasco	41,9	8,1	33,8	6,8	2,7	6,8
Asturias	57,7	3,8	30,8	7,7	0,0	0,0

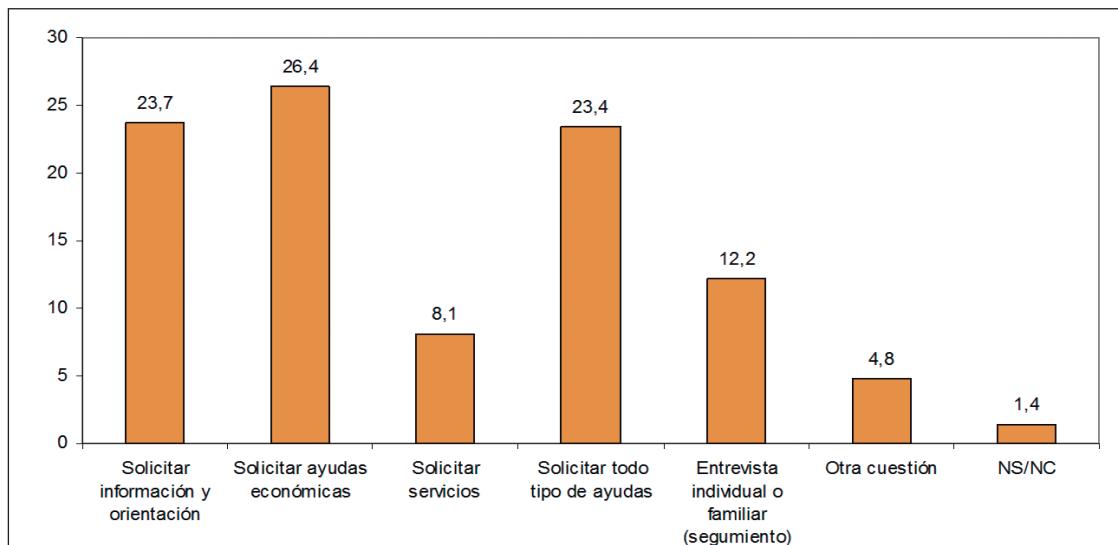
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Teniendo en cuenta las consideraciones señaladas para la Tabla 3.1, en primer lugar debe enfatizarse que en todas las comunidades autónomas la principal problemática es la dependencia o la pobreza y exclusión; la principal variación es el diferente peso que se da a estas dos cuestiones en función del territorio. En regiones como Galicia (63%), Asturias (58%) e incluso Castilla la Mancha (57%), donde el envejecimiento y el declive demográfico es un problema cada vez más presente, los trabajadores sociales afirman que suelen recibir sobre todo demandas de prestaciones para mayores. Mientras que en Canarias (67%), Navarra (65%) y Madrid (54%) se detecta un incremento de la demanda de prestaciones contra la pobreza y exclusión social. En el primer caso

muy afectado por la crisis de la construcción, y en el segundo, pese a ser de las comunidades más ricas del país, la prolongación de la crisis económica está cada vez afectando a más sectores de la población de clase media que se ven abocados a luchar contra la exclusión social. En el resto de Comunidades estas dos demandas de ayudas suelen estar muy equilibradas, aunque por ejemplo en Baleares y Castilla León destaque las prestaciones a la discapacidad (16% y 14% respectivamente), y en otras como Cataluña y País Vasco las de infancia y juventud (8% y 7%).

Por tanto, mayores y exclusión son las áreas que más solicitudes de prestaciones reciben, pero en concreto ¿qué es lo que piden específicamente los ciudadanos cuando se acercan a los servicios sociales? (Gráfico 3.8) Esta fue también otra de las cuestiones que se abordó en este trabajo, cuya evolución puede ser interesante en una perspectiva temporal. Los resultados desvelan tres tipos de motivos principales por el que se acude a los servicios sociales. En primer lugar, para solicitar ayudas económicas (26%), aunque cada vez más escasas, existen subsidios dirigidos a personas en necesidad y, en situación de crisis, estos suelen ser los más demandados. En segundo lugar, para solicitar información, orientación y valoración (24%), muy relacionado con el motivo anterior, ya que esta información o valoración persigue en la mayoría de los casos tener acceso a ayudas económicas. En tercer lugar, aparece la opción de solicitar todo tipo de ayudas (23%), identificándose los servicios sociales como la última red formal de apoyo a la que recurrir ante cualquier necesidad.

Gráfico 3.8. Principal motivo por el que acuden sus usuarios a los Servicios Sociales en el último año

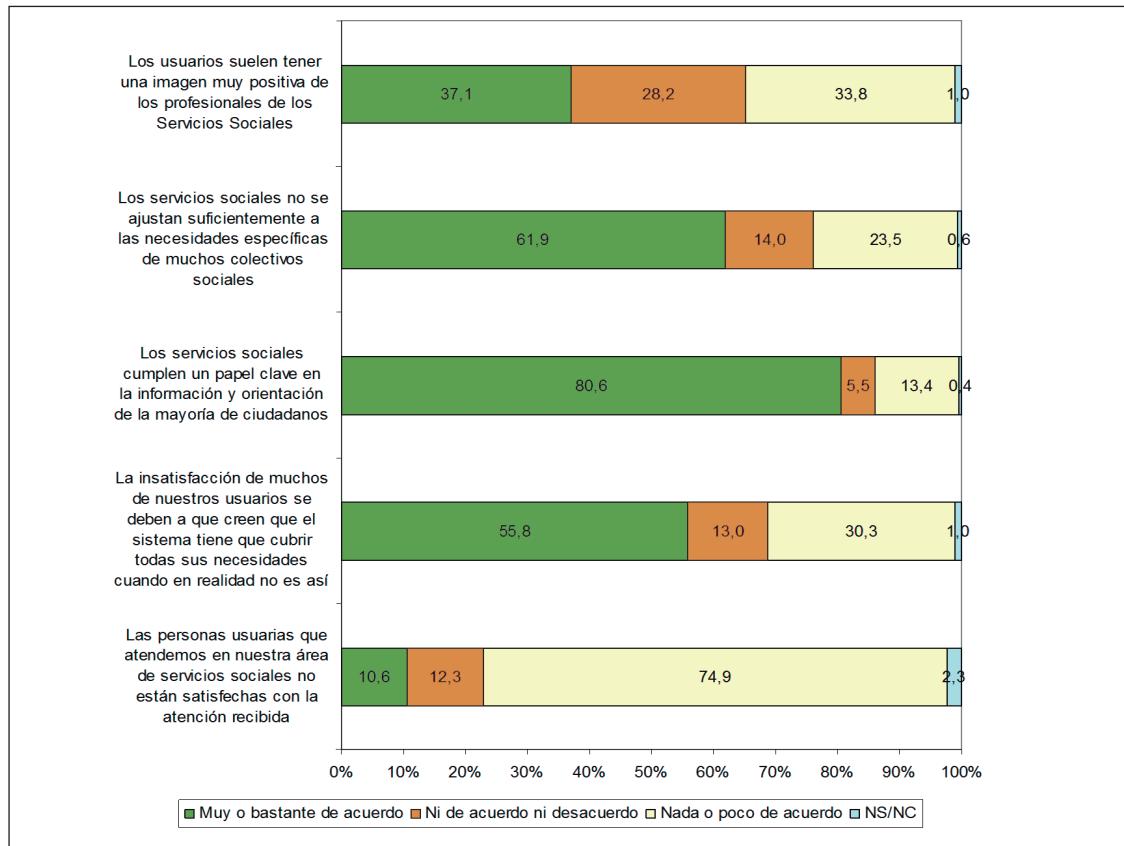


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

c) La visión de los trabajadores sociales sobre sus usuarios y principales quejas

En su labor profesional los trabajadores sociales se enfrentan a diversas demandas que explican su alto grado de estrés. Como se ha señalado en el capítulo 2, una parte de estas demandas son de carácter interno, en función de la posición que se ocupa en el organigrama del departamento, así como en función de presiones externas como las de carácter político. Pero los trabajadores sociales trabajan directamente con la realidad social y son los que mejor conocen las situaciones de necesidad, por ello deben conciliar las presiones organizativas con las que reciben de los propios usuarios, los cuales se encuentran en algunos casos en situaciones de externa necesidad. En este caso vamos a analizar la valoración de los colegiados sobre sus usuarios (Gráfico 3.9).

Gráfico 3.9. *Valoración sobre cuestiones relacionadas con los usuarios de los Servicios Sociales*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Existen dos aspectos entre los que hay un amplio consenso. Por un lado, cuatro de cada cinco trabajadores sociales consideran que los servicios sociales cumplen un papel clave en la información y orientación de la mayoría de los ciudadanos (81%). Sólo un 13% se muestra contrario a esta opinión. Por otro, en tres de cada cuatro casos se valora muy positivamente su trabajo, es decir, se considera que las personas que atienden están satisfechas con la atención recibida (75%).

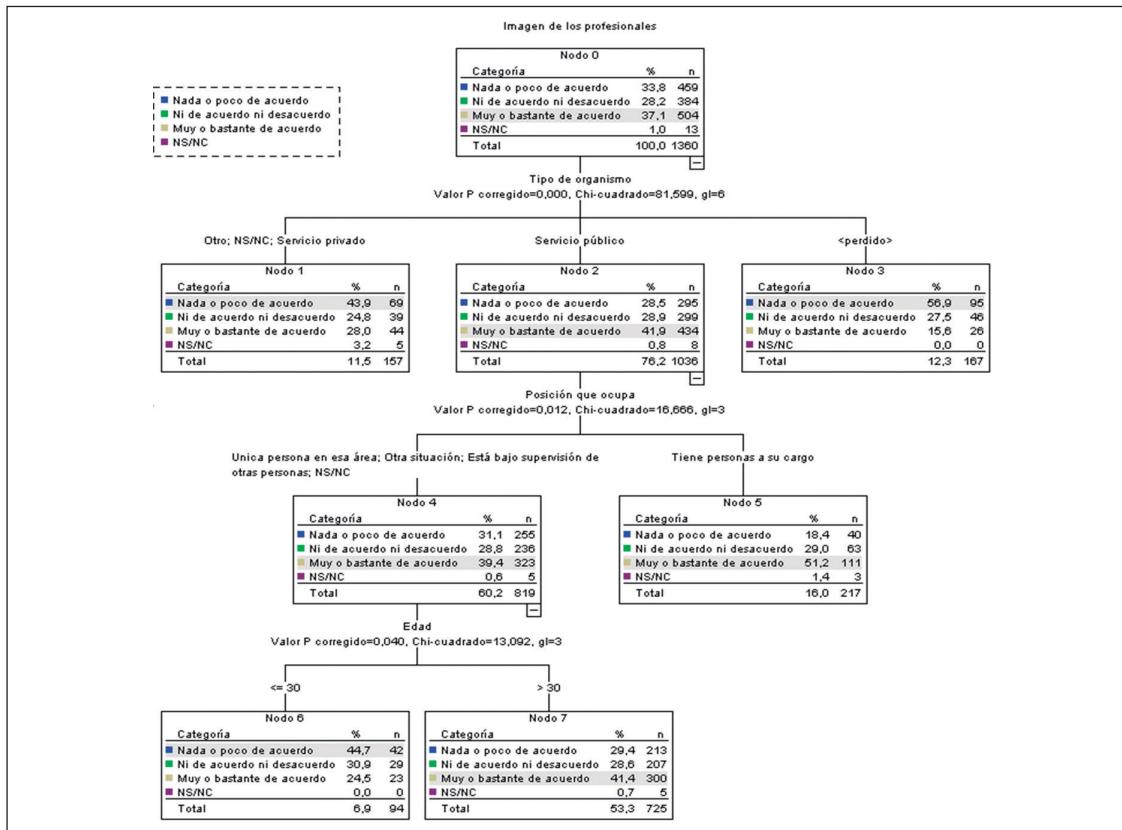
Por tanto, los colegiados tienen muy interiorizado el importante papel social que juegan como catalizadores de los servicios sociales así como la buena opinión que tienen las personas a las que atienden de su trabajo. Este hecho explicaría como a pesar de estar sometidos a condiciones de estrés y a no recibir remuneraciones altas, los niveles de satisfacción laboral sean relativamente altos.

En un segundo grupo se encontrarían valoraciones que despiertan un menor consenso, pero que también congregan una opinión mayoritaria. En primer lugar, un 62% considera que los servicios sociales no se ajustan suficientemente a las necesidades específicas de muchos colectivos sociales. En muchos casos esta falta de ajuste se debe a falta de medios, de personal y de tiempo de muchos de estos profesionales, aunque también se pueden encontrar motivos basados en la falta de investigación o en decisiones políticas. En segundo lugar, algo más de la mitad se muestra de acuerdo con que la insatisfacción de muchos de sus usuarios se debe a que creen que el sistema tiene que cubrir todas sus necesidades cuando en realidad no es así (58%). En este caso hay un 30% que se muestra poco o nada de acuerdo con esta afirmación. Detrás de este enunciado hay opiniones diversas sobre el papel que deben jugar los servicios sociales en la sociedad.

Por último, la cuestión que más disenso agrupa se refiere a la imagen que se considera que se tiene de ellos por parte de los usuarios. Un 37% se muestra muy o bastante de acuerdo en que los usuarios suelen tener una imagen muy positiva de los profesionales de los servicios sociales, frente a un 34% que se muestra poco o nada de acuerdo con esta afirmación, y un 28% que muestra una actitud intermedia. ¿A qué puede deberse esta mayor discrepancia? Para responder a esta pregunta hemos realizado un análisis de segmentación introduciendo en el mismo variables de carácter sociodemográfico, y también organizativo. El resultado muestra la importancia de cada una de ellas de forma jerárquica (Gráfico 3.10).

El análisis muestra que el primer elemento que diferencia la opinión sobre la imagen de los trabajadores sociales es el tipo de organismo al que pertenecen. Los que trabajan en un organismo privado están más en desacuerdo con que los usuarios tienen una imagen muy positiva de los trabajadores sociales (44%).

Gráfico 3.10. Análisis de segmentación sobre la imagen que tienen de los trabajadores sociales los usuarios



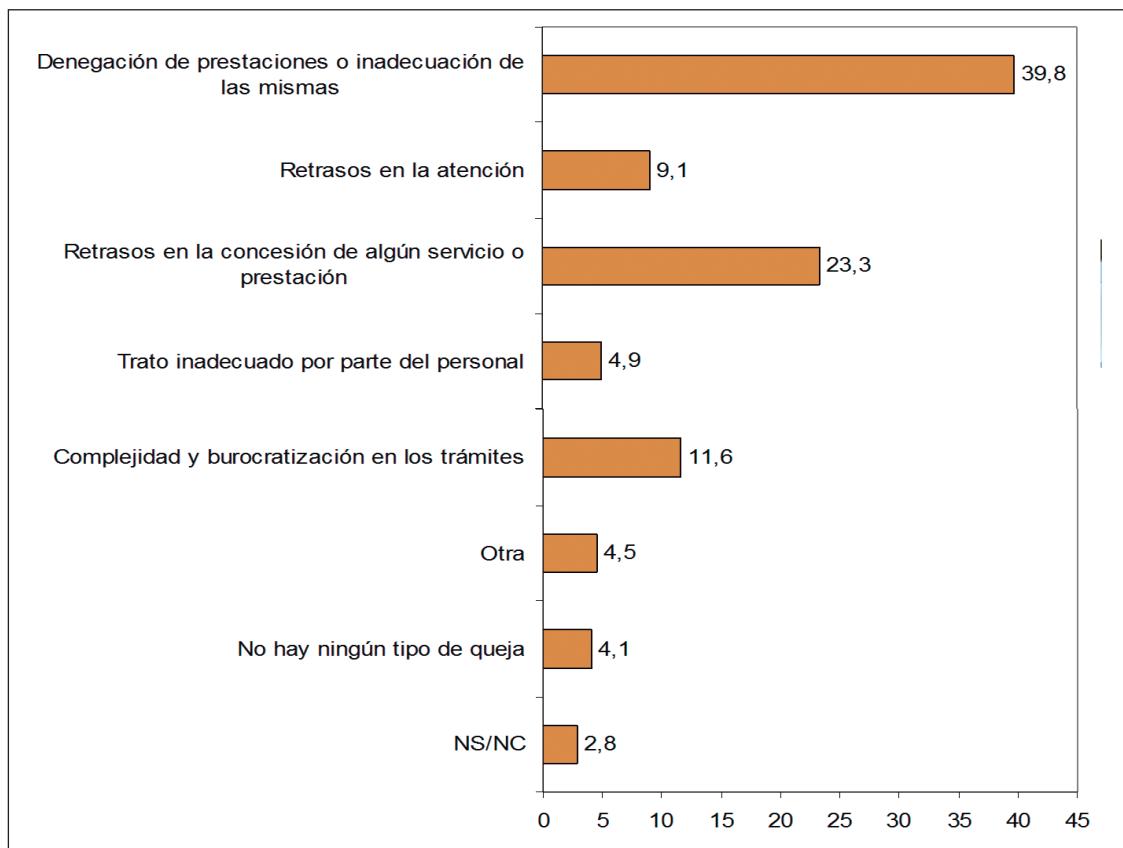
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento

Todo lo contrario que si pertenecen a un organismo público donde la valoración positiva asciende hasta el 42%. No obstante, en este caso es muy importante conocer la posición que se ocupa dentro del organigrama del departamento de servicios sociales. Si se ocupa una posición alta con personas a cargo, la valoración tiende a ser muy positiva (51%). Sin embargo, si se es la única persona o en el área, o se está bajo supervisión de otras personas esta opinión positiva es más reducida (39%). En este caso, la edad segmenta también la muestra, los menores de 30 años tienen una imagen más negativa que los mayores de esa edad (45% nada o poco de acuerdo frente a 41 muy o baste de acuerdo de los más mayores).

La imagen menos positiva de los trabajadores sociales puede relacionarse con que no pueden dar una respuesta a las necesidades de sus usuarios. Para profundizar en esta cuestión se les preguntó a los colegiados por el principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento (Gráfico 3.11). Debe tenerse presente que se refieren a opiniones de los colegiados y no de los propios usuarios, por tanto son valoraciones mediadas.

Gráfico 3.11. *Principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento de Servicios Sociales*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Como se observa en el Gráfico 3.11, la mayoría de las quejas que expresan los usuarios hacen referencia a cuestiones en las que los profesionales no tienen margen de actuación. En la mayor parte de los casos se refieren a la denegación de prestaciones o inadecuación de las mismas (40%). Debe recordarse que los colegiados deben aplicar protocolos estrictos de

valoración y que en muchas circunstancias ellos no tienen la última palabra. En segundo lugar, otra de las quejas habituales es debido al retraso en la concesión de algún servicio o prestación (23%). En este caso los efectos de la crisis hacen mella tanto en la multiplicación de solicitudes como en los menores recursos con los que hacerles frente, lo cual crea descontento en la ciudadanía. En un segundo nivel se encuentran quejas más relacionadas con los propios centros, como la complejización y burocratización en los trámites (12%), aspectos que difieren en algunas comunidades autónomas, así como el retraso en la atención (9%) y el trato inadecuado por parte del personal (5%).

El análisis de los principales motivos de queja de los usuarios es significativo según la comunidad autónoma de residencia, así como según tipo de organización (pública o privada), pero sobre todo en función del área de actividad (Tabla 3.3).

Tabla 3.3. Principal motivo de queja de los usuarios de Servicios Sociales según área de actividad

	Denegación de prestaciones	Retrasos en la atención	Retrasos en la concesión	Trato inadecuado	Complejidad en los trámites	Otra	No hay ningún tipo de queja	NS/NC
Información	44,5	8,0	25,4	3,0	11,4	2,4	3,0	2,2
Autonomía personal	26,1	9,9	33,3	11,7	9,0	5,4	1,8	2,7
Intervención y apoyo familiar	34,2	7,6	19,0	3,8	13,9	11,4	3,8	6,3
Intervención y protección de menores	29,0	19,4	9,7	8,1	12,9	12,9	1,6	6,5
Atención residencial	18,4	10,5	28,9	14,5	14,5	6,6	3,9	2,6
Atención psicosocial	20,0	22,9	5,7	5,7	14,3	5,7	25,7	0,0
Prevención e inclusión social	49,0	5,9	19,6	3,9	13,7	2,0	2,0	3,9
Protección jurídica	33,3	0,0	0,0	16,7	0,0	16,7	33,3	0,0

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Para los trabajadores sociales que desarrollan su actividad en el ámbito de la información, valoración y orientación (44,5%), así como en la prevención e inclusión social (49%), la principal queja que detectan es la denegación de prestaciones. Estos departamentos centran su acción en este tipo de actuaciones, luego es más probable que perciban este malestar. Aquellos especializados en intervención y protección de menores (19%), así como en atención psicosocial (23%), son los que más subrayan el retraso en la atención. Mientras que los departamentos de autonomía personal y de atención residencial perciben sobre todo un importante descontento debido a los retrasos en la concesión y a un trato inadecuado. Los trabajadores sociales del área de atención psicosocial son los que menos quejas perciben por parte de sus usuarios

(26%). La complejidad en los trámites es una cuestión que señalan casi por igual todos los trabajadores sociales en la misma proporción.

3.2. Las principales características de los usuarios de los Servicios Sociales

Los trabajadores sociales son los que están más en contacto con las personas más necesitadas, por ello tienen un mayor conocimiento sobre esta realidad y su opinión adquiere un valor muy significativo a la hora de elaborar políticas sociales. En este trabajo otro de nuestros objetivos consistía en conocer cuál eran las características más importantes de los usuarios de estos servicios y cómo habían evolucionado durante la crisis. Con este fin, uno de los apartados de la encuesta consistió en preguntarles a los profesionales sobre las principales características sociodemográficas de las personas que demandaban sus servicios. Los resultados pueden observarse en la Tabla 3.4. A la hora de interpretarlos debe tenerse en cuenta que se trata de cruces de pares de variables, no de análisis multivariados, de ahí que no se pueda hablar de perfiles sociodemográficos propiamente dichos, sino de las características más importantes en función de sexo, la edad, el nivel de estudios, etc.

Desde el punto de vista del sexo, los colegiados afirman que a nivel general en la mayoría de los casos las personas a las que atienden son sobre todo mujeres (53%). Ellas tienen más dificultades para entrar en el mercado de trabajo, suelen responsabilizarse en mayor medida de las problemáticas familiares, y en general suponen un mayor grupo de riesgo que los varones. No obstante, un 21% de los colegiados afirmaron que atendían principalmente a hombres. En cuanto a la edad, pese a que un 28% señala a los mayores de 65 años como sus principales usuarios, el grupo más habitual es el que tiene entre 36 y 50 años (35%), es decir, sobre todo “cabezas de familia”.

Tabla 3.4. Principales características sociodemográficas de las personas atendidas durante 2012

Sexo	Hombre	21,4
	Mujer	53,4
	Más o menos igual	21,3
	No lo puedo determinar	3,9
Edad	De 18 a 35 años	19,1
	De 36 a 50	35,2
	De 51 a 65	7,1
	Mayores de 65	28,0
	No lo puedo determinar	10,5

Nivel educativo	Analfabetos	9,3
	Sin estudios	19,4
	Estudios primarios	52,8
	Estudios secundarios	8,2
	Estudios universitarios	3,7
	No lo puedo determinar	6,6
Estado civil	Solteros/as	20,8
	Casados/as	38,1
	Divorciados/as	5,2
	Viudos/as	10,2
	No lo puedo determinar	25,8
Forma de convivencia	Vive solo/a	23,1
	Vive con los padres	3,4
	Vive en pareja	9,5
	Vive con pareja e hijos	27,0
	Vive con pareja, hijos y otros familiares	13,6
	Vive solo/a con su hijo	4,4
	Otra situación	4,0
	No lo puedo determinar	15,0
Situación laboral	Parado/a con subsidio de desempleo	31,3
	Parado/a sin subsidio de desempleo	24,7
	Pensionista	30,2
	Trabajador/a	2,0
	No lo puedo determinar	11,9
Colectivos de pertenencia	Extranjeros	21,1
	Etnia gitana	2,4
	Drogodependientes	1,4
	Mayores dependientes	27,1
	Minusválidos	5,2
	Personas sin hogar	1,2
	Otros	41,6
Renta del hogar	Ninguna	10,0
	Menos de 100 euros	2,3
	Entre 100 y 300 euros	9,6
	Entre 301 y 500 euros	31,5
	Entre 501 y 800 euros	27,8
	Entre 801 y 1000 euros	3,7
	Más de 1000 euros	2,0
	No lo puede determinar	13,0

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Según el nivel de estudios, más de la mitad de los trabajadores sociales señalan que suelen tener sobre todo el nivel de primarios (53%), aunque uno de cada cinco no tiene estudios (19%). La formación es un elemento fundamental en la lucha contra la exclusión social, de ahí que entre sus usuarios apenas se encuentren universitarios (4%). El estado civil también es una cuestión importante, aunque en uno de cada cuatro casos no lo hayan podido determinar (26%). Un 38% responde que atiende sobre todo a personas casadas y en menor medida a solteras (21%). Los tipos de ayuda que requieren en uno y otro caso suele ser diferente. Muy relacionado con el estado civil se encuentra la forma de convivencia. Si casados y solteros eran las características más frecuentes, en este caso que viva con pareja e hijos (27%) o solo/a (23%) son las opciones más frecuentes. En este sentido, también hay que señalar que cerca de un 14% reside con pareja, hijos y otros familiares.

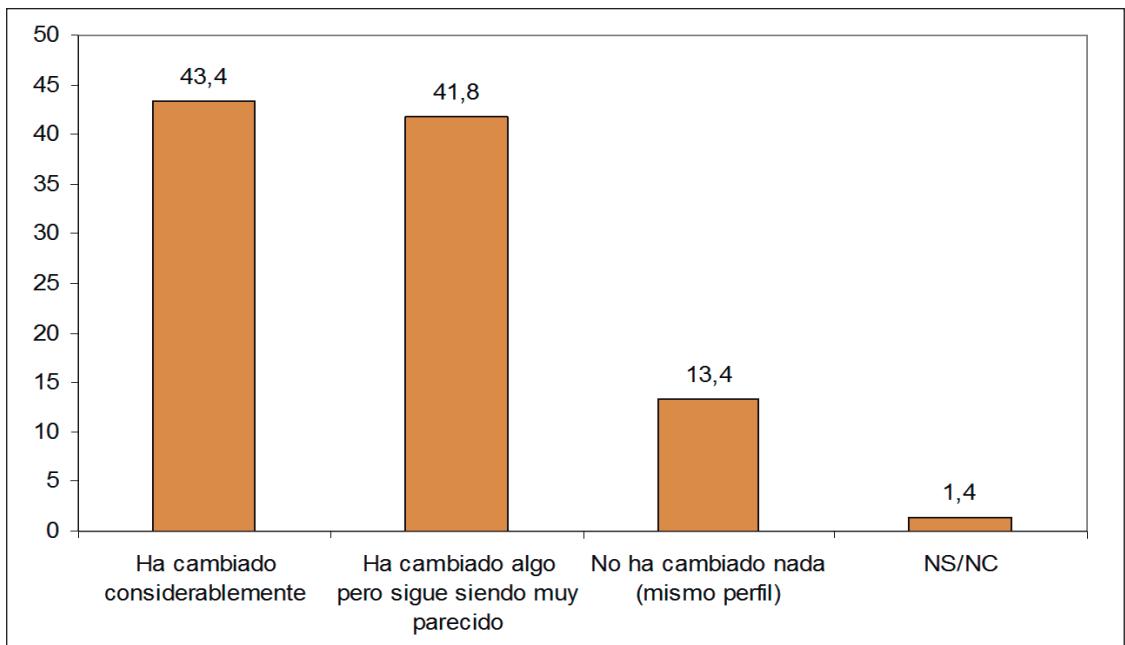
La situación laboral también es una cuestión muy significativa. En este caso se pueden distinguir tres grupos con porcentajes similares. En primer lugar los parados con subsidio de desempleo (31%), y en segundo lugar pensionistas (30%), en ambos casos se trata de personas que dependen directamente de las ayudas públicas pero que deben enfrentarse a diversas problemáticas que hacen que estas sean insuficientes. En tercer lugar, y algo más alejados, se encontrarían los parados sin subsidio de desempleo (25%), cuya situación es especialmente crítica al depender de las redes informales y la beneficencia. Con un carácter más general, se preguntó a los colegiados sobre cuáles eran los principales colectivos de pertenencia que podrían agrupar a sus usuarios. Sin embargo, esta pregunta no está suficientemente bien delimitada, ya que el 42% respondió la opción "otros". Entre las opciones que aparecen, el grupo de mayores dependientes (27%) y el de extranjeros (21%) son los más mencionados, muy por encima de minusválidos (5%) o personas de etnia gitana (2%). Por último, y en cuanto a la renta media de los hogares, la horquilla suele situarse entre los 301 y 500 euros (31,5%) o los 501 y 800 (28%). No obstante, hay un 10% que afirman atender a personas sin ningún tipo de renta en su hogar.

Por lo tanto, y resumiendo todas las características de los usuarios, estos tienden a identificarse sobre todo con mujeres, con una edad intermedia entre los 36 y 50 años, que tiene sobre todo estudios primarios, suelen estar casados/as o solteros/as, y en consecuencia vivir con su pareja e hijos o en soledad. Desde el punto de vista laboral representan una situación muy heterogénea, encontrándose parados/as con subsidio de desempleo o siendo pensionistas; con una importante presencia del colectivo de mayores dependientes y extranjeros, los cuales habitan hogares con una renta media que ronda poco más de 500 euros al mes.

Estas son las características más importantes de los usuarios que han atendido los colegiados en el último año, pero ¿ha existido un cambio de perfil en este sentido respecto al año

anterior?, ¿cuáles son las consecuencias que ha tenido la crisis económica en este ámbito? En el gráfico 3.12 se presenta la opinión de los trabajadores sociales a este respecto, la cual coincide en que ha existido un cambio, aunque para unos éste ha sido considerable (43%), mientras que para otros aunque ha cambiado algo el perfil sigue siendo muy parecido (42%). Solamente para un 13% se sigue manteniendo el mismo perfil, es decir, la situación apenas ha cambiado.

Gráfico 3.12. Cambio de perfil de los usuarios atendidos en 2012



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

¿De qué dependen los cambios en la percepción del perfil de los usuarios? Las diferencias no son estadísticamente significativas en función ni del sexo ni de la edad, pero si en relación a la comunidad autónoma y el tipo de actividad del departamento, y en menor medida de su tamaño o el número de usuarios atendidos. Las dos primeras cuestiones se abordarán con mayor profundidad, mientras que las dos segundas muestran que a medida que los departamentos son más grandes y se tramitan un mayor número de expedientes, se tienden a considerar sobre todo que el cambio ha sido más importante, por ejemplo, aquellos que atendieron hasta 50 usuarios valoran esta opción con un 33% frente al 56% de los que atendieron a más de 1.000.

En relación al área de actividad que se desarrolla en el departamento (Tabla 3.5), los colegiados que trabajan en departamentos de información y orientación (50%), y de intervención y

protección de menores (41%) son los que más consideran que ha cambiado el perfil de usuarios a los que atienden, mientras que los de atención residencial (40%), psicosocial (28%), protección jurídica (40%) y autonomía personal (27%) son los que menos. En una posición intermedia se encuentran los de prevención e inclusión social (51%) y los de intervención y apoyo familiar (50%), que son los que perciben que se ha modificado el tipo de perfil pero no considerablemente.

Tabla 3.5. *Cambio de perfil de los usuarios atendidos en 2012 según área de actividad*

	Ha cambiado considerablemente	Ha cambiado algo pero sigue siendo muy parecido	No ha cambiado nada (mismo perfil)	Otra
Información	50,7	40,9	7,4	0,9
Autonomía personal	29,3	41,4	27,3	2,0
Intervención y apoyo familiar	35,5	50,0	13,2	1,3
Intervención y protección de menores	41,4	41,4	13,8	3,4
Atención residencial	26,9	29,9	40,3	3,0
Atención psicosocial	31,3	40,6	28,1	0,0
Prevención e inclusión social	37,8	51,1	11,1	0,0
Protección jurídica	40,0	0,0	40,0	20,0

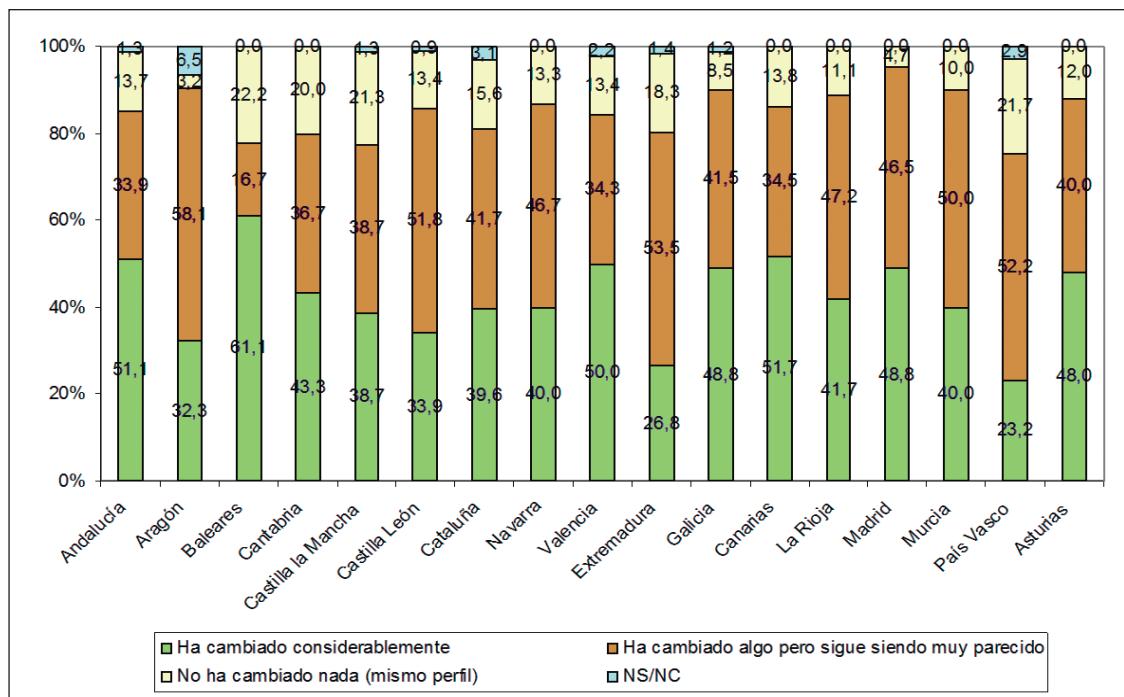
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Por comunidades autónomas las diferencias también son significativas (Gráfico 3.13). En Baleares (61%), Andalucía (51%) y Valencia (50%) es donde se considera que el cambio en el perfil de los usuarios ha sido más fuerte. En Aragón (58%), Extremadura (53,5%), País Vasco (52%) y Castilla y León (52%), se percibe este cambio, aunque en general el perfil sigue siendo muy parecido del que solían atender. Mientras que en Baleares, País Vasco o Castilla la Mancha, más de un 20% de los colegiados afirman mantener el mismo perfil que en años anteriores. Estos datos muestran como la crisis no está afectando por igual a todas las comunidades autónomas, en algunas de ellas el cambio es percibido de forma mucho más traumática.

Por último, se consultó a los colegiados sobre la dirección de este cambio de perfil detectado en sus usuarios durante el último año (Gráfico 3.14). La pregunta se realizó de forma múltiple es decir, que se podían responder todas las opciones que se consideraran oportunas. Casi la mitad de los encuestados señalaron que se había producido un aumento de solicitudes de personas que eran de clase media (45%), personas sin ningún tipo de

recursos económicos (29%) y hacia personas más jóvenes (26%). Estos grupos se corresponden con colectivos que antes de la crisis se encontraban insertados en la sociedad, pero que el advenimiento de ésta les ha empujado hacia situaciones de riesgo. Familias de clase media que se ven sin recursos, o personas jóvenes que abandonaron los estudios en pleno auge económica y que ahora se han visto atrapadas en un “limbo social”, sin posibilidades de formación, ni acceso al empleo. Estas personas son la verdadera imagen de la crisis que azota a nuestro país.

Gráfico 3.13. Cambio de perfil de los usuarios atendidos en 2012 según Comunidad Autónoma

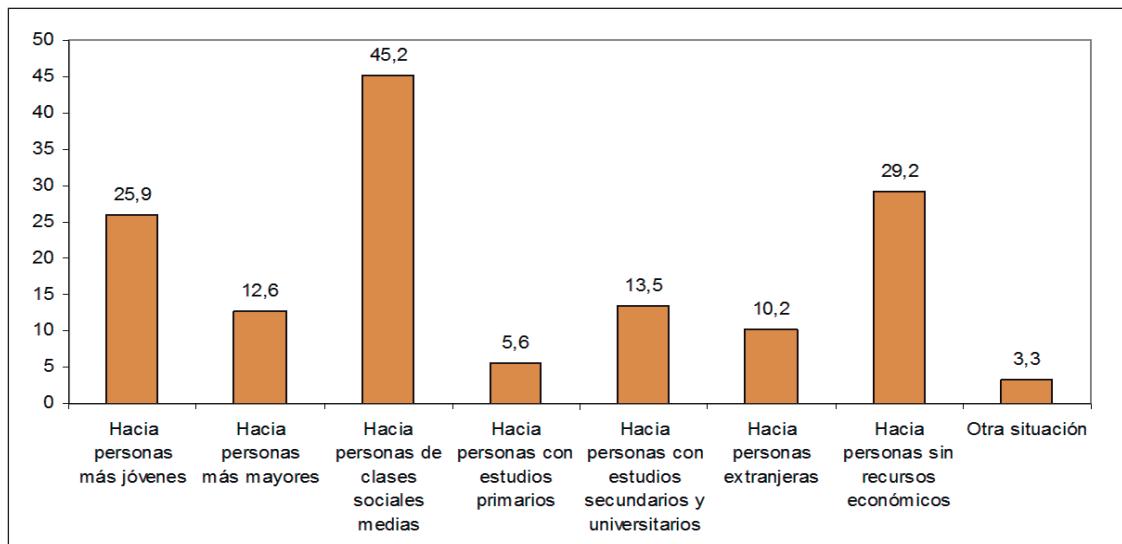


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En un segundo nivel, los profesionales de los servicios sociales también señalan una tendencia a que la situación actual empuje cada vez más a personas con estudios secundarios y universitarios (13,5%), cuyo título ya no es un antídoto contra esta situación; hacia personas mayores (13%) afectadas por los recortes sobre todo en servicios dirigidos a la tercera edad; o hacia personas extranjeras (10%), donde a pesar del retorno de muchos inmigrantes a sus países de origen existe un importante colectivo residiendo en nuestro país; en este sentido debe recordarse, que ellos son los más desprotegidos y los que primero padecen las consecuencias

de las crisis económicas, al no tener en muchos casos ni siquiera acceso a la protección social que da el hecho de ser ciudadanos españoles.

Gráfico 3.14. Dirección hacia el principal cambio de perfil de las personas usuarias de los Servicios sociales en 2012 (multi-respuesta)

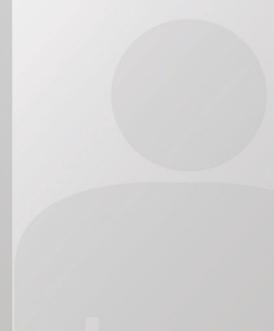


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)



CAPÍTULO IV

Los servicios sociales desde la óptica de sus profesionales



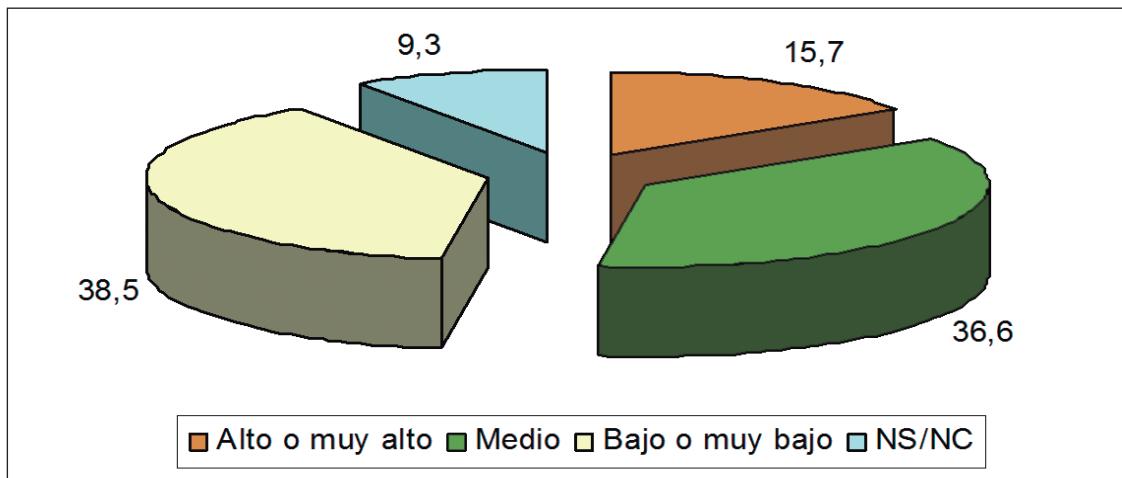
Los profesionales de los servicios sociales trabajan diariamente alrededor de las necesidades y demandas sociales, ocupando un lugar privilegiado para valorar los cambios que se producen en este ámbito. La actual crisis económica está haciendo aparecer situaciones de extrema necesidad, afectando a servicios sociales básicos y a derechos sociales que, con la instauración de la democracia, se han ido consolidando y, en buena medida, se consideraban plenamente consolidados. Más allá de las cifras globales sobre la disminución presupuestaria en estas áreas o de las dificultades para mantener los estándares de calidad en los servicios, la opinión de los trabajadores sociales es fundamental para conocer la evolución de estas prestaciones.

En este capítulo se analiza de forma particular la opinión de los trabajadores sociales sobre cómo han evolucionado en los últimos años los servicios sociales. Por la posición que ocupan su opinión es especialmente ponderada. El capítulo se divide en dos bloques, en el primero se analizan los servicios sociales a nivel general, es decir, desde el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía sobre las funciones de los servicios sociales, la evolución de aspectos generales como las prestaciones a las que se tienen derecho, hasta la valoración que hacen los profesionales sobre los pilares básicos de esta función (dependencia, discapacidad, juventud, mujer, etc.). En el segundo bloque se recogen y analizan opiniones en relación a los servicios sociales de su municipio, desde una valoración general, hasta aspectos más específicos (información, intervención, atención, etc.), o a cómo consideran que pueden evolucionar en los próximos años.

4.1. La valoración de los Servicios Sociales a nivel general

¿Qué opinan los trabajadores sociales sobre la situación en la que se encuentran los servicios sociales en nuestro país? ¿Cómo les ha afectado la crisis económica actual? Antes de responder a estas preguntas, una de las primeras cuestiones sobre las que habría que preguntarles es sobre el grado de conocimiento que consideran que tiene la ciudadanía sobre las funciones que realizan. Tal y como se ha visto en anteriores capítulos, el esfuerzo que vienen realizando en los últimos años los colegiados es bastante elevado, sin embargo no perciben que dicho esfuerzo cale en la opinión pública (Gráfico 4.1). Sólo un 16% de los encuestados afirma que la sociedad tiene un gran conocimiento de su labor. Para algo más de un tercio este conocimiento es bajo o muy bajo (38,5%), aunque otro tercio lo valore con un nivel medio (37%). No existen diferencias estadísticamente significativas en función de si se trabaja en un organismo público o privado, ni tampoco en función de la comunidad autónoma o el área donde desarrollan su actividad. El número de usuarios atendidos en el último año tampoco es significativo, luego dicha percepción tampoco varía en función de un mayor contacto con la gente, ¿de qué depende entonces?

Gráfico 4.1. *Grado de conocimiento que consideran que tiene la ciudadanía sobre las funciones que realizan los Servicios Sociales*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Las diferencias si son importantes en relación a la edad. Los más jóvenes y los más mayores son los que tienen una percepción positiva más alta (37% y 22% respectivamente), mientras que los de edades intermedias (entre 25 y 44 años) manifiestan una consideración más baja (52% y 41%). Estas diferencias también se relacionan con la posición que se ocupa dentro de la organización. El ser la única persona en el área (22,5%), o el tener personas a su cargo (17%) es una característica que contribuye a tener una mejor valoración que si se está bajo supervisión de otras personas, las cuales en el 43% de los casos valoran el conocimiento de sus funciones por parte de la ciudadanía como bajo o muy bajo. Un tercer elemento también es importante, en este caso, aquellos colegiados que consideran que los usuarios tienen una imagen más positiva de su labor, son los que mejor valoran el grado de conocimiento de sus funciones (22%).

Los colegiados a nivel general consideran que aunque con su trabajo cumplen una función muy importante para el bienestar de la sociedad, ésta no conoce suficientemente las funciones que realizan. Esta es una de las cuestiones en las que se podría trabajar desde el Consejo General de Trabajadores Sociales. Otro importante bloque de cuestiones se refiere a la valoración que hacen los/las profesionales sobre el grado de conocimiento que tienen los usuarios sobre diversos servicios sociales y su evolución en los últimos años. A pesar de la crisis económica actual, los avances en el ámbito social han sido muy importantes hasta fechas muy recientes,

los cuales sí se han trasmítido convenientemente a la ciudadanía. Los colegiados analizaron algunas de estas cuestiones a nivel general (Gráfico 4.2).

Tabla 4.1. Grado de conocimiento que consideran que tiene la ciudadanía sobre las funciones que realizan los Servicios Sociales

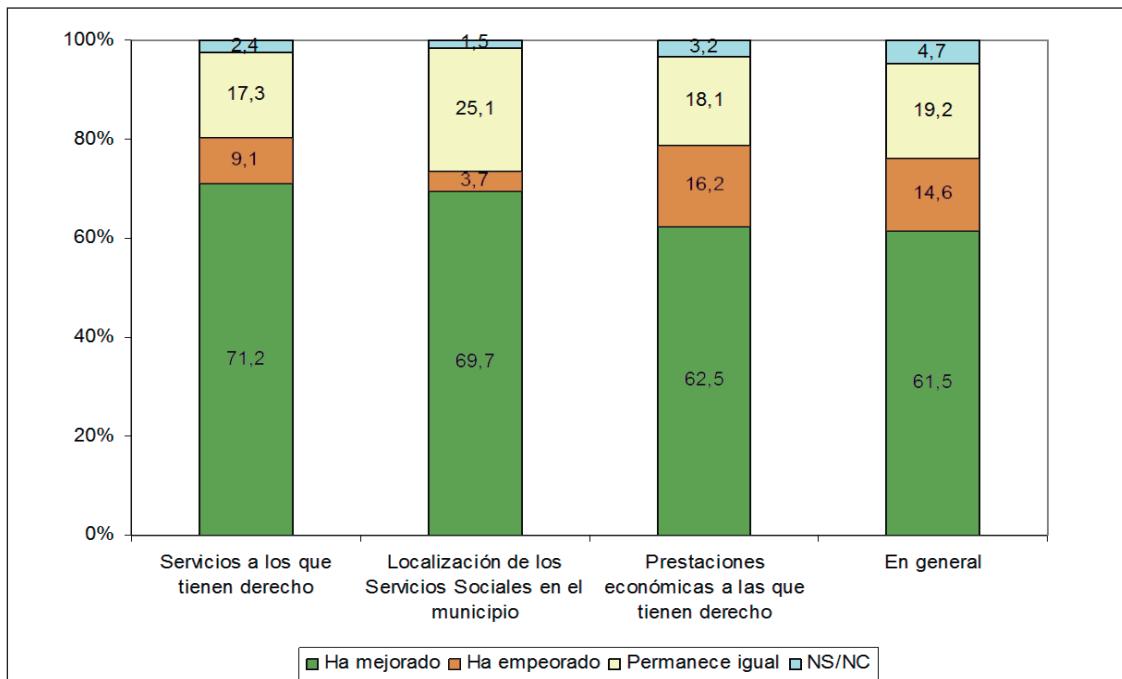
	Alto o muy alto	Medio	Bajo o muy bajo	NS/NC
Edad				
18 a 24	36,8	28,9	31,6	2,6
25 a 34	8,6	34,6	51,8	5,1
35 a 44	10,3	38,3	40,6	10,8
45 a 54	23,0	36,4	30,3	10,3
55 a 64	22,2	36,7	31,1	10,0
Posición en el departamento				
Única persona en esa área	22,5	34,3	34,0	9,2
Tiene personas a su cargo	17,3	37,9	35,7	9,0
Está bajo supervisión de otras personas	11,2	37,1	43,0	8,8
Otra situación	11,5	36,5	36,5	15,6
Imagen muy positiva de los profesionales de los servicios sociales				
Muy o bastante de acuerdo	21,8	44,8	31,2	2,2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	10,7	43,2	38,0	8,1
Nada o poco de acuerdo	13,3	22,0	46,4	18,3

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los profesionales de los servicios sociales consideran que la población ha mejorado su grado de conocimientos sobre los aspectos más importantes de los servicios sociales en los últimos años. Sobre todo ha mejorado la información relativa al acceso de la ciudadanía a los servicios a los que tienen derecho (71%), así como la localización de dichos servicios a nivel municipal (70%). El desarrollo de algunas leyes como la de dependencia, o el impulso a nivel local de diversas infraestructuras, ha venido acompañado de una mayor difusión, lo cual explica esta alta valoración. Un porcentaje también elevado obtiene la consideración de que ha mejorado el grado de conocimiento sobre las prestaciones económicas a las que se tiene derecho (62,5%). A pesar de la crisis económica y de que un 16% de los colegiados manifieste que ésta ha empeorado, ésta es una cuestión que se valora positivamente. Las razones deben buscarse en que tanto las vías formales como las informales se movilizan para la búsqueda de recursos,

sobre todo ante situaciones de mayor necesidad, lo que hace que de forma general se haya mejorado este tipo de información.

Gráfico 4.2. Valoración de la opinión que tienen los ciudadanos sobre la evolución de algunos aspectos relacionados con los Servicios Sociales en los últimos años



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

De cualquier forma, y a nivel general, un 61,5% de los colegiados consultados mantienen que el grado de conocimiento sobre los servicios sociales han mejorado en los últimos años. ¿Cuáles son las principales características que influyen en esta valoración? Se trata sobre todo de conocer quiénes y dónde se consideran más informados. Desde el punto de vista de la comunidad autónoma de residencia las diferencias son estadísticamente significativas (Tabla 4.2). Los trabajadores sociales que residen en Galicia (76%), Navarra (76,5%) o Cantabria (75%) son los que están más convencidos de que sus usuarios han mejorado el grado de conocimiento que tenían sobre los servicios sociales. Por el contrario, en Castilla-La Mancha (30%) y en Extremadura (21%) es donde más ha empeorado esta valoración. En estas comunidades no sólo empeora la realización de estos servicios, sino también su grado de comunicación con la sociedad. En Baleares (37%), Cataluña (28%) y

Murcia (28%) es donde más se tiende a pensar que apenas ha habido modificaciones en este sentido.

Tabla 4.2. Opinión sobre cómo ha evolucionado el grado de conocimiento que tienen los ciudadanos en relación a los servicios sociales en general según su Comunidad Autónoma

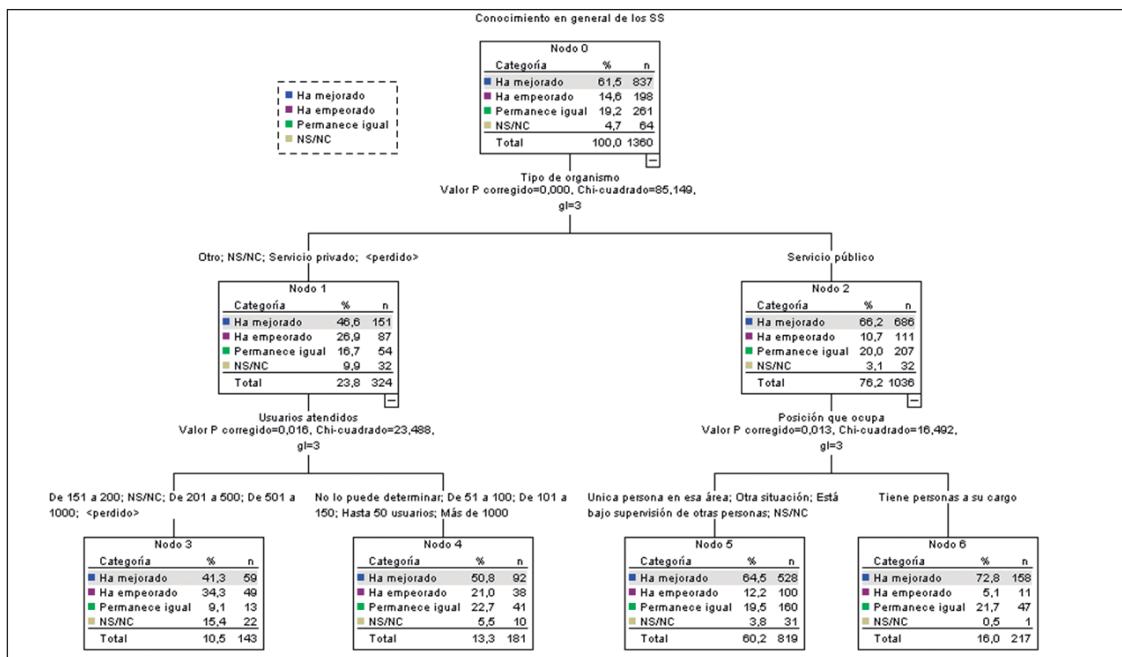
	Ha mejorado	Ha empeorado	Permanece igual	NS/NC
Andalucía	66,3	13,5	14,3	6,0
Aragón	62,9	17,1	14,3	5,7
Baleares	47,4	10,5	36,8	5,3
Cantabria	75,0	9,4	12,5	3,1
Castilla la Mancha	43,2	29,6	23,5	3,7
Castilla León	69,7	13,1	13,9	3,3
Cataluña	49,0	16,3	27,9	6,7
Navarra	76,5	5,9	11,8	5,9
Valencia	55,3	13,5	24,1	7,1
Extremadura	54,5	20,8	20,8	3,9
Galicia	75,6	3,3	16,7	4,4
Canarias	60,0	15,0	23,3	1,7
La Rioja	61,0	17,1	19,5	2,4
Madrid	62,5	14,0	19,1	4,4
Murcia	55,8	14,0	27,9	2,3
País Vasco	64,9	16,2	16,2	2,7
Asturias	69,2	11,5	19,2	0,0

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El área en la que desempeñan su actividad no es una característica significativa, es decir, tienen la misma percepción los colegiados que trabajan en información y orientación, como los que lo hacen en el departamento de protección jurídica. Sin embargo, hay otras variables como el tipo de organismo, la posición que se ocupe dentro del organigrama o el número de usuarios atendidos que sí influyen en esta valoración. El análisis de segmentación muestra la importancia de estas variables de forma jerárquica (Gráfico 4.3). El elemento que más discrimina es el pertenecer a un tipo de organismo público o privado. Los que lo hacen en este último, consideran en un 46% que ha mejorado el grado de información que tiene la sociedad sobre los servicios sociales en los últimos años. No obstante, esta percepción es diferente en función de los usuarios atendidos en el último año. Los que han atendido entre 150 y 1.000 tienen una valoración más negativa (un 34% considera que ha empeorado), mientras que los que

normalmente atienden a menos personas (menos de 150) o a muchas más (más de 1.000), la percepción es la contraria (un 51% considera que ha mejorado).

Gráfico 4.3. Análisis de segmentación sobre la evolución del grado de conocimiento que tienen los ciudadanos en relación a los servicios sociales



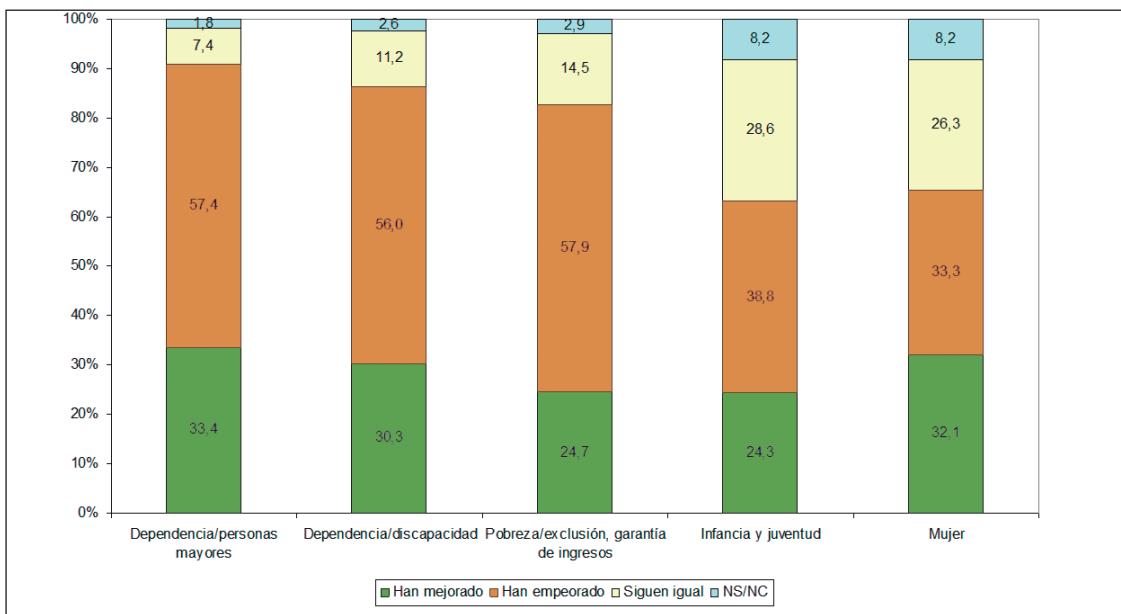
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento

Por otro lado, los que trabajan para alguna administración pública tienden a tener una percepción más favorable (66%) de la evolución del grado de conocimiento que tiene la ciudadanía en relación a los servicios sociales. En este caso, la variable que más segmenta es la posición que se ocupe dentro del organigrama del departamento. Si es la única persona en el área, o se está bajo supervisión de otras personas, la percepción de una evolución positiva es del 64,5%, mientras que si se ocupa una posición superior y se tiene personas a cargo, este porcentaje aumenta hasta el 73%. Por tanto, una cuestión es cómo evolucionan realmente los servicios sociales, y otra el grado de percepción que muestre la población. En este último caso, la opinión de los colegiados es que mayoritariamente ha aumentado, sobre todo en los trabajadores de la administración pública con personas a su cargo.

¿Pero qué ha ocurrido realmente?, ¿qué opinan los trabajadores sociales sobre cómo han evolucionado los servicios sociales a nivel general? La actual crisis económica ha supuesto un importante desafío a los avances conseguidos durante las últimas décadas. Ante el aumento considerable del número de demandas, muchas de las políticas sociales llevadas a cabo al amparo de la reducción del déficit público han afectado de forma directa a programas y servicios básicos dirigidos a las personas más desfavorecidas (dependientes, mayores, personas en riesgo de exclusión, etc.). Los profesionales del trabajo social han realizado una valoración sobre el impacto que ha tenido la crisis económica durante los últimos tres años (2009-2012) en ámbitos claves del bienestar social como: las personas mayores, la discapacidad, la pobreza y exclusión social, la infancia y juventud, y la mujer (Gráfico 4.4). En la mayoría de los casos los trabajadores sociales coinciden en afirmar que durante estos tres últimos años dichos servicios han empeorado significativamente, sobre todo en tres ámbitos principales: en relación a la pobreza y exclusión social, dependencia dirigida a las personas mayores, y dependencia dirigida a las personas discapacitadas.

Gráfico 4.4. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los últimos tres años (2009-2012)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El mayor retroceso se observa en los programas dirigidos hacia la garantía de ingresos y la lucha contra la pobreza, donde aproximadamente seis de cada diez profesionales coinciden en señalar un empeoramiento (58%). El porcentaje de familias con todos sus miembros en paro ha

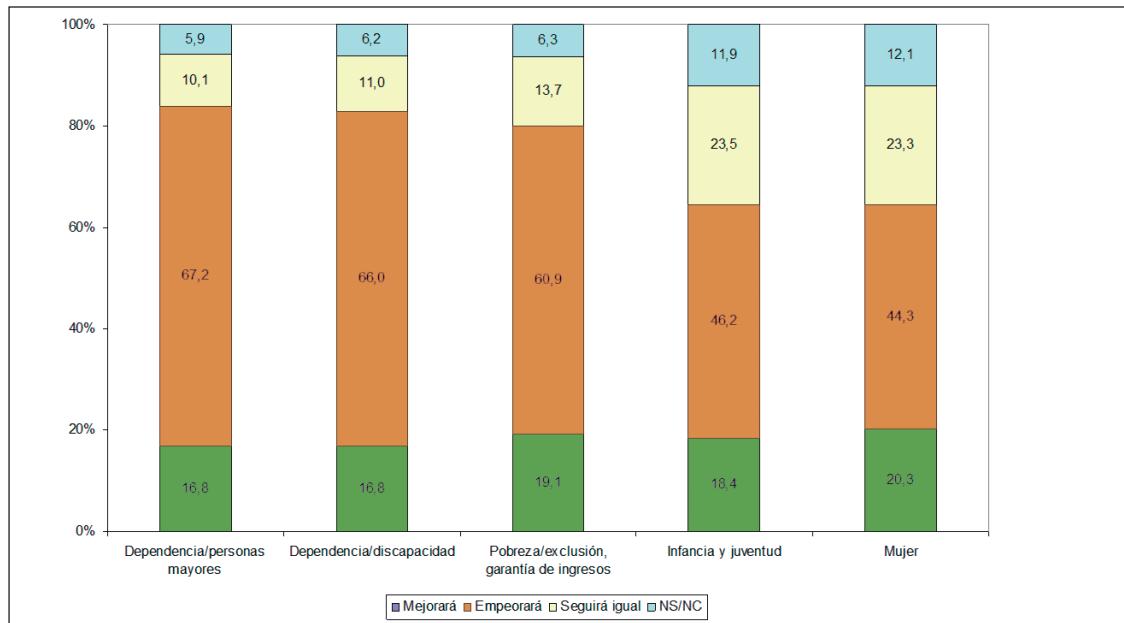
crecido paulatinamente desde el comienzo de la crisis, lo cual coincide con un desbordamiento de las ayudas hacia este ámbito y un deterioro en la prestación de los servicios. La segunda área que se ha visto más afectada por esta crisis ha sido la correspondiente a las ayudas a la dependencia de las personas mayores, para un 57% de los trabajadores sociales ha empeorado. No obstante, el desarrollo de programas y ayudas en este ámbito ha dependido mucho de la Comunidad Autónoma en la que ejercen estos profesionales. Ello explica que en uno de cada tres casos (33%) se valore de forma positiva la evolución de estas ayudas. Algo similar ocurre en el caso de los servicios sociales dirigidos a la discapacidad.

Los programas que en opinión de los trabajadores sociales se han visto menos afectados por la actual crisis económica han sido los relativos a la mujer, y a la infancia y familia. En ambos ámbitos la opinión mayoritaria es que han empeorado a lo largo de los tres últimos años (33% y 39%), aunque en el caso de los programas dirigidos a la infancia y juventud, para un 29% siguen prácticamente igual que antes de la crisis, y en el caso de la mujer, un 32% afirma que han mejorado durante esta etapa. Ambos sectores son donde también se concentra un mayor porcentaje de personas que no contestan (8,2%). Debe recordarse que ambos ámbitos ocupan también un lugar secundario en relación al global de las ayudas de servicios sociales, lo cual explicaría su menor variabilidad.

La percepción general de los trabajadores sociales es que se ha ido produciendo un deterioro general de los servicios sociales durante el actual periodo de crisis económica. Sin embargo, esta valoración es más pesimista cuando se les pregunta sobre cómo consideran que evolucionarán en los próximos tres años (2013-2015) (Gráfico 4.5). A pesar de los mensajes sobre el esperado final de la crisis, los trabajadores sociales consideran que sus consecuencias se agudizarán aún más en el próximo trienio. Según la opinión de los colegiados, en dos de cada tres casos se espera que empeoren los programas y ayudas destinadas hacia la dependencia, tanto la dirigida a mayores (67%) como a discapacitados (66%), y con un porcentaje muy parecido las relativas a pobreza y exclusión social (60%). En un segundo nivel se encontrarían los servicios sociales relativos a infancia, juventud y mujer, donde pese a que uno de cada cuatro considera que seguirá igual, prevalece también la percepción negativa.

Por tanto, la opinión ponderada de los trabajadores sociales indica por un lado, que la ciudadanía tiene una valoración positiva en relación a la mejora del grado de conocimiento sobre los servicios sociales en los últimos años. Sin embargo, dicha información no atañe a su labor, la cual considera que sigue estando desconocida para amplios sectores de la sociedad. De forma particular y cuando se les pregunta sobre la evolución real que han experimentado muchos de los servicios para los que trabajan, la opinión es pesimista, tanto a la hora de valorar su evolución en el pasado, como sobre todo su evolución futura.

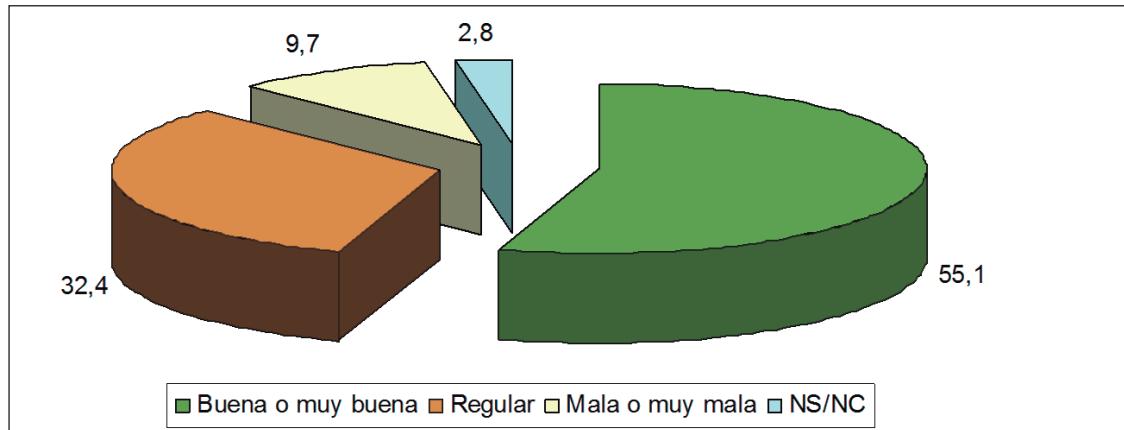
Gráfico 4.5. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los próximos tres años (2013-2015)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

4.2. La valoración de los servicios sociales de su municipio

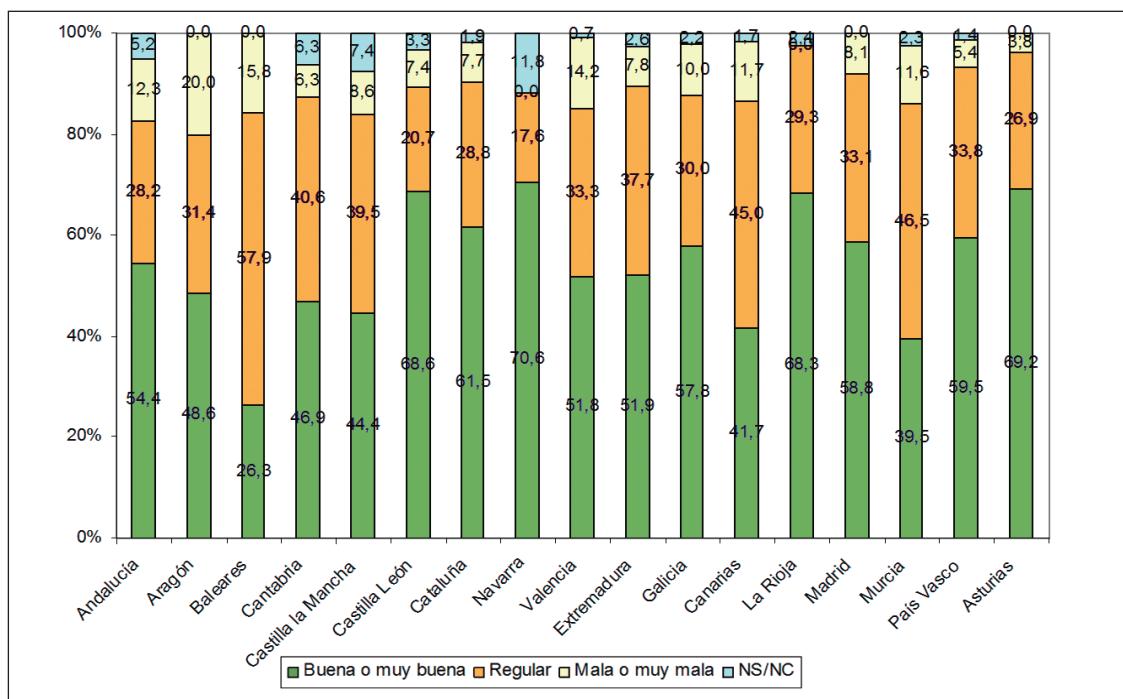
Gráfico 4.6. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El segundo bloque de este capítulo profundiza en la opinión que tienen los trabajadores sociales sobre los servicios sociales de su municipio. Dichos servicios son los que mejor conocen, ya que desempeñan su trabajo en los mismos. Su opinión por tanto, adquiere una importancia crucial. En primer lugar se analiza la valoración general que hacen sobre los servicios sociales municipales (Gráfico 4.6). Mayoritariamente tienen una visión positiva sobre la calidad de los mismos. Para el 55% dichos servicios son buenos o muy buenos, un 10% los valora como malos o muy malos y para un 32% la calidad de los mismos es regular. En el análisis de estas opiniones hay que tener en cuenta que no son del todo “objetivas” al formar parte los evaluadores de la propia institución que valoran.

Gráfico 4.7. *Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según Comunidad Autónoma*

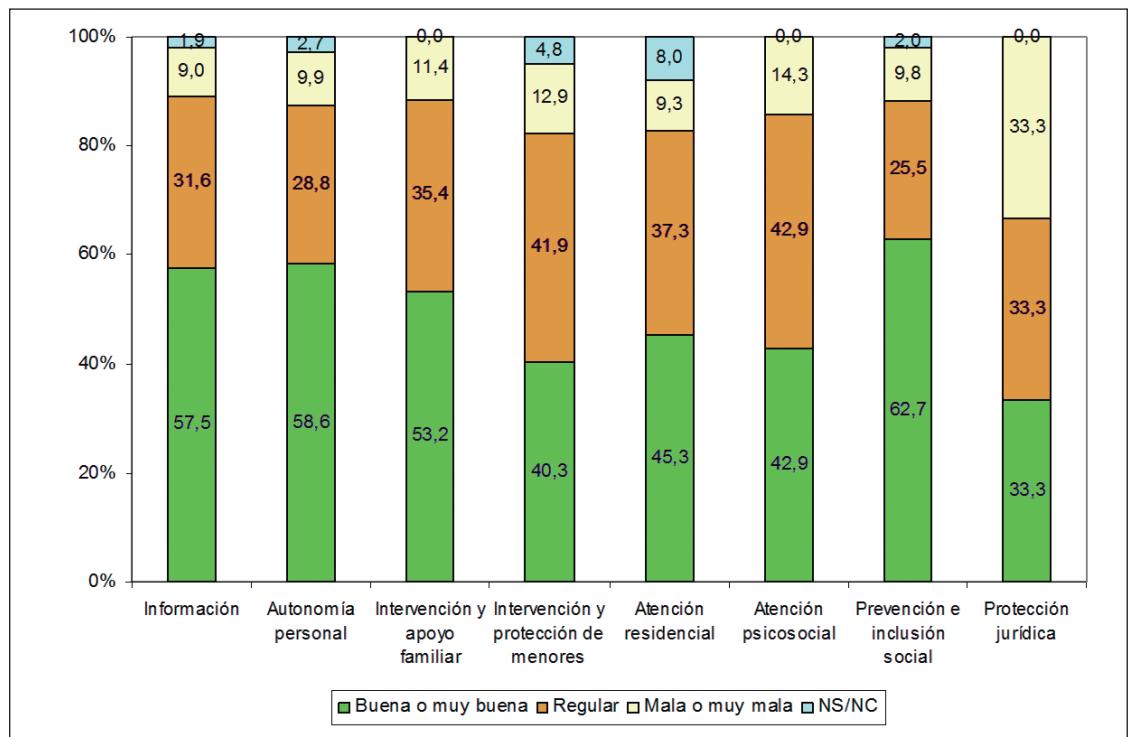


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los análisis mediante tablas de contingencia muestran que existen diferencias importantes sobre todo en relación a la comunidad autónoma de pertenencia ($p<0,001$), y en menor medida, en función del área donde desarrollan su actividad ($p <0,01$). Los resultados por comunidad autónoma deben interpretarse con cautela, ya que como se ha repetido a lo largo de todo el texto

la muestra no es representativa a nivel autonómico (Gráfico 4.7). Por tanto, y con un carácter general, se observa que las regiones más al norte de España como Navarra (71%), Asturias (69%) Castilla y León (69%), y La Rioja (68%) son donde los trabajadores sociales más valoran la calidad de sus servicios municipales. Mientras que en Aragón (20%), Baleares (16%), Valencia (14%) o Andalucía (12%) donde menos. Las diferencias en función de las áreas de actividad son menores (Gráfico 4.8), aunque la mejor valoración con porcentajes por encima de la media se corresponde con trabajadores del ámbito de la prevención e inclusión social (63%), autonomía personal (59%) e información y valoración (57,5%). Y los más críticos, los que se corresponde con la atención psicosocial (42,9%), intervención y protección de menores (40,3%) e intervención y apoyo familiar (33,2%).

Gráfico 4.8. *Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según área de actividad*

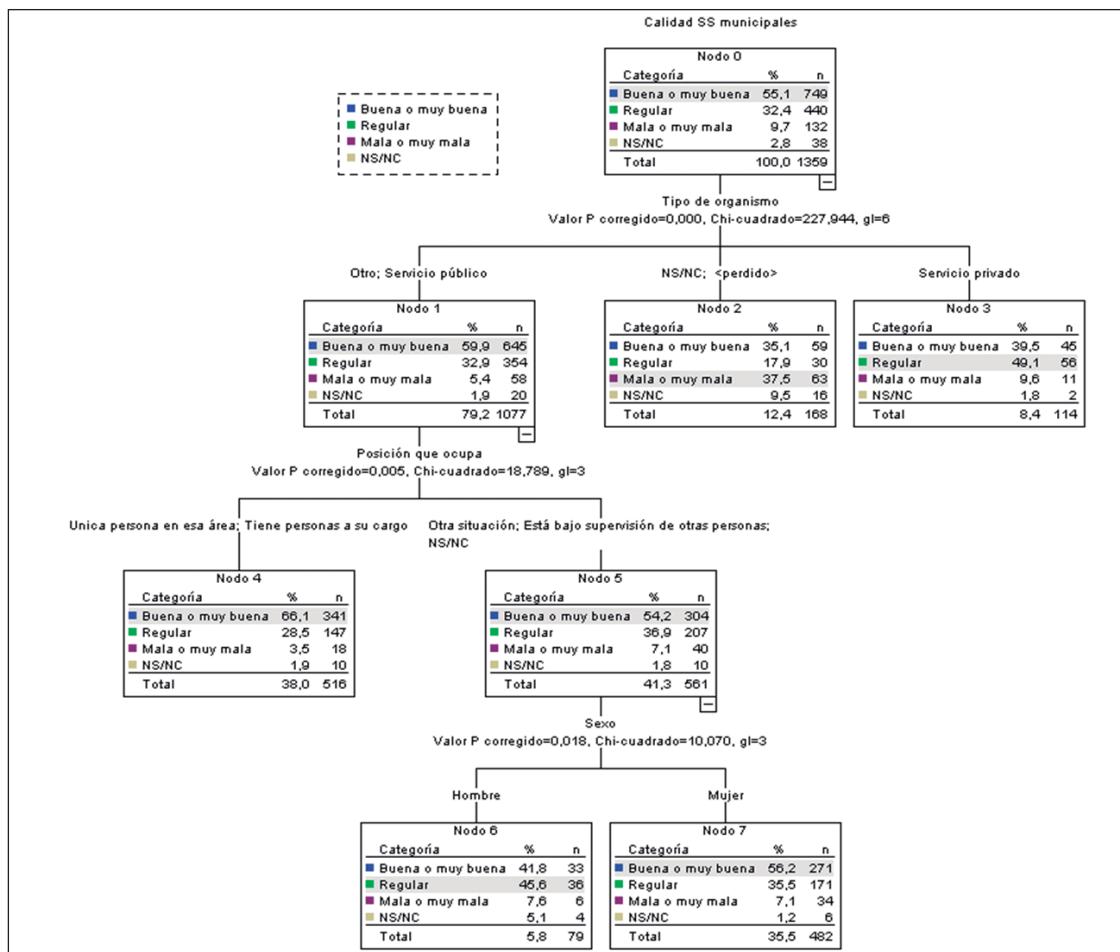


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Existen otras características que también son relevantes a la hora de valorar la calidad de los servicios sociales a nivel municipal. Como en anteriores ocasiones, el análisis de segmen-

tación permite ordenar de forma jerárquica las variables que más discriminan (Gráfico 4.9). Las personas que trabajan en un organismo privado tienden a valorar la calidad de estos servicios como regulares (49%), mientras que si lo hacen en uno público, la consideración es más positiva (60% como buenos o muy buenos). Las diferencias pueden explicarse porque se encuentran en servicios diferentes y tienen contacto con otros perfiles de usuarios.

Gráfico 4.9. Análisis de segmentación sobre la valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio



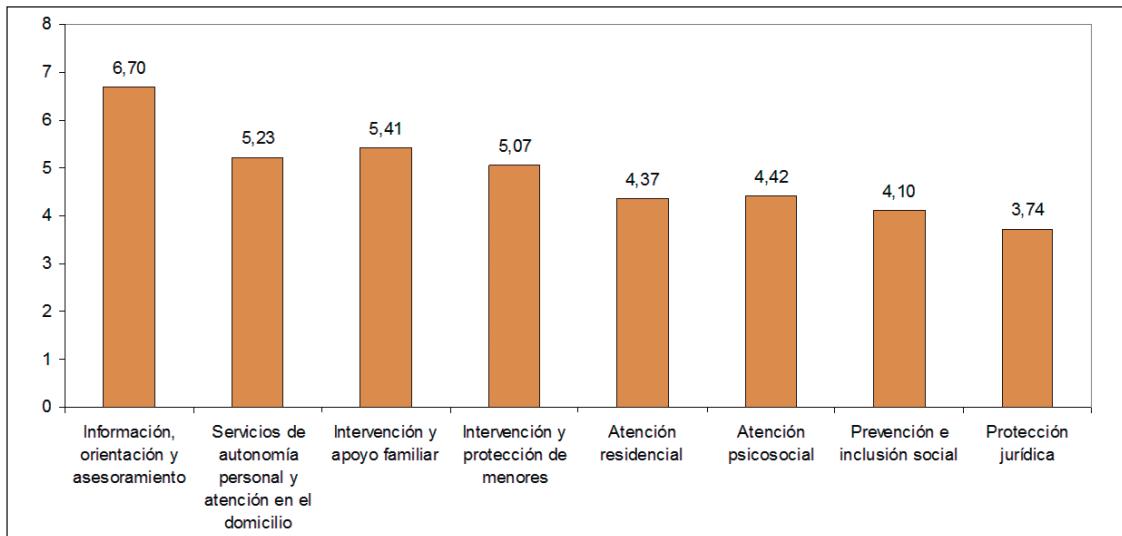
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento

Entre los que trabajan en organismos públicos hay que diferenciar según la posición que se ocupe dentro del organigrama. Aquellos que son la única persona en el departamento o tienen personas a su cargo manifiestan una valoración muy positiva (66%), mientras que los que están bajo supervisión de otras personas su percepción es menos positiva (54%). En este caso la clave es el sexo del colegiado/a. Las mujeres que trabajan en organismos públicos bajo supervisión de otras personas tienen una valoración mucho mayor que los hombres. Para ellas, en un 56%, la calidad de los servicios es buena o muy buena, mientras que para ellos, en un 46%, la consideran como regular.

Una vez analizada la calidad de los servicios sociales municipales a nivel general, a los colegiados también se les pidió que profundizaran en esta cuestión y evaluaran en una escala del cero al diez los servicios específicos del municipio (Gráfico 4.10). Los resultados muestran que el área de información, orientación y asesoramiento es la que obtiene la mejor valoración media (6,70). Debe recordarse que esta área es también donde un mayor número de trabajadores sociales desarrollan su labor (58%), por lo que suelen valorar muy positivamente la labor que realizan.

Gráfico 4.10 *Valoración media de los siguientes servicios en su municipio*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

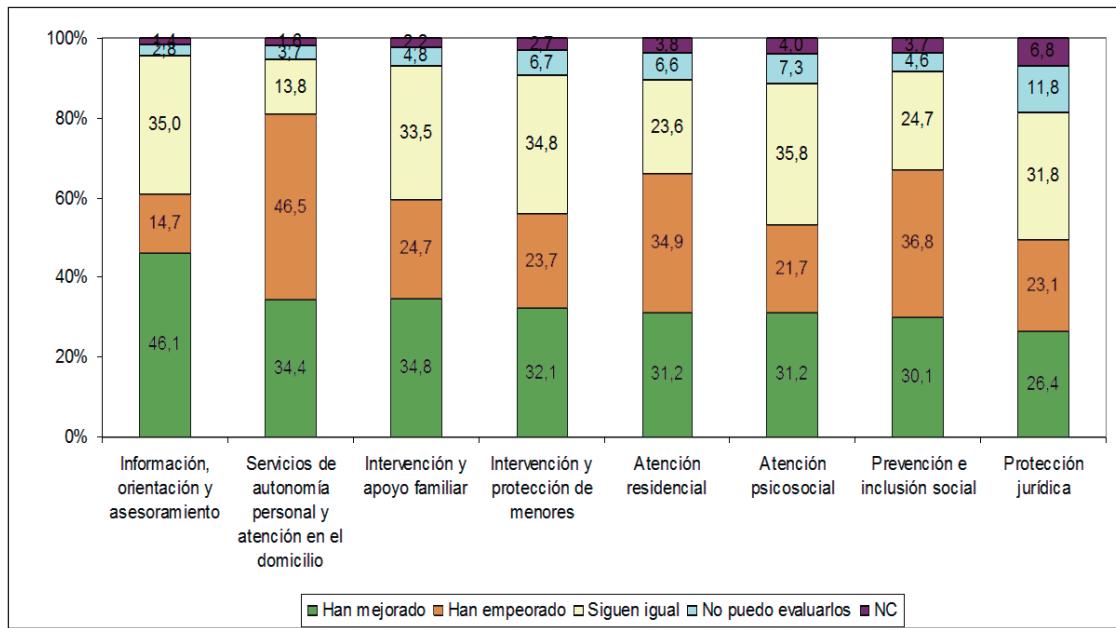
Nota: valoración media en una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy baja valoración y el 10 muy alta

En un segundo nivel se encuentran los servicios de intervención y apoyo familiar (5,4), autonomía personal (5,2) e intervención y protección de menores (5,1). Todos ellos con cifras

por encima del 5 en su valoración y muy importantes a nivel municipal. Un escalón más abajo se encuentran los servicios de atención psicosocial (4,4), atención residencial (4,4) y los de prevención e inclusión social (4,1). Llama la atención la escasa valoración de estos últimos, que juegan un papel clave en la crisis económica actual y cuya demanda se ha multiplicado en los últimos años. Por último, los peor valorados son los servicios correspondientes al área de protección jurídica (3,7). Debe tenerse en cuenta que es donde menos personas trabajan y que incluso en muchos ayuntamientos ésta es un área que no existe, luego esta escasa valoración debe interpretarse también debido al mayor desconocimiento.

Por tanto y a nivel general, los colegiados tienen una imagen positiva de los servicios sociales de su municipio, sobre todo en los que ellos trabajan. En el bloque 4.1 uno de este capítulo se ha analizado la valoración general que hacían estos profesionales sobre la evolución de los servicios sociales a nivel general y lo que se podría esperar en el futuro. Recuérdese que la opinión que se mantenía era bastante pesimista, ¿Qué ocurre a nivel municipal?, ¿cómo se concretan estas percepciones desde el punto de vista de los municipios en proyectos y áreas específicas? El Gráfico 4.11 muestra la valoración que hacen los trabajadores sociales sobre la evolución de estas sub-áreas en su municipio.

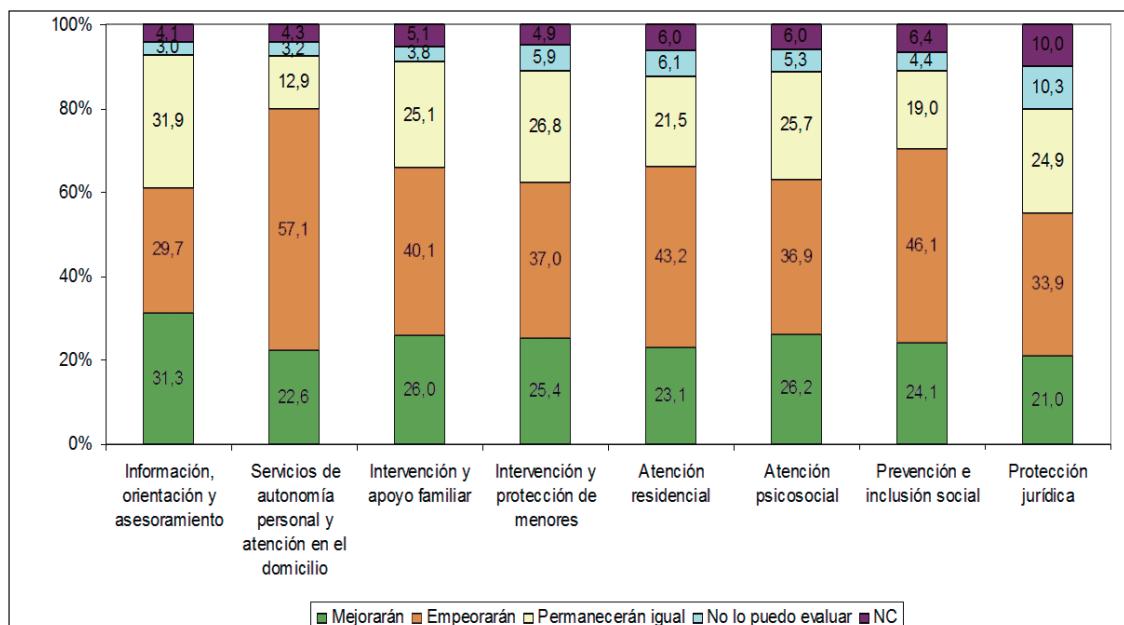
Gráfico 4.11. *Valoración de la evolución de los servicios de su municipio en los últimos tres años*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

El análisis señala, como cabría esperar, que las principales tendencias que se han observado en la valoración de los servicios sociales a nivel general se ratifican en la evolución específica de los programas de servicios sociales municipales. Los servicios que demandan una mayor cantidad de recursos son los que se han visto más perjudicados por la crisis económica. Prácticamente la mitad de los trabajadores sociales afirman que han empeorado los servicios de autonomía personal y atención en el domicilio (46,5%), y para algo más de uno de cada tres los programas de prevención e inclusión social (37%). Por tanto, las personas mayores dependientes y en riesgo de exclusión, es decir las más débiles, son también las más perjudicadas.

Gráfico 4.12. Valoración sobre cómo considera que evolucionarán los servicios sociales de su municipio en los próximos tres años



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Por el contrario, los servicios que afirman que han experimentado una mejora en los tres últimos años son los de información, orientación y asesoramiento (46%), donde el gasto directo de su puesta en marcha es mucho menor que en programas de intervención directa. En una línea más neutral, los servicios de atención psicosocial, la intervención y protección de menores, y la intervención y apoyo familiar, son lo que a juicio de los trabajadores sociales menos han variado (un 36%, 35% y 33,5% respectivamente consideran que siguen igual). Ello puede deberse

a que en algunos casos efectivamente se estén manteniendo las partidas destinadas a estos servicios, pero en otros a que no se perciba una necesidad tan acuciante de la utilización de estos servicios como en los casos anteriores de dependencia y exclusión, donde el aumento de las demandas ha sido más significativo.

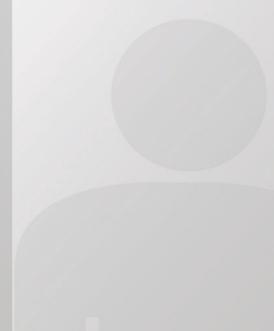
Al igual que en el caso anterior, también se les preguntó a los trabajadores sociales su opinión sobre cómo consideran que podrían evolucionar los servicios sociales de su municipio en los próximos tres años (Gráfico 4.12). Los resultados coinciden con las tendencias observadas en el resto de análisis, es decir, estos profesionales son especialmente pesimistas con la evolución que pueden seguir los servicios de autonomía personal y atención a domicilio. Prácticamente seis de cada diez considera que empeorarán (57%), y solo un 23% se muestra optimista. La conquista, por tanto, de los derechos asociados a la ley de la dependencia, uno de los grandes logros de lo que llevamos de siglo XXI en nuestro país, y sobre todo su puesta en marcha, se derrumbará como un castillo de naipes a los ojos de los responsables de su implementación. Del mismo modo, para prácticamente la mitad de los encuestados los servicios de prevención e inclusión social empeorarán considerablemente. La valoración negativa de estos servicios se fundamenta en una percepción negativa de la evolución de la crisis, que traerá consigo un aumento de demandas y una restricción del gasto derivado para amortiguarla. No se prevé en consecuencia, ni una mejora de la crisis, ni un cambio en el actual modelo de política.

En general, la opinión mayoritaria es que empeorarán todos los servicios sociales en los próximos tres años. Las perspectivas más negativas junto con la autonomía personal y la prevención e inclusión social, se encuentran en la atención residencial (43%), muy vinculado con las personas mayores, y la intervención y apoyo familiar, relacionado con la inclusión/exclusión social (40%). Las predicciones solo son algo más optimistas para los servicios de información, orientación y asesoramiento, servicios que requieren menos gasto, y que se han visto menos afectados por el impacto de la crisis (algo más de seis de cada diez consideran que mejorarán o permanecerán igual). La valoración general sobre las predicciones son negativas, por lo que no se vislumbra una mejorar en los servicios sociales a corto y medio plazo.



CAPÍTULO V

El impacto de la crisis sobre los presupuestos



En los últimos años uno de los discursos más extendidos en la opinión pública hace referencia a que la actual crisis económica está afectando a las capas sociales más desfavorecidas. Ahora bien, no sólo a ellas, también a las tan manidas, en todas las dimensiones, clases medias. En ocasiones, esta afirmación puede interpretarse como una frase hecha a partir de percepciones subjetivas, por ello es interesante buscar evidencias científicas que apoyen o refuten esta afirmación. Un buen indicador para conocer los efectos de la actual crisis económica es analizar el impacto que ésta está teniendo en los presupuestos de los servicios sociales a nivel municipal. Desde el CGTS analizar la opinión de los trabajadores sociales sobre la evolución de sus presupuestos se convirtió en un objetivo clave de este trabajo.

Sin embargo, los análisis de los resultados obtenidos deben ser interpretados con reservas, sobre todo por dos circunstancias: en primer lugar, debe volver a señalarse que lo que se mide en este trabajo son opiniones de los colegiados, por tanto, en relación a los presupuestos no se analizan las partidas presupuestarias disponibles en fuentes secundarias municipales, sino las opiniones de los profesionales sobre las mismas. Esta información es en consecuencia más imprecisa, más si cabe si no se controla a las personas que responden, es decir, ésta es una cuestión que deberían contestarla los responsables de los asuntos económicos en cada ayuntamiento. En segundo lugar, también debe tenerse en cuenta el alto porcentaje de no respuesta. Se trata de información en algunos casos comprometida, y que no todos los colegiados conocen, por ello, algunas de las preguntas presentan una tasa muy alta de no respuesta que hace que la información presentada deba ser interpretada con mucha cautela.

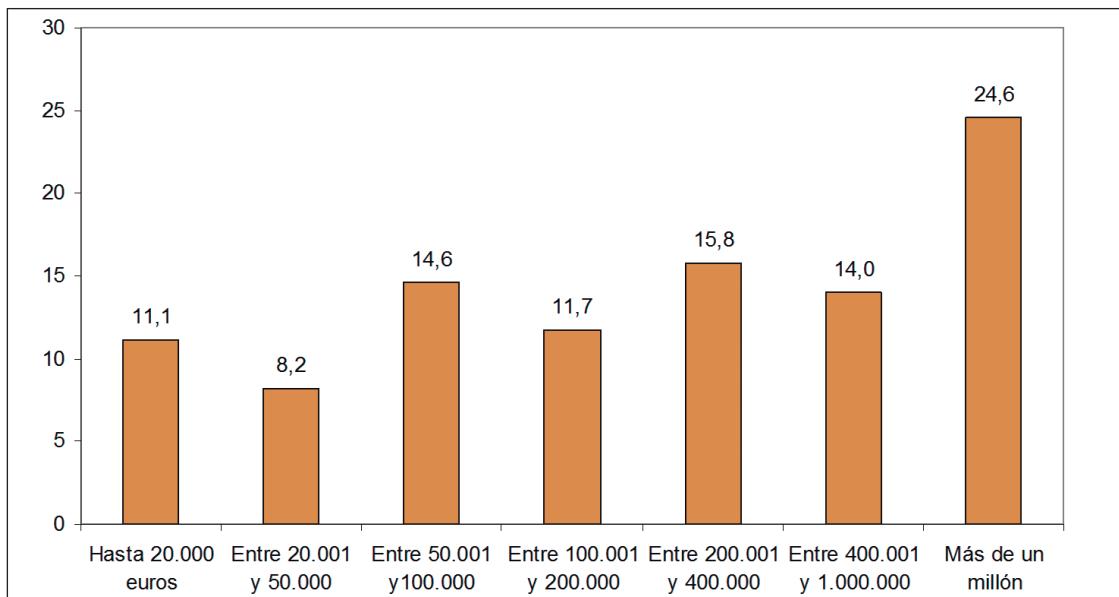
Este capítulo se divide en tres apartados, en el primero se analiza la financiación de los servicios sociales según los colegiados, es decir, la respuesta a las preguntas sobre los presupuestos municipales y los correspondientes a algunas áreas, como dependencia o plan concertado. El segundo apartado se dedica a profundizar en la evolución presupuestaria de los últimos años, y trata de cuantificar la reducción que se ha producido. Por último, en un tercer epígrafe se aborda una cuestión más polémica, relacionada con la financiación y gestión privada de algunos servicios públicos y sus repercusiones sobre la calidad de los mismos.

5.1. La financiación de los servicios sociales según los colegiados

La financiación de los servicios sociales es un elemento clave para el mantenimiento del Estado de bienestar. La información de este epígrafe procede de opiniones de los colegiados, y no de datos objetivos facilitados por los responsables de los entes municipales. Por este motivo es muy importante fijarse en cada uno de los gráficos en la tasa de no respuesta. En relación al presupuesto del área donde trabajan, el 87% de los participantes en esta investigación han

contestado que no conocen a cuento asciende el total de su presupuesto, sólo han respondido un 13% de la muestra (171 personas), existiendo una alta dispersión en los resultados. Utilizar valores medios en este caso no tiene mucho valor al estar comparando áreas de ayuntamientos muy grandes con otras mucho más modestas. Los resultados de los profesionales que respondieron pueden observarse en el Gráfico 5.1.

Gráfico 5.1. Presupuesto de su área de servicios sociales en su Ayuntamiento (2012)



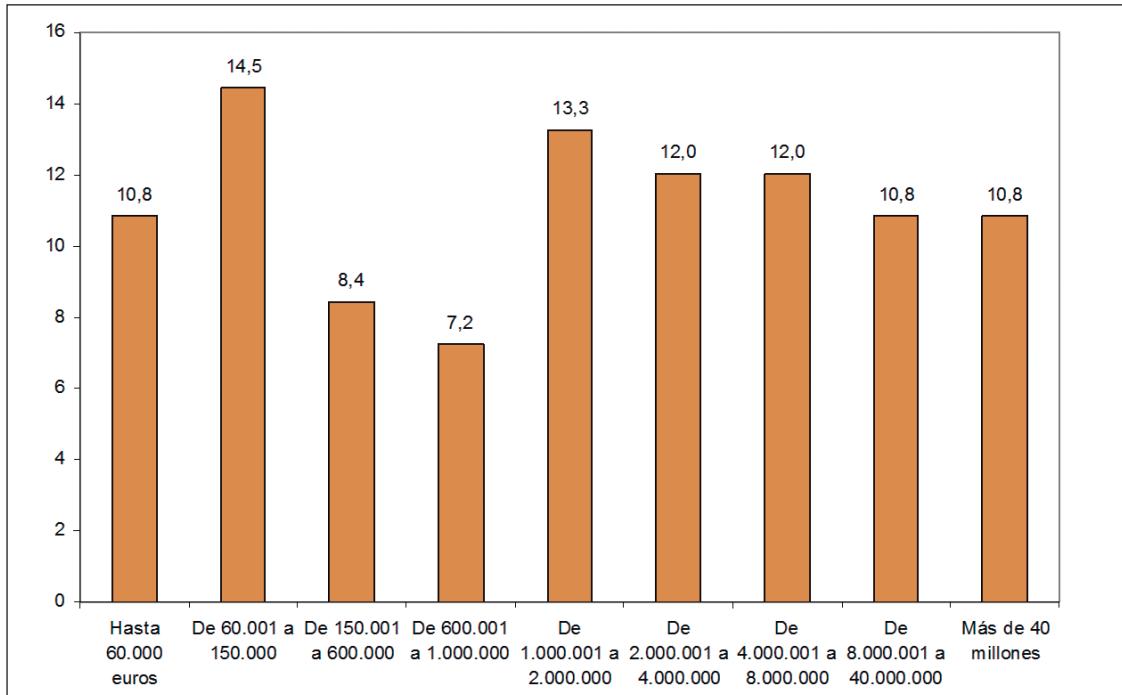
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: tasa de no respuesta del 87,4%, solo responden 171 encuestados

Nota: media (2.837.447), mediana (241.619), moda (100.000)

Uno de cada cuatro encuestados afirmó que en el área de servicios sociales donde trabajaba el presupuesto es mayor del millón de euros (25%), mientras que en el 11% de los casos no supera los 20.000. Lo más habitual es que se encuentre entre los 50.000 euros y los 400.000 (42%). Obsérvese que el valor de la media es 241.619 euros. Lógicamente estos resultados son muy significativos en función del área donde desarrolle su actividad y del municipio de referencia. La pregunta sobre el presupuesto total de los servicios sociales de su ayuntamiento presenta limitaciones similares. Tan sólo un 6% de los colegiados respondieron a esta pregunta, existiendo una tasa de no respuesta del 94% (solo 83 encuestados). Los resultados pueden observarse con mucha cautela en el Gráfico 5.2.

Gráfico 5.2. Presupuesto TOTAL de servicios sociales en su Ayuntamiento (2012)



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: tasa de no respuesta del 93,9%, solo responden 83 encuestados

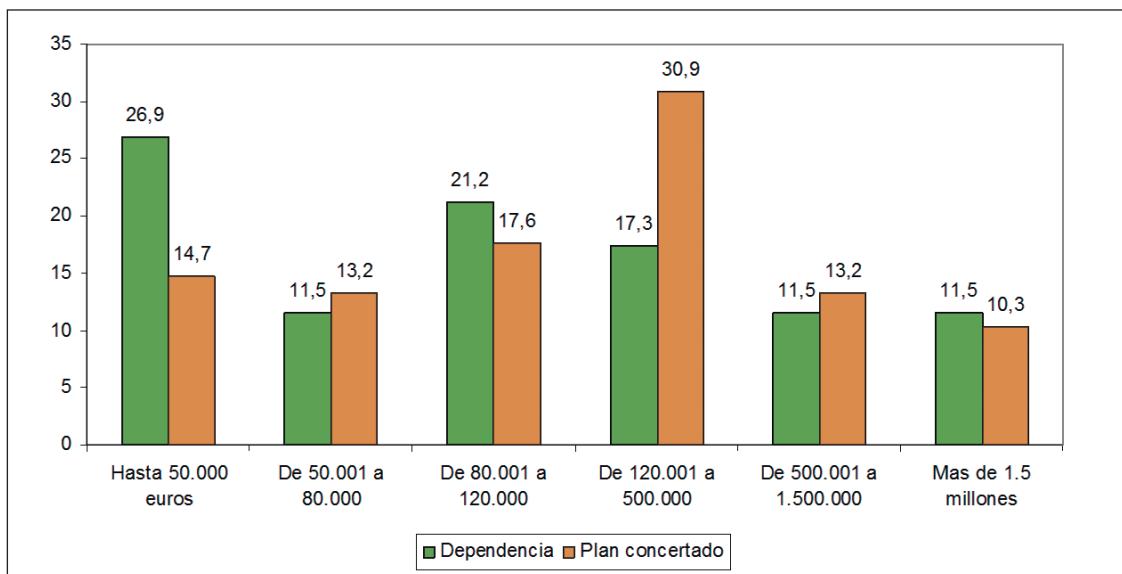
Nota: media (23.936.577), moda (100.000) y mediana (1.779.709)

En este caso se pueden agrupar los ayuntamientos en cuatro grupos. Por un lado aquellos que tienen un presupuesto de servicios sociales muy modesto, de hasta 150.000 euros (25%), en segundo lugar los que se corresponden a ciudades más grandes pero donde no llegan al millón de euros presupuestados (16%), y en un nivel mayor y más habitual correspondiente a los que oscilan entre el millón y los ocho millones (37%). Por último, los ayuntamientos más grandes son los que ostentan un presupuesto muy elevado, por encima de los ocho millones de euros anuales. Las diferencias en este caso se deben sobre todo al tamaño de la población. Debido a la baja tasa de respuesta no es significativo realizar ningún tipo de análisis complementario.

Conocer los datos referidos a los presupuestos municipales o al área de actividad donde se trabaja se ha demostrado muy complicado, ya que en la mayoría de los casos son aspectos que pasan desapercibidos para gran parte de las plantillas. Otras cuestiones relacionadas con

el total de fondos destinados a la Ley de dependencia o al Plan concertado, son cuestiones aún más difíciles. En relación a la subpartida anual destinada a la dependencia, apenas ha respondido un 4% de la muestra (52 encuestados), mientras que en relación al plan concertado un 5% (68). Los resultados con muchas precauciones se presentan en el Gráfico 5.3.

Gráfico 5.3. *Subpartida anual destinada a la Ley de dependencia y al Plan concertado en su ayuntamiento (2012)*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: tasa de no respuesta de la Ley de dependencia es del 96,2%, solo responden 52 encuestados

Nota: tasa de no respuesta del Plan concertado es del 95%, solo responden 68 encuestados

Nota: Ley de dependencia: media (3.528.769), moda (84.132) y mediana (103.781)

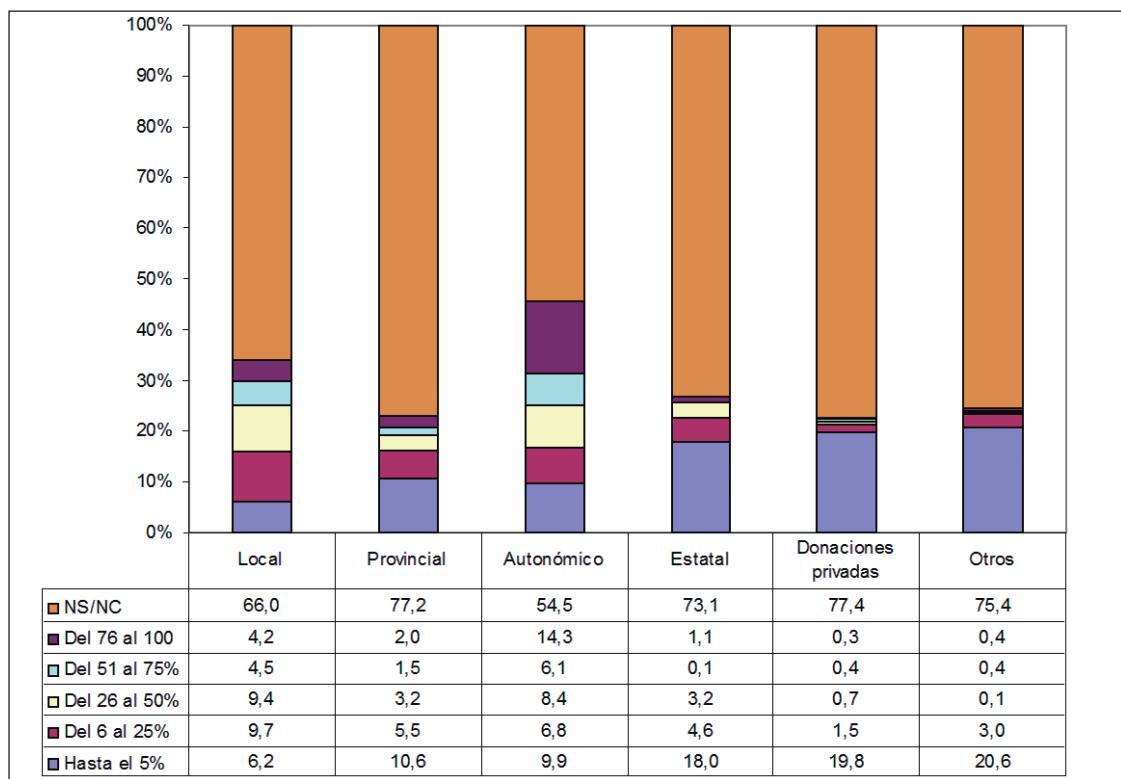
Nota: Plan concertando: media (1.282.010), moda (120.000) y mediana (162.510)

En relación a la subpartida anual destinada a la Ley de dependencia hay tres tipos de ayuntamientos. Lo más habitual es que no se haya destinado más de 50.000 euros a ésta área (27%), no obstante un 21% de los colegiados manifiestan haber contado con una partida entorno a los 80.000 y 120.000 euros. Debe recordarse que el valor modal de la distribución es 84.132. Por último, en los ayuntamientos más grandes, un 23% de los profesionales afirman haber manejado unos presupuestos mayores a los 500.000 euros para este fin. En el caso de los recursos dirigidos a financiar el Plan concertado, los resultados muestran una mayor disponibilidad de recursos, el 31% de los colegiados afirman haber trabajado con un presupuesto entre los

120.000 y 500.000 euros, con un valor modal de 120.000 en la distribución. A diferencia de los presupuestos dirigidos la ley de dependencia donde en el 27% de los casos se habían recibido menos de 50.000 euros, en relación al plan concertado esta cantidad es señalada por el 15% de los colegiados.

Es muy difícil analizar los cambios en las partidas presupuestarias a partir de opiniones de los profesionales, sin controlar su área de trabajo y el tipo de información al que tienen acceso. Algo similar ocurre en relación a la procedencia de las diferentes fuentes de financiación de los servicios sociales de su municipio. No obstante, al ser esta una cuestión menos específica se mejora de forma cualitativa. En este trabajo se les preguntó a los colegiados que señalaran el porcentaje aproximado de sus presupuestos que recibían de cada fuente de financiación. Para cada opción de respuesta se podía responder una cifra entre 1 y 100 (Gráfico 5.4).

Gráfico 5.4. Procedencia principal de la financiación de los servicios sociales (porcentajes)

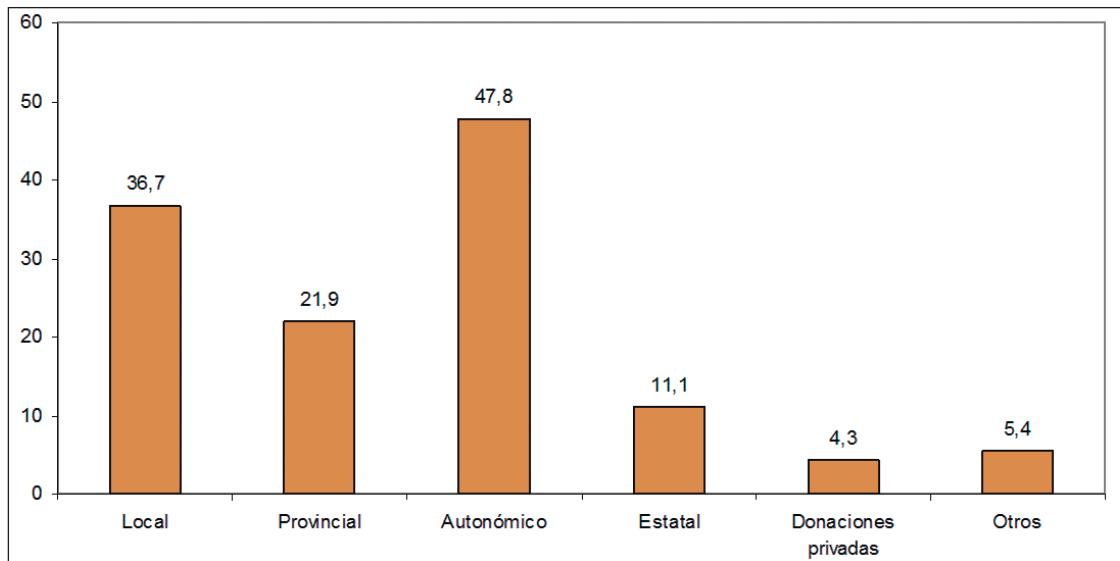


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Como se observa en el Gráfico 5.4, nuevamente la opción de no sabe no contesta es la mayoritaria en todos los niveles, sobre todo en relación a los ámbitos menos habituales como provincial (77%), estatal (73%) o el procedente de donaciones privadas (77%). Los trabajadores sociales suelen responder sobre todo conocer su financiación desde el punto de vista local y autonómico. Es lógico este alto desconocimiento, muchos de ellos trabajan en áreas muy alejadas de la gestión económica y no tienen porqué conocer la procedencia principal de su financiación. Debido a la alta tasa de no respuesta los porcentajes deben también ser interpretados con mucha cautela. Los colegiados afirman que para el 34% de los casos el 50% de su financiación procede de la administración local, aunque un 14% considera que más del 75% de sus fondos son derivados directamente de la administración autonómica.

Con objeto de facilitar la interpretación de estos datos, se han eliminado los casos de no respuesta y entre los restantes se han calculado los promedios para cada una de las administraciones, al ser variables independientes de respuesta múltiple, la suma de todos ellos no suma 100 (Gráfico 5.5).

Gráfico 5.5. Promedio de la procedencia principal de la financiación de los servicios sociales



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: la suma de todos los porcentajes no suma 100% sino 127% al ser suma de promedios

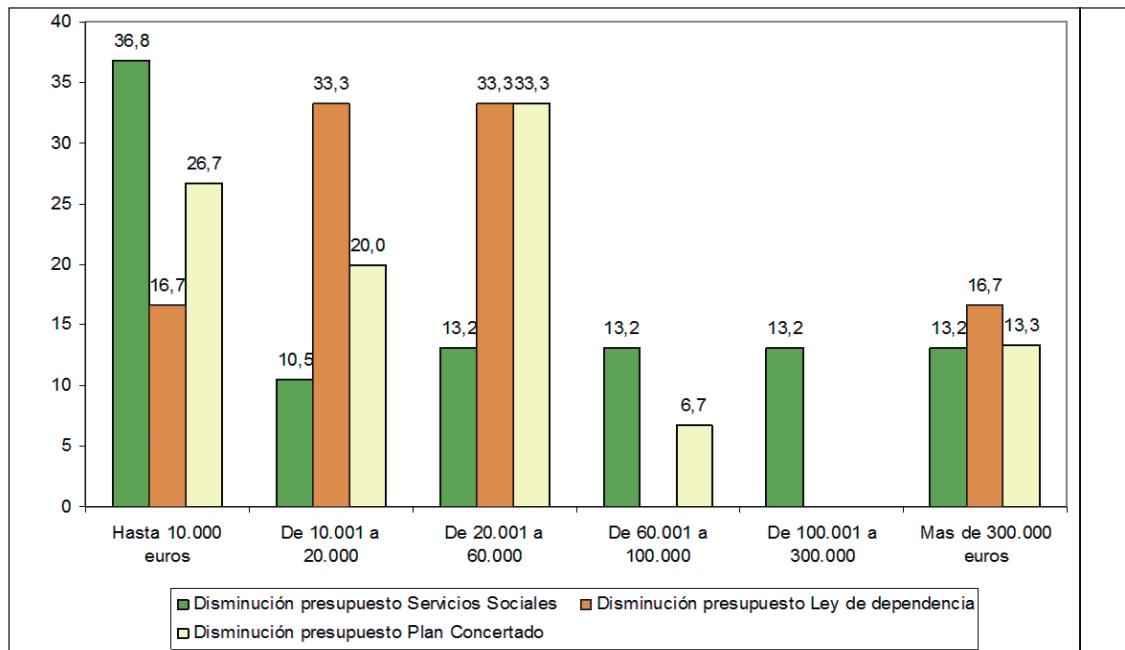
Ente los colegiados que reciben fondos procedentes de la administración local, estos ascienden por término medio al 36% de sus ingresos, dichos recursos son importantes pero mucho

más lo son los originarios de fuentes autonómicas (46%). Por tanto, la administración local y la autonómica serían los auténticos pilares económicos de los servicios sociales. En un segundo nivel se encuentran los fondos provinciales (22%) y estatales (11%), con mucho menor peso, y por último los procedentes de donaciones privadas con un porcentaje testimonial (4%).

5.2. Hacer más con menos: la disminución de los presupuestos en servicios sociales

Tras aproximarnos a la estructura presupuestaria de los servicios sociales en los diferentes ayuntamientos vamos a analizar su evolución, para así poder conocer mejor el impacto de la crisis económica actual. Al igual que en los casos anteriores, los resultados deben interpretarse con mucha cautela debido al escaso número de respuestas, considerándose estos porcentajes de forma aproximativa. En este estudio se preguntó a los colegiados que cuantificaran la disminución de las partidas presupuestarias dirigidas a los Servicios sociales en general, la Ley de dependencia y al Plan concertado (Gráfico 5.6).

Gráfico 5.6. *Cuantificación de la disminución de las partidas presupuestarias de Servicios Sociales, Ley de Dependencia y Plan Concertado*



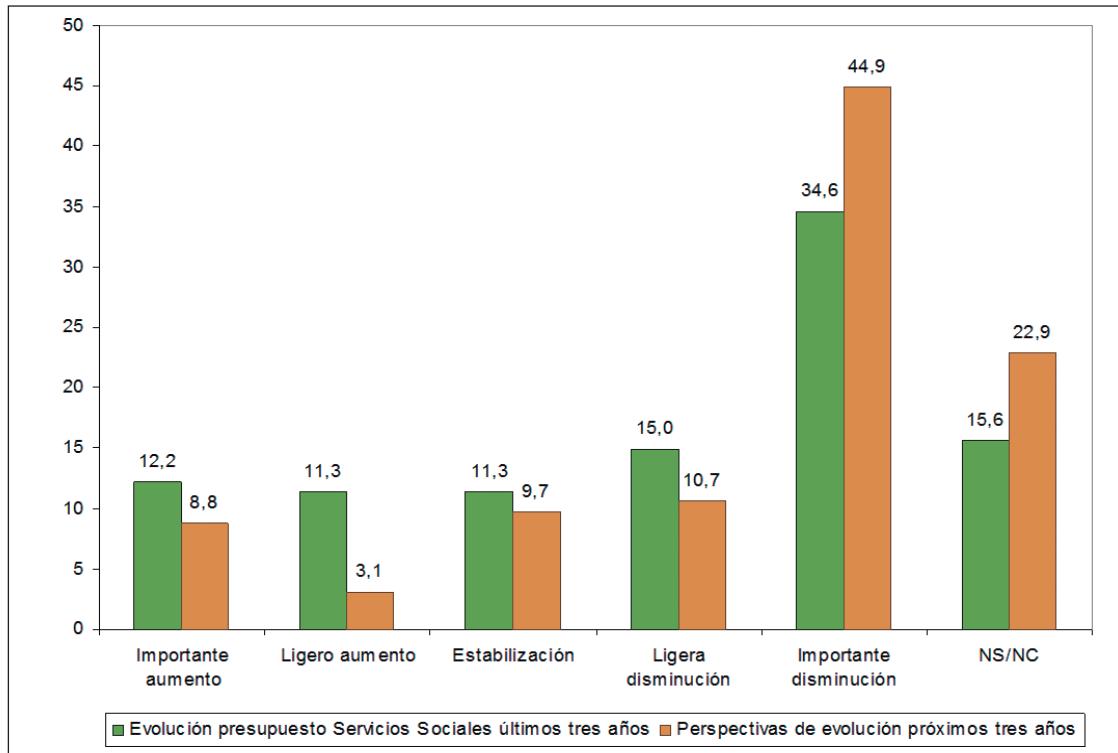
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: solo responden 38 (SS), 12 (LD) y 15 personas (PC)

Las tasas de respuesta vuelven a ser muy bajas, tan sólo un 38% respondieron en relación a los servicios sociales, 15 al plan concertado y 12 a la ley de dependencia. Los resultados señalan, en relación a la valoración general de los servicios sociales municipales, que en algo más de uno de cada tres casos estos han disminuido hasta 10.000 euros (37%), aunque para un 26% esta reducción ha supuesto más de 100.000 euros de su presupuesto. El mayor reajuste afirman que se ha producido en los fondos destinados a la ley de dependencia, aproximadamente dos tercios valoran esta disminución entre 10.000 y 60.000 euros (66%). Los fondos relativos al plan concertado para la mitad de los colegiados, han experimentado una reducción de hasta 20.000 euros. Insistimos que dichos porcentajes están sujetos al escaso número de respuestas.

Mucho más acertado es conocer la opinión de los colegiados en relación a cómo ha evolucionado su presupuesto municipal y cómo consideran que puede cambiar en los próximos años. Al referirnos a percepciones los resultados nos permiten profundizar algo más en el análisis (Gráfico 5.7).

Gráfico 5.7. Evolución del presupuesto anual de servicios sociales de su municipio en los últimos tres años y perspectivas de evolución en los tres siguientes



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

La mitad de los colegiados valora que el presupuesto municipal de los servicios sociales de su municipio ha disminuido en los últimos años. Incluso para un 35% dicha disminución puede considerarse como importante, un 11% apenas ha notado cambios, mientras que un 23,5% considera que ha aumentado. Por tanto, la percepción general es que la crisis económica ha dado lugar a una disminución de recursos en la mayoría de ayuntamientos, aspecto especialmente grave si se tiene en cuenta que nos encontramos en una época donde las demandas de ayuda han aumentado. Esta evolución de los presupuestos es diferente según la comunidad autónoma que se analice (Tabla 5.1).

Tabla 5.1. Evolución del presupuesto anual de servicios sociales de su municipio en los últimos tres años según Comunidad Autónoma

	Aumento	Estabilización	Disminución	NS/NC
Andalucía	29,5	10,0	41,5	19,1
Aragón	18,8	15,6	43,8	21,9
Baleares	27,8	0,0	66,7	5,6
Cantabria	16,1	6,5	61,3	16,1
Castilla la Mancha	11,5	2,6	75,6	10,3
Castilla León	22,9	13,8	46,8	16,5
Cataluña	35,0	11,0	27,0	27,0
Navarra	29,4	5,9	52,9	11,8
Valencia	25,9	11,5	48,9	13,7
Extremadura	12,2	2,7	67,6	17,6
Galicia	29,6	11,1	44,4	14,8
Canarias	18,6	20,3	50,8	10,2
La Rioja	26,3	15,8	44,7	13,2
Madrid	12,1	11,4	62,9	13,6
Murcia	19,5	14,6	58,5	7,3
País Vasco	31,0	19,7	40,8	8,5
Asturias	23,1	26,9	26,9	23,1

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Los trabajadores sociales que desarrollan su labor en las regiones gobernadas por gobiernos nacionalistas como Cataluña y País Vasco, son las que afirman en mayor medida que han visto aumentar su presupuesto en los últimos tres años. En el caso catalán el 35% de los colegiados tiene esta percepción, aunque un 27% de la muestra no responda; mientras que en el caso vasco este porcentaje asciende al 31%. Otras regiones como Galicia (30%), Andalucía (29,5%) o Navarra (29%), también tienden a señalar en 3 de cada diez casos un aumento presupuestario en esta área. Frente a ellas, comunidades autónomas como Castilla la Mancha (76%) o Extremadura

(68%) seguidas de Baleares (67%) y Madrid (63%), son donde los profesionales destacan una mayor disminución. Son en estas zonas del país donde los recortes a la luz del llamado equilibrio presupuestario están afectando más a los servicios sociales. Por último, los mayores porcentajes en relación a la estabilización de estos recursos se dan sobre todo en Asturias (27%) y Canarias (20%), seguidas de País Vasco (20%) y Aragón (16%). En el caso asturiano como en el aragonés debe señalarse también la alta tasa de no respuesta (23% y 22% respectivamente).

Tal y como se ha señalado inicialmente, los trabajadores sociales perciben mayoritariamente una disminución presupuestaria en relación a los últimos tres años, pero ¿cómo perciben el futuro?, ¿coinciden las comunidades autónomas que han experimentado una mayor recesión con las que ven el futuro más gris? Los resultados apuntados en el Gráfico 5.7, indican que lo peor está aún por llegar. El 45% de los profesionales consultados manifiestan que esperan una importante disminución de los recursos para los próximos tres años, y solamente un 12% tiene esperanzas en un aumento. No obstante, un 23% no es capaz de posicionarse. Las perspectivas de futuro por comunidad autónoma se analizan en la Tabla 5.2.

Tabla 5.2. Perspectivas de evolución del presupuesto anual de servicios sociales de su municipio en los próximos tres años

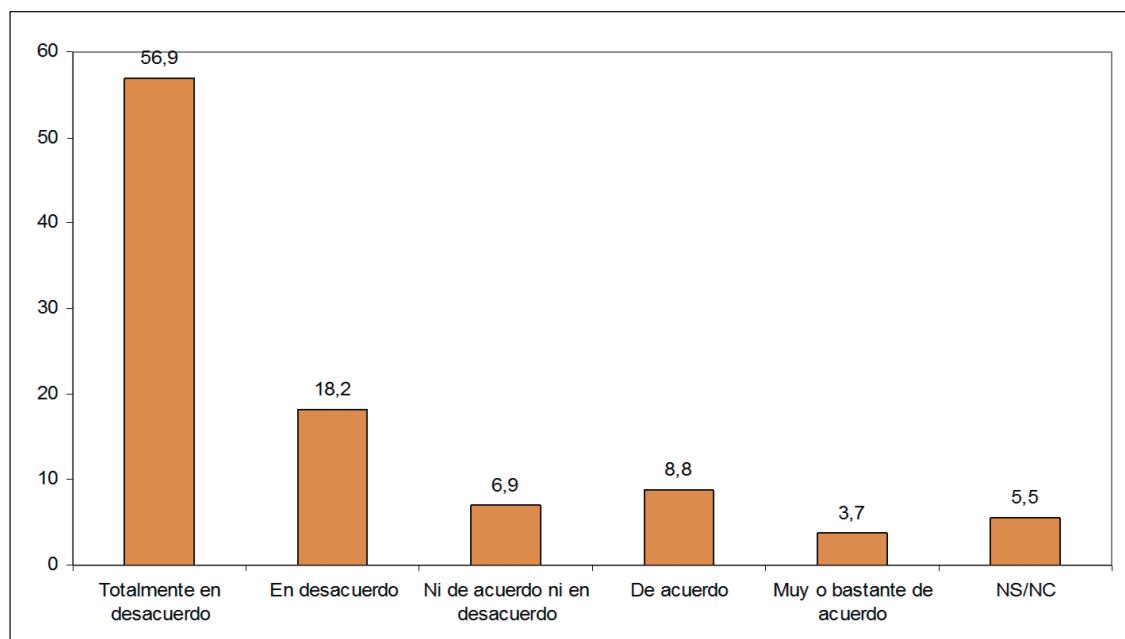
	Aumento	Estabilización	Disminución	NS/NC
Andalucía	16,6	3,3	58,9	21,2
Aragón	12,5	9,4	50,0	28,1
Baleares	5,6	11,1	61,1	22,2
Cantabria	6,3	0,0	53,1	40,6
Castilla la Mancha	11,4	1,3	60,8	26,6
Castilla León	10,1	8,3	62,4	19,3
Cataluña	16,0	18,0	32,0	34,0
Navarra	23,5	11,8	52,9	11,8
Valencia	11,6	12,3	50,7	25,4
Extremadura	13,5	2,7	59,5	24,3
Galicia	9,8	18,3	50,0	22,0
Canarias	3,4	20,3	57,6	18,6
La Rioja	5,4	18,9	56,8	18,9
Madrid	5,3	9,1	64,4	21,2
Murcia	14,6	9,8	58,5	17,1
País Vasco	20,3	17,4	44,9	17,4
Asturias	3,8	3,8	73,1	19,2

Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

La respuesta mayoritaria es que se espera una disminución de los recursos. Sin embargo, al igual que ocurría en el caso de la evolución presupuestaria de los últimos años, regiones como País Vasco, Navarra, Cataluña o Andalucía que eran las que señalaban que habían experimentado un mayor aumento, a la hora de valorar la evolución futura son comparativamente las más optimistas. Casi uno de cada cuatro trabajadores sociales de Navarra (23,5%) espera que su presupuesto aumente en los próximos tres años, al igual que un 20% de los profesionales de País Vasco. Los más pesimistas en este caso no son los colegiados de Castilla la Mancha ni Extremadura, aunque se acercan mucho. En relación al futuro, las opiniones más desfavorables proceden de Asturias (73%), Madrid (64%), Castilla León (62%) y Baleares (61%). Los trabajadores sociales de Canarias y Galicia son los que más esperan una estabilización (20 y 18% respectivamente). Esta pregunta se refería a valorar circunstancias que pueden ocurrir en el futuro, lo cual aumenta el porcentaje de no respuesta, sobre todo en regiones como Cantabria (41%) y Cataluña (34%).

5.3. El impacto de lo privado en los servicios sociales públicos

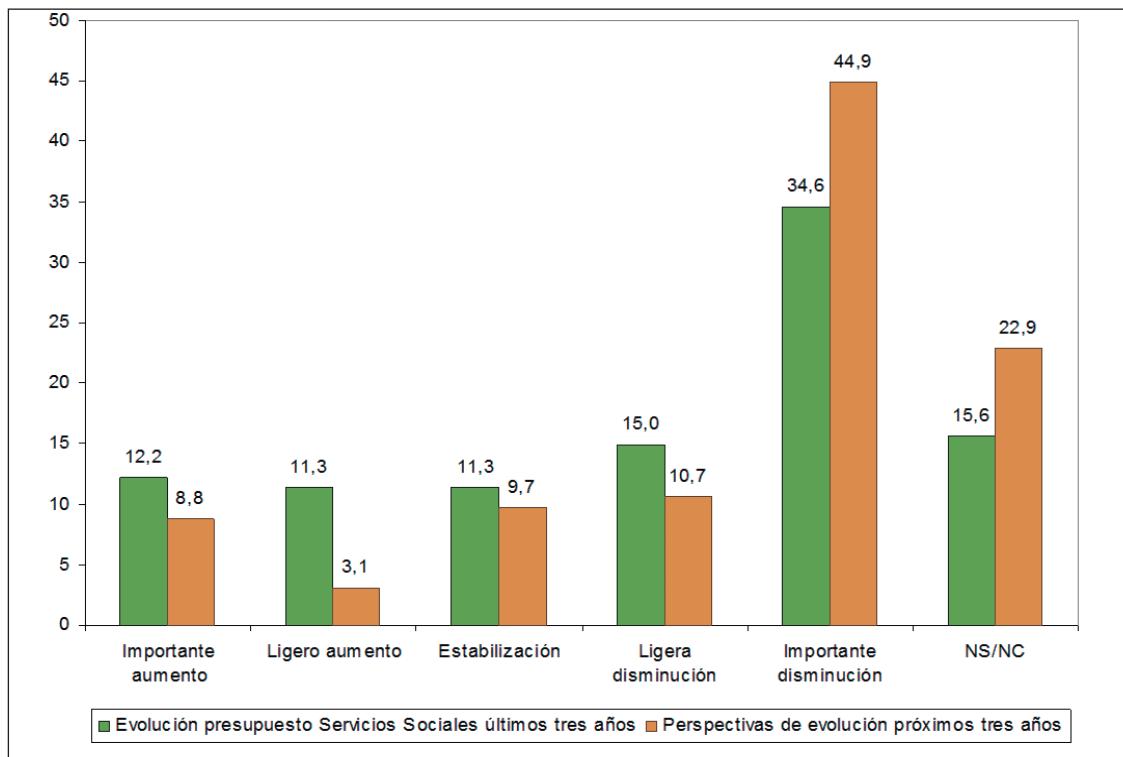
Gráfico 5.8. *Opinión sobre la combinación de sistemas de financiación público/privados en los servicios sociales*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Para terminar este capítulo, desde el CGTS también se quería conocer la opinión de sus colegiados acerca de la combinación de sistemas mixtos de financiación en los servicios sociales. Esta es una cuestión que forma parte del debate público existente en los últimos años, y que está afectando a áreas tan sensibles como la educación o la sanidad. Los resultados de esta consultan pueden verse en el Gráfico 5.8, los cuales señalan una respuesta contundente. Tres de cada cuatro se muestra contrario a esta medida (75%), y un 57% afirma estar totalmente en desacuerdo.

Gráfico 5.9 Análisis de segmentación sobre la valoración de sistemas mixtos de financiación



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

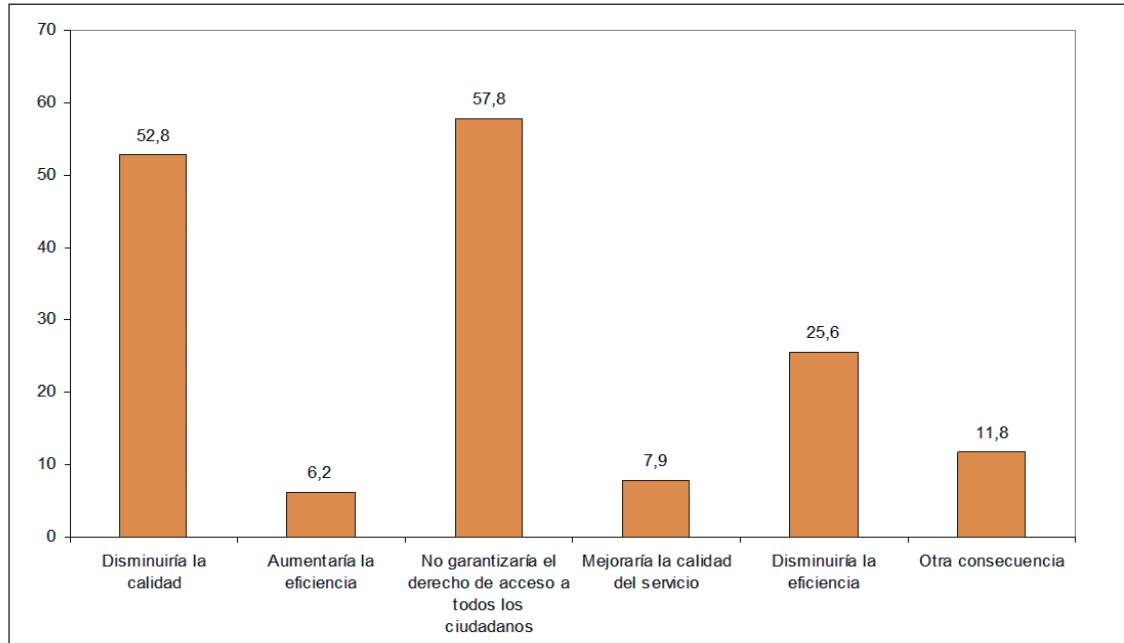
Nota: se introduce en el análisis el sexo, la edad, comunidad autónoma, área de actividad, número de personas en su departamento, posición en la organización, grado de satisfacción y grado de compromiso con su trabajo, valoración de las organizaciones de tercer sector, tipo de organismo en el que trabaja y si es funcionario/a.

¿Existen diferencias significativas en este caso? En la mayoría de los cruces, y dada la alta concentración de opiniones alrededor del desacuerdo, no existe una importante variación. Sin

embargo, el análisis de segmentación si desvela aspectos importantes (Gráfico 5.9). La principal variable que discrimina es en relación a ser funcionario o no, aunque en prácticamente en ambos casos se está en desacuerdo. Los trabajadores sociales que son funcionarios muestran un mayor grado de acuerdo con este tipo de financiación que los que no lo son (16% frente a 8%). Detrás de una financiación mixta, y con el envoltorio de la eficacia y la eficiencia, se esconde una reducción de puestos de trabajo en los servicios públicos. Dicha reducción afectaría sobre todo al personal no funcionario, de ahí las diferencias en esta valoración.

Entre los funcionarios, existe a su vez una diferencia relacionada con la posición que se ocupe dentro de la organización. Aquellos que son la única persona en el área o se encuentran bajo supervisión de otras personas, muestran una opinión más desfavorable a sistemas mixtos de financiación (77%), mientras que si se tiene personas a su cargo, en casi uno de cada cuatro casos, se muestra un mayor grado de acuerdo (24%). Por tanto, el ser funcionario y ocupar puestos de dirección aumenta la probabilidad de ser más partidario de sistemas de financiación público privada en los servicios sociales.

Gráfico 5.10. *Valoración sobre cómo afectaría la gestión privada de los servicios en su ámbito de trabajo*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

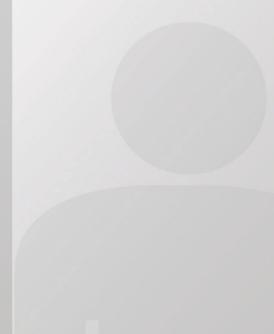
En términos generales, la opinión sigue siendo contraria a esta forma de financiación, pero ¿qué piensan los colegidos que ocurriría si se diera esta circunstancia? En el gráfico 5.10 se presentan las principales respuestas a esta pregunta, las cuales fueron realizadas de forma múltiple, es decir, había que valorar cada una de las cuestiones que se consideraban que podrían ocurrir. Más de la mitad de los colegiados afirman que la gestión privada de los servicios no garantizaría el derecho de acceso de todos los ciudadanos (58%), así como disminuiría la calidad de los mismos (53%). Uno de cada cuatro casos señala también que disminuiría la eficiencia (26%).

Las expectativas, por tanto, de una gestión privada que mejorara los servicios y permitiera una mayor eficiencia de los recursos no es compartida por los profesionales del sector. Los aspectos positivos apenas son señalados (un 8% opina que mejoraría la calidad del servicio y un 6% que aumentaría la eficiencia). Los servicios sociales tienen un compromiso con los más desfavorecidos, su finalidad es mejorar las ayudas, realizar intervenciones más eficaces y contribuir a la mejora en la calidad de vida. Estos objetivos, en opinión de los colegiados, los cumple mejor la mano visible de lo público, que la invisible de la iniciativa privada que se rige por las no escrupulosas leyes de la oferta y la demanda.



CAPÍTULO V

Futuro y retos del trabajo social



Los trabajadores sociales muestran un alto grado de pesimismo respecto al futuro de los servicios sociales, el destino de mayores recursos para sus departamentos y la mejora de la calidad de sus servicios. Sin embargo, ésta es una cuestión en la que es necesario profundizar. En el futuro, los servicios sociales deberán enfrentarse a algunos de sus retos más importantes: el aumento del envejecimiento de la población, la aparición de nuevas patologías propias de las sociedades más avanzadas o las demandas de mayores niveles de protección exigirán esfuerzos organizativos, económicos e innovadores para cumplir las expectativas de la población. La sociedad española valora los niveles de bienestar conseguidos gracias al desarrollo de los servicios sociales, siendo una de las mejores repercusiones de la democracia y símbolo de la mejora de la calidad de vida de los últimos años. Sin embargo, estas mejoras pueden experimentar un importante retroceso, la valoración de los trabajadores sociales en contacto continuo con esta realidad adquiere un valor ponderado.

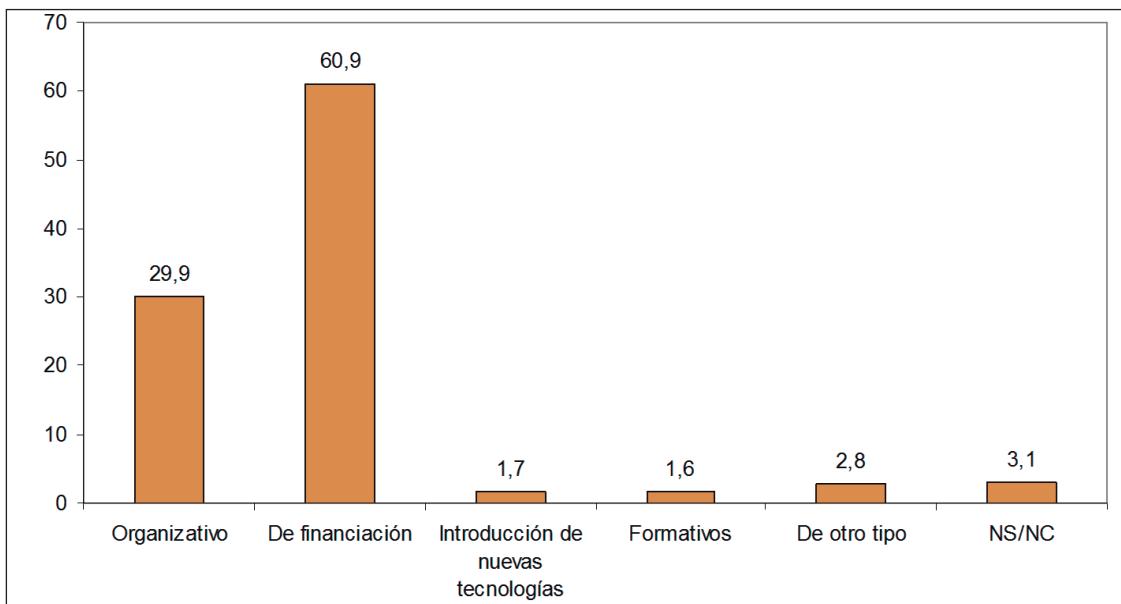
Este capítulo se ha dividido en dos partes, en la primera se aborda la opinión de los colegiados sobre las perspectivas de futuro a nivel particular, es decir, se analizan cuáles son los cambios que más consideran los profesionales que pueden afectarle en los próximos años, y como dichas transformaciones pueden repercutirles en su situación profesional y en la calidad y acceso a los servicios en general. En el segundo apartado se analizan los principales retos que les esperan a los servicios sociales en el futuro. Esta cuestión ha sido analizada a partir de las respuestas a una pregunta abierta que se hizo a todos los colegiados. De forma particular, y ante la tendencia a una mayor participación de las organizaciones de tercer sector en los servicios sociales municipales, se estudia también la opinión que tienen los colegiados sobre el papel que pueden jugar estas organizaciones en la prestación de servicios, y sus posibles efectos en los servicios sociales del municipales.

6.1. Las perspectivas de futuro a nivel particular

El Consejo General de Trabajadores Sociales está especialmente preocupado por el futuro de los servicios sociales y del trabajo de sus profesionales. Por esta razón, una de las principales cuestiones que quería conocer era la opinión de los colegiados sobre cuáles son los principales cambios que pueden afectarle en los próximos años en su labor profesional (Gráfico 6.1). Los resultados muestran que en tres de cada cinco casos, la principal preocupación es la financiación de los servicios (61%). Esta respuesta es congruente con lo señalado en el capítulo cinco, donde las expectativas sobre la evolución del presupuesto eran fundamentalmente pesimistas. En un segundo nivel, un 30% de los colegidos muestran una importante preocupación por los retos de carácter organizativo. Ambas cuestiones, economía y organización, forman parte de un mismo problema, cómo responder a las nuevas necesidades con menores recur-

sos. Los aspectos de carácter formativo y la introducción de nuevas tecnologías, que también forman parte de los retos futuros, apenas son señaladas (2%). Ello se debe principalmente a que ambas cuestiones se consideren como consecuencia de las dos anteriores, es decir, sin una financiación apropiada y una mejora en la organización, elementos como la formación o las nuevas tecnologías ocupan un lugar muy secundario.

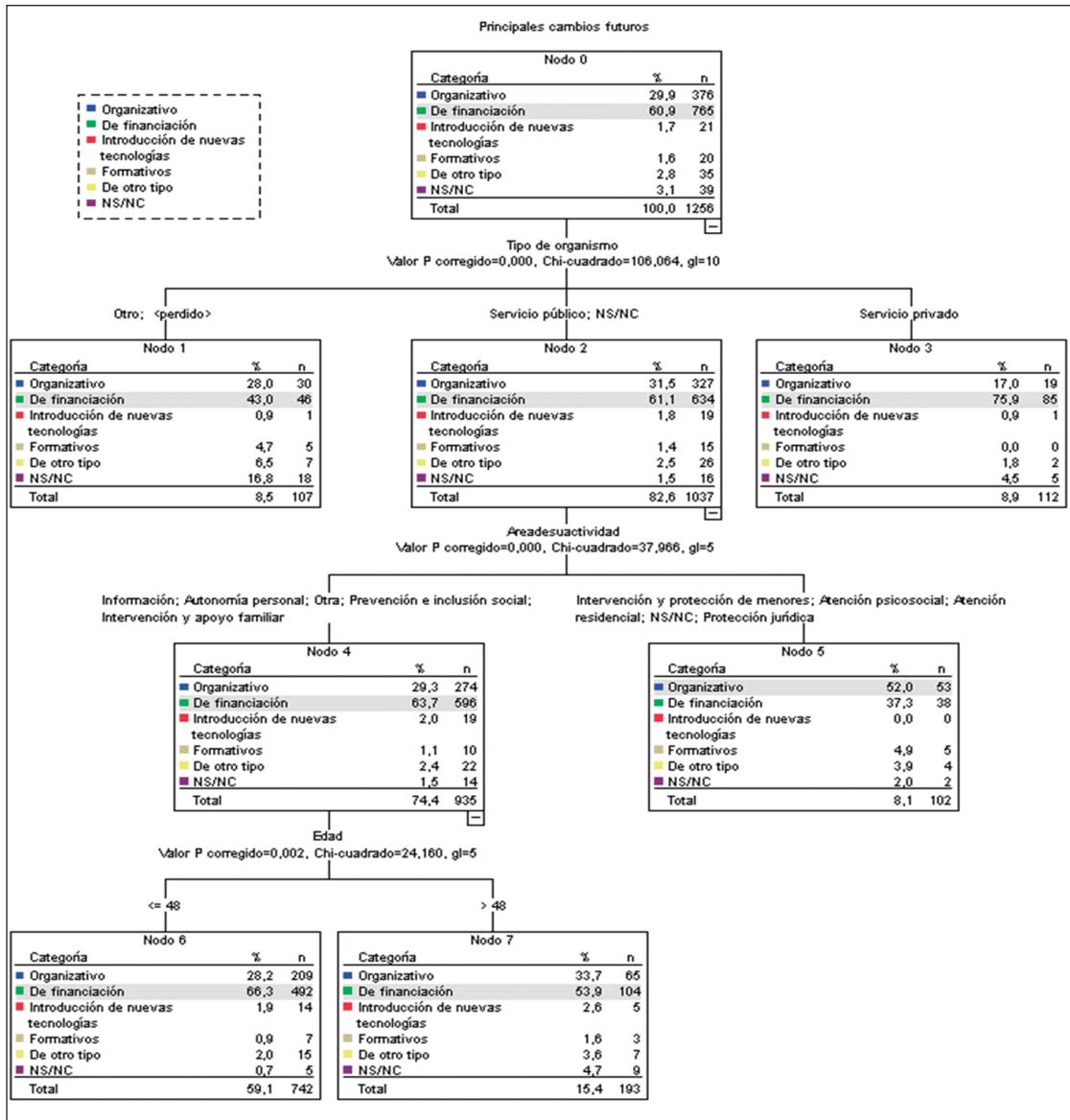
Gráfico 6.1. Cambios que considera que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

En esta valoración una de las características que mejor diferencia a unos trabajadores sociales de otros, es el hecho de ser funcionarios públicos o no. En el primer caso, un 42% muestra una preocupación de tipo organizativo, frente a un 50% que señala la financiación, sin embargo, para los colegiados que no son funcionarios, en el 70% de los casos el principal cambio que señalan se refiere a cuestiones de tipo económico, y sólo para un 22% las relacionadas con la financiación. Por tanto, la mayor estabilidad laboral condiciona las percepciones sobre el futuro. Para aquellos que no son funcionarios públicos, su principal preocupación es la inestabilidad económica que pueda hacer peligrar su puesto de trabajo, mientras que en el caso de los funcionarios, tienden a señalar con mayor frecuencia cuestiones organizativas. Un análisis de segmentación permite conocer otras características también importantes (Gráfico 6.2).

Gráfico 6.2. Análisis de segmentación sobre los cambios que consideran que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: se introduce en el análisis el área de actividad, posición en la organización, valoración de las organizaciones de tercer sector y tipo de organismo en el que trabaja.

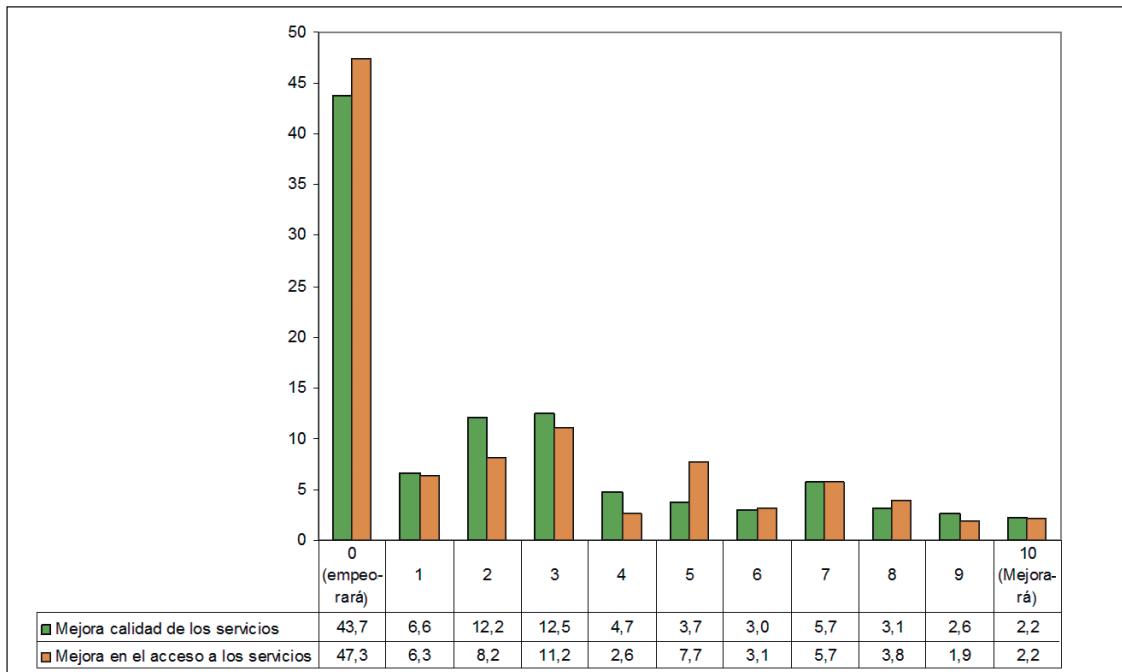
El tipo de organismo en el que los trabajadores sociales desarrollan su labor es otra de las variables que más discriminan. Entre los que trabajan en un organismo privado, en tres de cada cuatro casos, señalan los posibles problemas de financiación (76%), mientras que si lo hacen en una administración pública el porcentaje desciende hasta el 61% y se incrementan los que consideran las cuestiones de tipo organizativo (31%). No obstante, entre los trabajadores públicos debe diferenciarse el tipo de área donde desarrollan su labor. Aquellos que lo hacen en intervención y protección de menores, atención psicosocial, atención residencial y protección jurídica señalan principalmente preocupaciones de tipo organizativo (52%), mientras que los que lo hacen en los departamentos de información, autonomía personal, prevención e inclusión social, e intervención y apoyo familiar subrayan las cuestiones financieras (64%).

Este último grupo se segmenta a su vez en otros dos en función de la edad. Los más jóvenes (menores de 48 años) más preocupados de las cuestiones económicas que los más mayores (66% frente a 54%). Por tanto, el tipo de preocupación que más mencionan los colegiados para los próximos tres años se identifica sobre todo con la financiación, especialmente si se trabaja en un organismo privado, o en uno público en las áreas de información, autonomía, protección y apoyo familiar y se tiene menos de 48 años.

En general, existen muchos retos a los que deben enfrentarse los trabajadores sociales en relación a su futuro. El que se observa como más cercano es el relativo a la mejora de la financiación, requisito indispensable para la puesta en marcha de programas y formas de intervención. Sin embargo, también hay otros no menos importantes referentes a la mejora en la eficiencia y organización, con modelos tendentes hacia la participación e implicación de múltiples actores, y en un segundo nivel, la introducción de nuevas tecnologías o la formación para la investigación de nuevas respuestas ante situaciones más complejas. En esta investigación el CGTS también estaba muy interesado en conocer la percepción de los trabajadores sociales sobre los futuros cambios previstos en la profesión. Lo más preocupante son los aspectos referidos a la financiación y las transformaciones de tipo organizativo, pero ¿cómo pueden afectar estos cambios a la calidad de los servicios y a la mejora en el acceso a los mismos? (Gráfico 6.3).

En un contexto de marcada crisis económica, los cambios que consideran los trabajadores sociales que pueden afectar a la profesión son sobre todo negativos, desde el descenso de la financiación, la saturación de los servicios sociales actuales ante el aumento de demandas, hasta el riesgo de privatización de muchos de estos servicios o la pérdida de derechos sociales consolidados. Este tipo de riesgos son los que hacen que la valoración futura tanto de la mejora de la calidad, como de la accesibilidad sea especialmente negativa. En una escala del 0 al 10, la valoración media es de 2,3, con una alta concentración en el cero (44 y 47% respectivamente).

Gráfico 6.3. *Valoración del impacto futuro de los cambios en la mejora de la calidad de los servicios y en el acceso a los mismos*



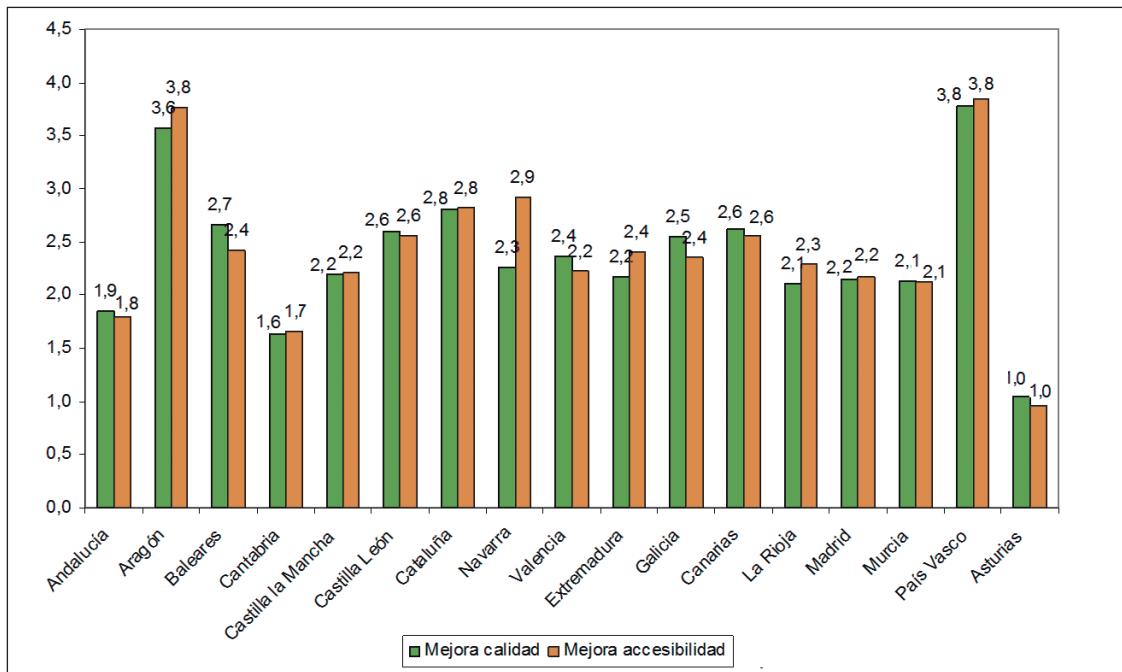
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: escala donde 0 es empeorará sustancialmente y 10 mejorará sustancialmente (Media 2,3 en ambos casos)

Desde el punto de vista de la calidad de los servicios, tan solo un 20% consideran que en el futuro mejorará la calidad, dando una puntuación igual o mayor a cinco. El aumento de las demandas como consecuencia ya no solo de la crisis, sino también del envejecimiento o de las nuevas patologías sociales, las nuevas necesidades más complejas de intervención, y la falta de inversiones económicas en programas y proyectos de servicios sociales, es lo que hace que la percepción sobre la mejora de la calidad sea tan baja. En términos parecidos, pero con un diagnóstico más negativo, se sitúan las previsiones sobre el grado de accesibilidad a los servicios públicos con los que trabajan estos profesionales. Ante las dificultades económicas y la multiplicación de la demanda se prevé la exigencia de nuevos requisitos o el endurecimiento de los existentes, con la finalidad de dificultar el acceso de muchas personas. Este tipo de previsiones negativas no sólo supondría el desmantelamiento de parte del Estado de bienestar, sino la pérdida de derechos sociales consolidados con el esfuerzo de muchas generaciones.

La valoración media en ambos casos es muy negativa 2,3, sin embargo existen diferencias por comunidades autónomas (Gráfico 6.4). Aunque en ninguna de ellas se obtiene un valor medio por encima de cinco. País Vasco (3,8) y Aragón (3,6 y 3,8), y en un segundo nivel Cataluña (2,8) y Navarra (2,3 y 2,9) son las que tienden a mostrar una mejor valoración en cuanto a la calidad y sobre todo al acceso. En el lado contrario, Asturias (1), Andalucía (1,9 y 1,8) y Cantabria (1,6 y 1,7) es donde los trabajadores sociales se muestran más pesimistas, previniendo que los cambios futuros disminuyan la calidad y dificulten el acceso a la ciudadanía.

Gráfico 6.4. *Valoración media del impacto futuro de los cambios en la mejora de la calidad de los servicios y en el acceso a los mismos según CC.AA.*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

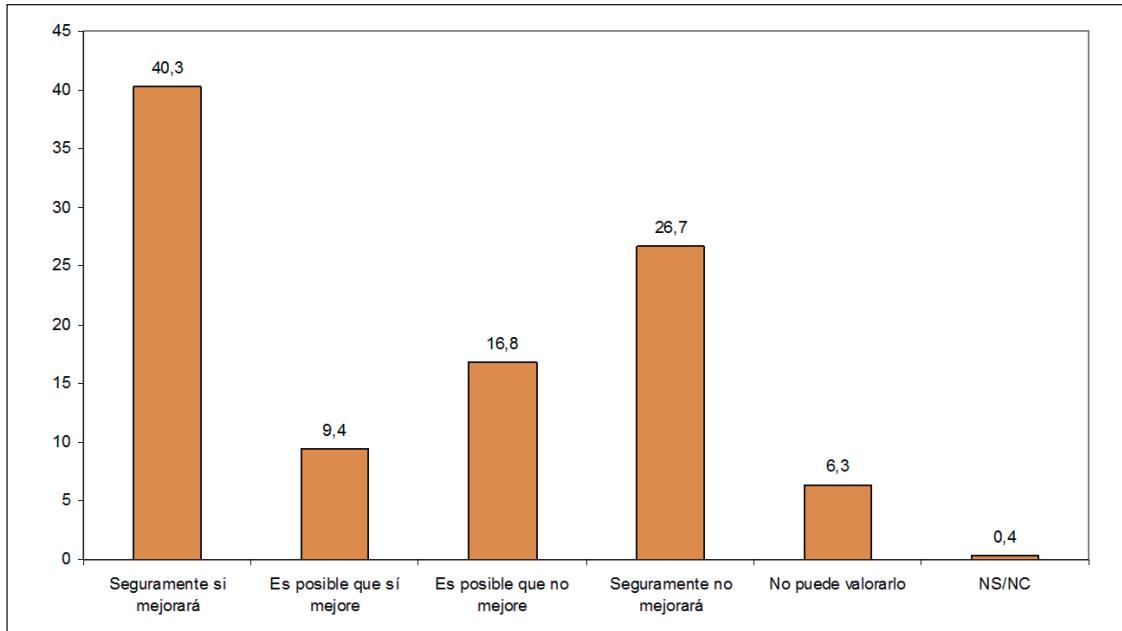
Nota: valores medios en una escala donde 0 es empeorará sustancialmente y 10 mejorará sustancialmente

Una de las principales repercusiones de esta grave crisis económica es que ha afectado a importantes sectores de clases medias que han asistido a una movilidad descendente en su nivel de rentas y estatus social. La respuesta desde los poderes públicos ha sido restringir, disminuir e incluso desmantelar programas y proyectos de intervención social en una época cuando su función era más necesaria. Desde los trabajadores sociales se ha respondido a este

importante reto mostrando una significativa capacidad de adaptación, pese a verse también afectados incluso en su número de efectivos. Sin embargo, este esfuerzo no puede ser ilimitado, las valoraciones de estos profesionales muestran un importante pesimismo respecto a la evolución de los servicios sociales en los próximos años, observándose síntomas de saturación en muchos de ellos. Este diagnóstico hace prioritario la necesidad de tomar conciencia y llevar a cabo medidas que aseguren no desmantelar la auténtica red de catalizadores del bienestar social.

Sin embargo, y a pesar del importante pesimismo con el que se esperan los futuros cambios en los servicios sociales, a nivel profesional los colegiados perciben de forma más heterogénea las repercusiones de estos cambios sobre su labor profesional (Gráfico 6.5). Paradójicamente, la mitad de los colegiados manifiestan que su situación puede mejorar, en dos de cada cinco casos se muestran además seguros de ello (40%).

Gráfico 6.5. *Valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional*

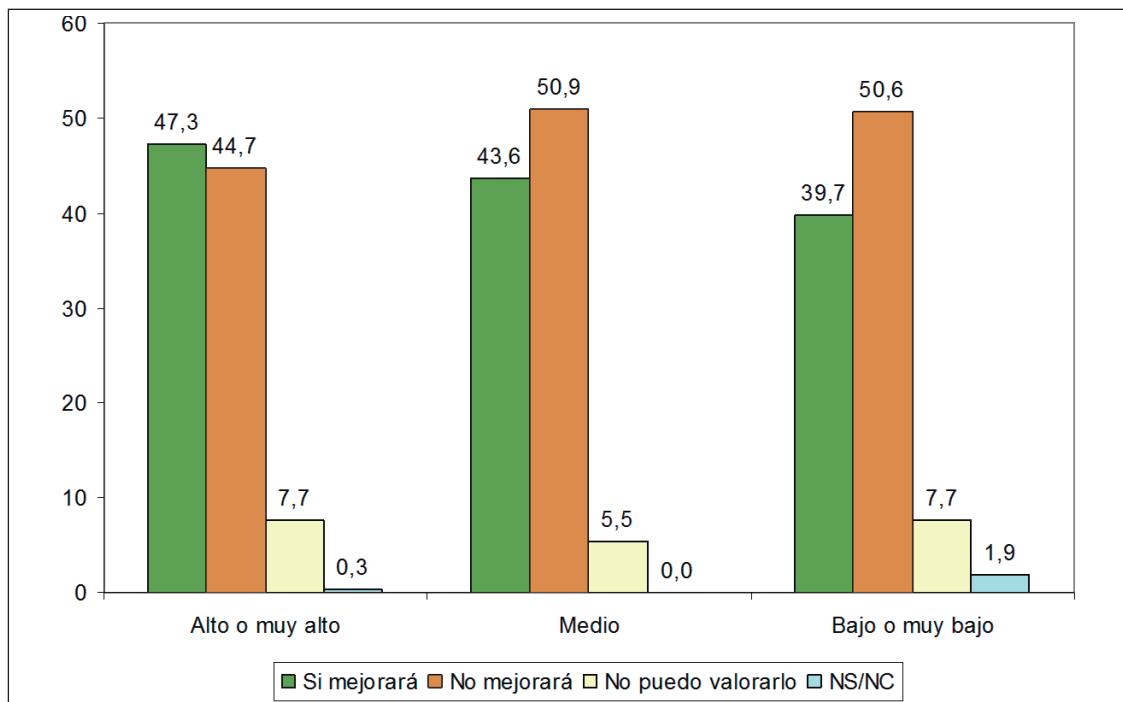


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Un 27% están seguros que no mejorará y un 17% que es posible que no mejore. La actual crisis económica está dando lugar a una percepción generalizada de pesimismo en cuanto al futuro de los servicios sociales en todos sus ámbitos, sin embargo, a nivel particular profesio-

nalmente hay mayores diferencias, ¿quiénes consideran que les puede ir mejor? Los niveles de satisfacción con la labor que realizan son muy importantes a la hora de valorar esta cuestión (Gráfico 6.6). Aquellos que afirman estar satisfechos o muy satisfechos con su trabajo tienden a ver de forma más optimista el impacto de los cambios sobre su labor profesional (47%), a media que esta satisfacción disminuye empeora también su percepción sobre este cambio.

Gráfico 6.6. *Valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional según su grado de satisfacción con la labor que realiza*

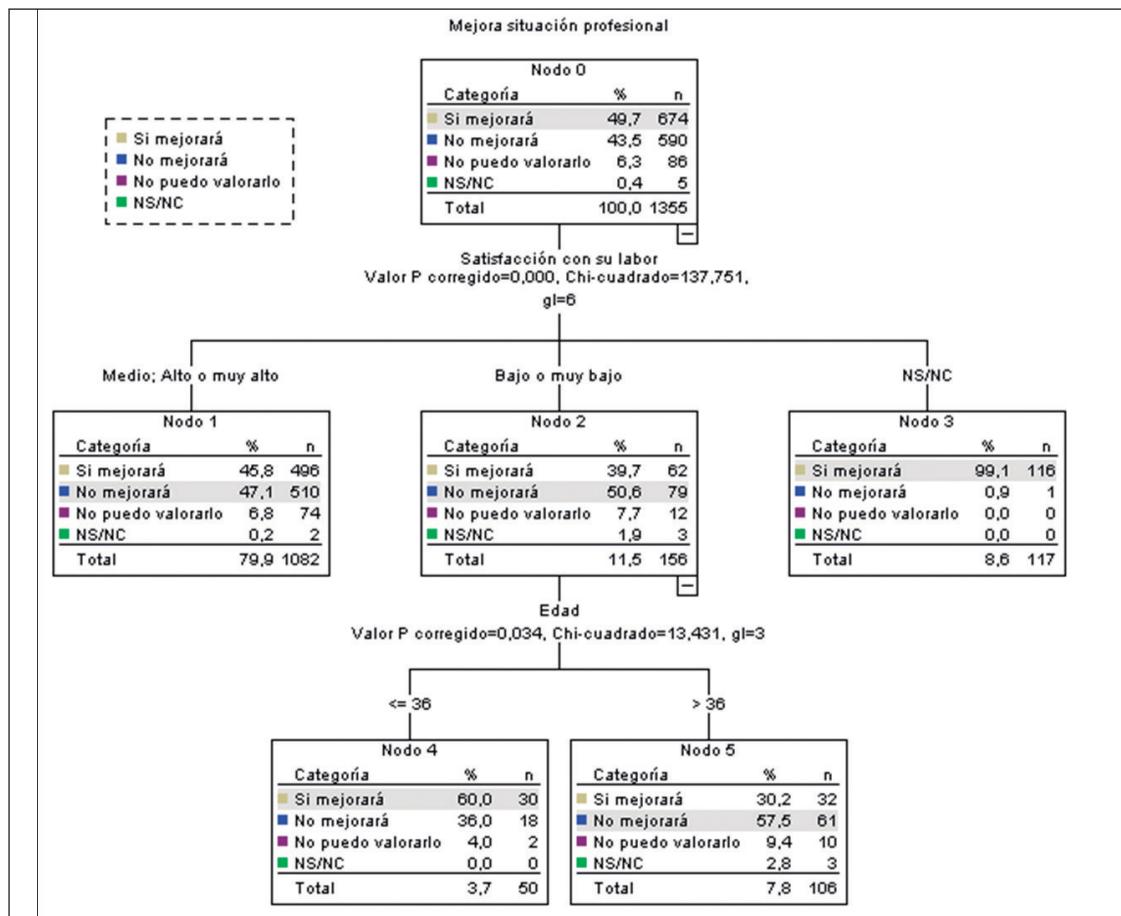


Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nuevamente un análisis de segmentación con las principales características sociodemográficas y organizativas de los colegiados puede desvelar muchas claves (Gráfico 6.7). Aspectos como el sexo, la comunidad autónoma donde se resida, el área en la que se desarrolle su trabajo, o el lugar que se ocupe dentro del organigrama del departamento, no son cuestiones especialmente significativas. Tal y como se ha señalado, la variable que más discrimina es la satisfacción con su situación laboral. Aquellos que tienen una valoración media, alta o muy alta, consideran en mayor medida que su situación profesional mejorará en comparación con los que muestran un grado de satisfacción bajo o muy bajo (46% frente a 39%). Se confirma por tanto que a la hora de

predecir acontecimientos futuros en relación con el trabajo, el grado de satisfacción que se tenga con la labor que se realiza es un elemento condicionante muy importante. Entre los que muestran un menor grado de satisfacción, los más jóvenes son mucho más optimistas que los más mayores. El 60% de los menores de 36 años confían en que su situación profesional mejorará, mientras que sólo un 30% opinan de esta manera en los mayores de dicha edad.

Gráfico 6.7. Análisis de segmentación sobre la opinión de los colegiados acerca de la mejora de su situación profesional en el futuro



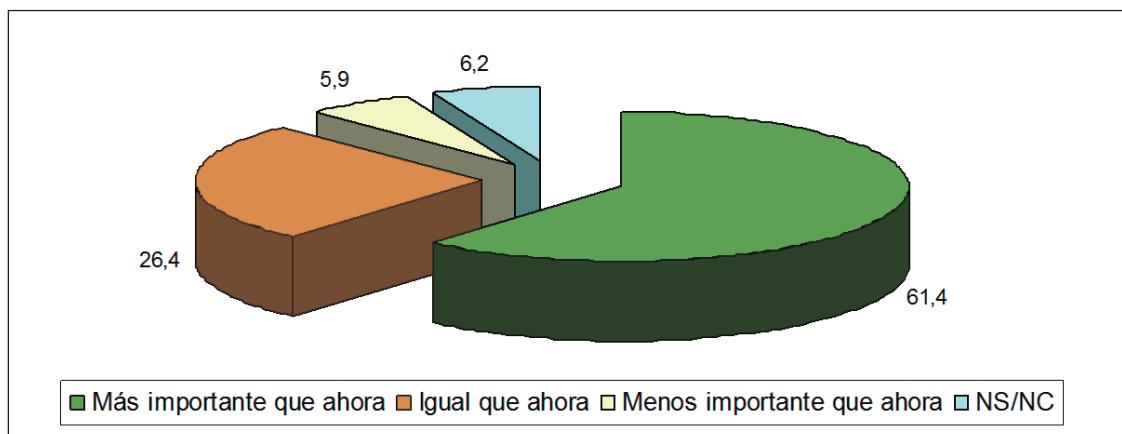
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Nota: se introduce en el análisis el sexo, la edad, comunidad autónoma, área de actividad, número de personas en su departamento, posición en la organización, grado de satisfacción y grado de compromiso con su trabajo, tipo de organismo en el que trabaja y si es funcionario/a.

6.2. Retos para el futuro de los servicios sociales a nivel general

Entre las múltiples alternativas que estudian algunos expertos para responder a los futuros retos del trabajo social, una de las que más se señalan se refiere a dar un mayor protagonismo a las organizaciones de tercer sector tanto en la intervención como en la gestión de los servicios sociales. En los últimos años se han desarrollado múltiples asociaciones, cooperativas sociales, fundaciones y empresas de acción social que han competido con los servicios públicos en la implementación y mejora de diversas prestaciones. La mayoría de ellas se apoyan sobre financiación pública, pero muestran un mayor grado de flexibilidad y, tal y como se ha mostrado en este estudio, unos salarios medios más bajos. ¿Qué opinan los colegiados sobre la labor que pueden jugar las organizaciones de tercer sector en el futuro de los servicios sociales? (Gráfico 6.8).

Gráfico 6.8. *Valoración del papel que pueden jugar organizaciones del tercer sector en el futuro en la prestación de servicios sociales*



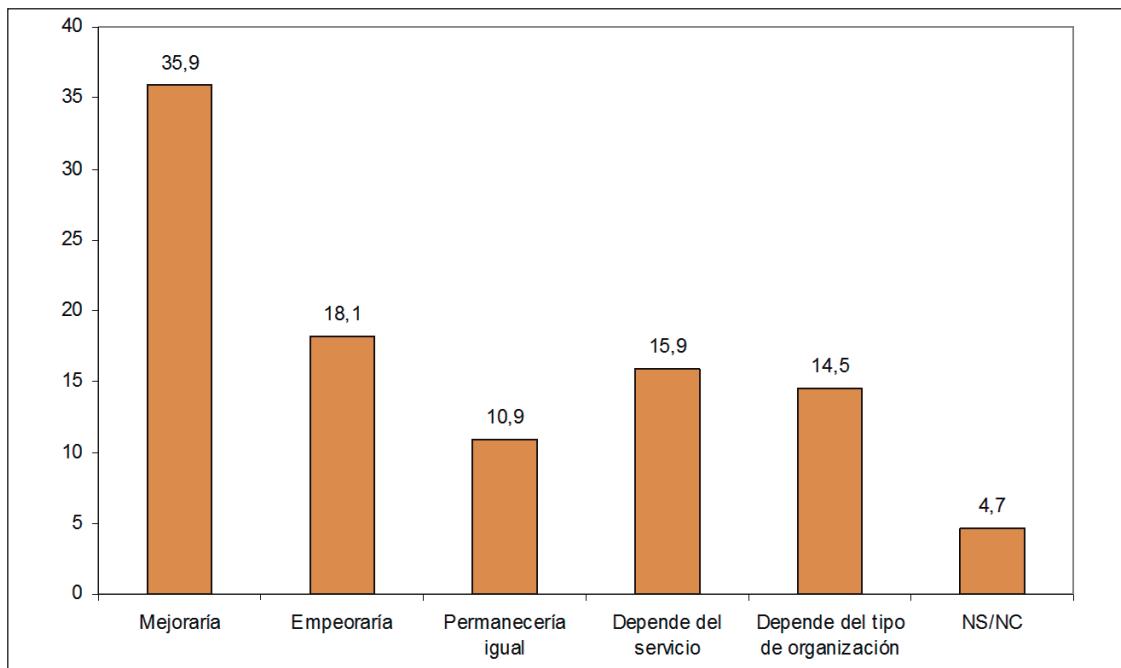
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Tres de cada cinco colegiados considera que en el futuro el papel de estas organizaciones será más importante que ahora (61%). De esta forma, los profesionales perciben la tendencia hacia la externalización de servicios que no necesariamente debe ser a empresas privadas, puede ser a entidades público-privadas como las organizaciones de tercer sector. Estos resultados apenas difieren en función de si se trabaja en un organismo público o privado, pero si son significativos en el caso de los funcionarios. Quienes tienen este estatus perciben como más importante estas organizaciones en el futuro en comparación con quienes no lo son (67% frente a 60% respectivamente). Del mismo modo, como se ha apuntado en el capítulo cinco, los

colegiados se manifiestan muy críticos respecto a la gestión privada de los servicios públicos, entre los que se muestran más favorable con estos sistemas mixtos un 72% considera que estas organizaciones tendrán más presencia en el futuro.

Por tanto, uno de los retos para muchos de los trabajadores sociales será adaptarse a trabajar junto con organizaciones de tercer sector, ¿Qué impacto considera que tendrán la mayor presencia de éstas organizaciones en los servicios sociales municipales? (Gráfico 6.9). En la mayoría de los casos, para algo más de uno de cada tres el impacto será positivo (36%), es decir, mejorarán estos servicios, frente a un 18% que opinan que empeorarán. No obstante, una parte importante de colegidos manifiesta que esto dependerá tanto del servicio que desarrolle (16%), como del tipo de organización de tercer sector (14,5%). Para un 11% esta cuestión apenas será influyente.

Gráfico 6.9. *Valoración sobre el impacto de una mayor presencia de organizaciones de tercer sector en los servicios sociales del municipio*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

La opinión en este sentido se encuentra influida de forma directa por la edad. Los colegiados más jóvenes son los que afirman que el impacto de estas organizaciones sería positivo (el 63%

entre los de 18 y 24 años), sin embargo, a medida que aumenta la edad dicho porcentaje disminuye considerablemente (sólo el 29% de los que tienen entre 55 y 64 años tienen una opinión positiva). Del mismo modo, y como cabría esperar, aquellos que mejor valoran sus relaciones con organizaciones del tercer sector tienden a mostrar una mejor opinión de la repercusión de su mayor participación que los que tienen malas relaciones (42% frente a 12% respectivamente). Las respuestas también difieren significativamente en función de la comunidad autónoma (Tabla 6.1).

Tabla 6.1. Valoración sobre el impacto de una mayor presencia de organizaciones de tercer sector en los servicios sociales del municipio según CC.AA. (% en filas)

	Mejoraría	Empeoraría	Permanecería igual	Depende del servicio	Depende del tipo de organización	NS/NC
Andalucía	36,0	22,5	8,7	15,4	12,3	5,1
Aragón	31,4	22,9	11,4	14,3	11,4	8,6
Baleares	36,8	15,8	10,5	10,5	26,3	0,0
Cantabria	43,8	9,4	15,6	9,4	18,8	3,1
C. la Mancha	30,9	27,2	11,1	16,0	11,1	3,7
Castilla León	41,0	18,0	13,1	11,5	14,8	1,6
Cataluña	49,0	6,7	9,6	23,1	6,7	4,8
Navarra	47,1	5,9	5,9	11,8	11,8	17,6
Valencia	29,8	20,6	8,5	10,6	24,8	5,7
Extremadura	33,8	19,5	15,6	19,5	6,5	5,2
Galicia	37,8	13,3	12,2	15,6	15,6	5,6
Canarias	33,3	11,7	10,0	15,0	20,0	10,0
La Rioja	34,1	9,8	14,6	17,1	17,1	7,3
Madrid	22,1	27,2	13,2	21,3	12,5	3,7
Murcia	41,9	14,0	7,0	16,3	18,6	2,3
País Vasco	51,4	8,1	10,8	18,9	9,5	1,4
Asturias	19,2	19,2	7,7	15,4	34,6	3,8

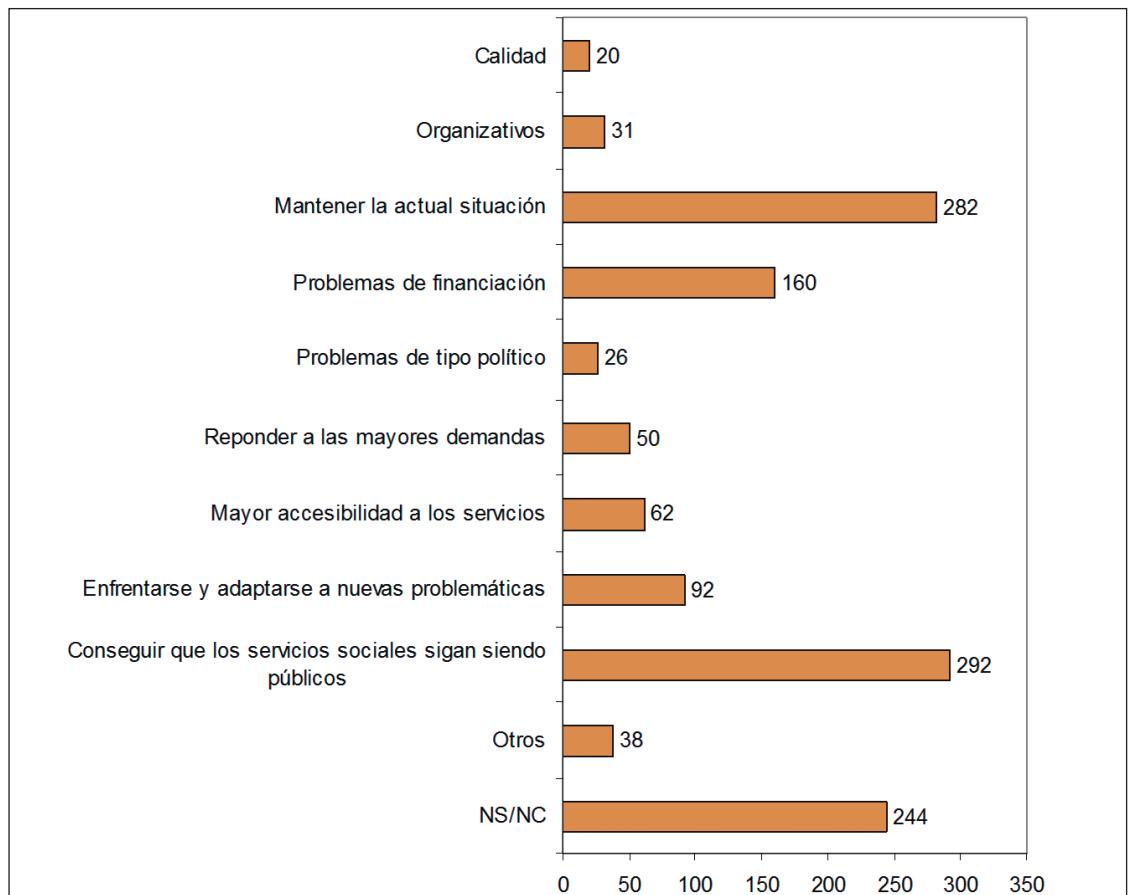
Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

Las regiones del norte de España que han desarrollado y consolidado organizaciones del tercer sector más potentes son las que tienen una imagen más positiva del impacto que éstas tendrán en el futuro en los servicios sociales municipales (País Vasco (51%), Cataluña (49%) y Navarra (47%)), mientras que en otras zonas como Madrid, Castilla la Mancha, Aragón o Andalucía existen los mayores porcentajes de colegiados que piensan que esto traerá consigo un empeoramiento de los servicios (27%, 23% y 22% respectivamente). Los colegiados que

señalan una menor repercusión de este hecho son los de Cantabria (16%), Extremadura (16%) y La Rioja (15%). En el caso de Cataluña y Madrid, se debe también tener en cuenta el tipo de servicio en el que se incorporan estas organizaciones (23% y 21%); y en Asturias, Baleares o Valencia, el tipo de organización (35%, 26% y 25% respectivamente).

Por último, se les preguntó a los colegiados de forma abierta que respondieran a cuál consideraban que era el principal reto que deberán afrontar los servicios sociales en los próximos tres años. Las respuestas al registrarlas de forma libre han sido sometidas a un proceso de recodificación. Los principales resultados se muestran en el Gráfico 6.10.

Gráfico 6.10. *Opinión de los colegiados sobre el principal reto que tienen que afrontar los servicios sociales en los próximos tres años*



Fuente: OTSLP y SSE (CGTS, 2013)

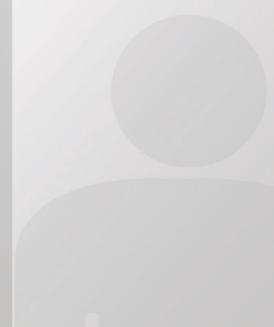
Dos son los principales retos que señalan los colegiados a corto y medio plazo. En primer lugar, conseguir que los servicios sociales sigan siendo públicos (292); los trabajadores sociales perciben el riesgo de una mayor privatización de servicios, por ello consideran fundamental la defensa de lo público y la garantía de derechos consolidados durante las últimas décadas. En segundo lugar, pero también vinculado con las respuestas anteriores, 282 colegiados han señalado que el principal reto para el futuro es mantenerse, es decir, conseguir mantener la universalización de las prestaciones, poder enfrentarse a los recortes de forma que les permita seguir funcionando como subsistemas de bienestar. En un segundo nivel los profesionales también han señalado el poder enfrentarse y superar los problemas de financiación (160). La actual crisis económica y su superación sería la principal problemática a la que habría que responder.

Los colegiados también han señalado otros múltiples retos, por ejemplo, el adaptarse a las nuevas problemáticas a las que se enfrentan (92), asegurar la accesibilidad a los servicios (62), solventar problemas de tipo político (mayor democratización en la toma de decisiones o depender menos del político en su trabajo habitual) (26), u organizativo (31) o de calidad (20). En el apartado "otros" se recogen también otras cuestiones como: la mejora de la investigación, las relaciones con organizaciones del tercer sector, la reforma de la administración local, incentivar la creatividad o un mayor reconocimiento y visibilidad al papel que desempeña el trabajador social.

Como se puede observar, el elenco planteado nos dibuja una serie de escenarios de presente y de futuro inmediato que, en buena medida, van a ser claves en la propia mutación de la profesión. Una mutación para la que habrá que estar preparados, más allá de situaciones económicas y sociales inestables.



ANEXO METODOLÓGICO



La **metodología** que se ha seguido para obtener información sobre los objetivos propuestos ha sido cuantitativa. Como fuente de obtención de datos se ha realizado una encuesta por Internet que ha sido suministrada exclusivamente a profesionales en activo del trabajo social entre los 18 y 65 años. El cuestionario inicial fue adaptado para su aplicación a través de Internet. Algunas de las preguntas que aparecían abiertas en la versión inicial hubo que cerrarlas, así como etiquetar algunas de las escalas que se utilizaron en el estudio con el objeto de mejorar la comprensión del cuestionario.

La **articulación de la encuesta** se organizó en cinco grandes bloques correspondientes a: los profesionales de los servicios sociales, los usuarios de los servicios sociales, la valoración de los servicios sociales que realizan, el futuro de su actividad y estrategias de mejora, y un último bloque sobre cuestiones sociodemográficas. En total 76 preguntas cerradas, semicerradas y abiertas que fueron adaptadas para su suministración a través de Internet. La encuesta incluyó una amplia diversidad de preguntas para su posterior transformación en variables nominales, ordinales y de intervalos. En muchos casos se utilizaron escalas de 0 al 10, con 11 posibilidades de respuestas, las cuales fueron a su vez etiquetadas para una mejor comprensión.

Para la **selección de las unidades muestrales** se han utilizado las direcciones de e-mail facilitadas por el Consejo General de Trabajadores Sociales a partir de los 37 colegios de trabajo social asociados al mismo. El trabajo de campo se llevó a cabo por personal del propio Consejo, enviando en sucesivas oleadas invitaciones a la participación. El tamaño total de la muestra asciende a 1.361 encuestados, distribuidos por las 17 Comunidades Autónomas de España y con la participación de trabajadores de 50 provincias⁷.

La realización del **trabajo de campo** tuvo lugar durante los meses de Mayo, Junio y primeros días de Julio de 2013, y fue llevado a cabo por SECABA lab Quality Evaluation and Information Retrieval. En primer lugar se realizó una primera oleada de 70 encuestas cuyas respuestas fueron analizadas y contribuyeron a mejorar la versión final del cuestionario. En una segunda fase se realizó todo el trabajo de campo a la muestra nacional. La duración media de cada encuesta fue de treinta minutos aproximadamente. Durante la recogida de la información se mantuvo la voluntariedad en la participación y el anonimato de las respuestas en todo momento.

El análisis de la información se corresponde con resultados de carácter descriptivo a partir de análisis de frecuencias, tablas de contingencia, comparación de medias y análisis de segmentación. Para su realización se ha utilizado el programa informático SPSS y Excel. En este sentido, se ha procurado presentar siempre de forma fácil y sencilla los principales resultados de cada una de las preguntas, así como los contrastes de hipótesis más signifi-

cativos mediante el estadístico “chi-cuadrado”. La utilización del análisis de segmentación permite realizar grupos homogéneos entre sí y heterogéneos respecto al resto de la muestra, lo cual es una ventaja a la hora de encontrar perfiles, y facilita mucho la comprensión de los resultados.

Tabla: Distribución por provincia de residencia de los encuestados

Provincia	Nº de encuestadas
Álava	18
Albacete	17
Alicante	47
Almería	49
Ávila	16
Badajoz	40
Baleares	19
Barcelona	80
Burgos	18
Cáceres	37
Cádiz	29
Cantabria	32
Castellón	13
Ciudad Real	16
Comunidad Floral de Navarra	17
Córdoba	28
Cuenca	14
Gerona	10
Granada	9
Guadalajara	10
Guipúzcoa	17
Huelva	13

⁷ Desde el CGTS se reiteran los agradecimientos a los responsables a nivel nacional y provincial que han difundido y animado a la participación a sus asociados, así como a todos los/las trabajadores sociales que respondieron a la encuesta.

Provincia	Nº de encuestas
Huesca	8
Jaén	20
La Coruña	30
La Rioja	41
Las Palmas	33
León	30
Lérida	5
Lugo	19
Madrid	136
Málaga	38
Murcia	43
Orense	15
Palencia	14
Pontevedra	26
Principado de Asturias	26
Salamanca	1
Santa Cruz de Tenerife	27
Segovia	9
Sevilla	67
Soria	14
Tarragona	9
Teruel	5
Toledo	24
Valencia	81
Valladolid	13
Vizcaya	39
Zamora	7
Zaragoza	22
No responde	10
Total	1361

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO 1

- Gráfico 1.1. Sexo de los encuestados.
- Gráfico 1.2 Distribución por edades de la población encuestada.
- Gráfico 1.3 Distribución de los encuestados por Comunidad Autónoma en la que trabajan.
- Gráfico 1.4. Encuestados que son trabajadores sociales.
- Gráfico 1.5. Motivos por los que eligió la carrera de Trabajo Social.
- Gráfico 1.6. Motivos por los que eligió la carrera de Trabajo Social según grupo de edad.
- Gráfico 1.7. Valoración de su grado de preparación para las labores profesionales que realiza.
- Gráfico 1.8. Principales ventajas y debilidades de la formación de los trabajadores sociales.
- Gráfico 1.9. Principales áreas en las que desarrolla su actividad.
- Gráfico 1.10. Años que lleva como profesional en los Servicios Sociales y en su actual departamento.
- Gráfico 1.11. Tipo de organismo en el que trabaja.
- Gráfico 1.12. Análisis de segmentación según el tipo de organismo en el que trabajan.
- Gráfico 1.13. Porcentaje de trabajadores funcionarios.
- Gráfico 1.14. Porcentaje de trabajadores funcionarios según CC.AA.
- Gráfico 1.15. Distribución de los trabajadores sociales según su salario (2013).
- Gráfico 1.16. Valoración del grado de satisfacción y de compromiso con la labor que realiza.
- Gráfico 1.17. Grado de satisfacción con el trabajo que realiza.
- Gráfico 1.18. Grado de satisfacción con su nivel de ingresos y con su vida en general.

CAPÍTULO 2

- Gráfico 2.1. Valoración media de los equipamientos donde trabajan los profesionales de los Servicios Sociales.
- Gráfico 2.2. Evolución de los equipamientos donde trabaja en los últimos tres años.
- Gráfico 2.3. Número de personas que trabajan en Servicios sociales en su municipio y en su departamento.
- Gráfico 2.4. Número de personas que trabajan en los Servicios sociales de su departamento según área de actividad (% en filas).
- Gráfico 2.5. Evolución del número de personas en su departamento durante el último año (2012).
- Gráfico 2.6. Tipo de personal con el que cuenta el área de servicios sociales.
- Gráfico 2.7. Posición que ocupa dentro del área de Servicios Sociales en la que trabaja (%).
- Gráfico 2.8. Distribución promedio de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales. (Total promedio 37,7 horas semanales).

Gráfico 2.9. Distribución de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales.

Gráfico 2.10. Valoración de su carga de trabajo en los últimos seis meses.

Gráfico 2.11. Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral.

Gráfico 2.12. Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral según tipo de organismo para el que trabaja.

Gráfico 2.13. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas.

Gráfico 2.14. Valoración sobre la falta de personal en su departamento para realizar su labor cotidiana.

Gráfico 2.15 Número de personas que harían falta en su departamento (%).

Gráfico 2.16 Grado de coordinación con otras administraciones públicas.

Gráfico 2.17. Valoración del grado de colaboración entre los profesionales que intervienen en la prestación de sus servicios sociales.

Gráfico 2.18. Análisis de segmentación sobre la valoración de la coordinación entre profesionales del trabajo social.

Gráfico 2.19. Valoración de las relaciones con organizaciones del Tercer Sector.

Gráfico 2.20. Principal canal para hacer llegar quejas y/o sugerencias por parte de los usuarios.

Gráfico 2.21. Análisis de segmentación sobre los principales canales para hacer llegar quejas y/o sugerencias por parte de los usuarios.

Gráfico 2.22. Periodicidad con la que se realizan en su centro encuestas de satisfacción a usuarios.

Gráfico 2.23. Periodicidad de encuestas de satisfacción según tipo de organismo.

Gráfico 2.24. Valoración del grado de planificación en la acción estratégica de su departamento.

Gráfico 2.25. Grado de fomento de la investigación en su actividad cotidiana.

Gráfico 2.26. Valoración del uso de las nuevas tecnologías en su trabajo habitual.

Gráfico 2.27. Valoración media de la labor profesional de los profesionales de los Servicios Sociales.

Gráfico 2.28 Grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre su labor profesional.

Gráfico 2.29. Análisis de segmentación sobre el grado de empatía del trabajador social en el desarrollo de su profesión.

Gráfico 2.30 Valoración media de diversos aspectos en relación al público que atienden.

Gráfico 2.31. Valoración de la evolución de la labor que realiza a nivel personal y cómo puede evolucionar en los próximos tres años.

Gráfico 2.32. Principales problemas de los trabajadores sociales en lo labor cotidiana (números absolutos).

CAPÍTULO 3

Gráfico 3.1. Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2013).

Gráfico 3.2. Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2013), según Comunidad Autónoma.

Gráfico 3.3. Evaluación del número de trámites o expedientes a nivel particular y a nivel general en su área o departamento.

Gráfico 3.4. Número medio de trámites o expedientes gestionados a nivel particular según área de actividad (Mayo 2013).

Gráfico 3.5. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios en el último año.

Gráfico 3.6. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios en el último año según área de actividad.

Gráfico 3.7. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2012).

Gráfico 3.8. Principal motivo por el que acuden sus usuarios a los Servicios Sociales en el último año.

Gráfico 3.9. Valoración sobre cuestiones relacionadas con los usuarios de los Servicios Sociales.

Gráfico 3.10. Análisis de segmentación sobre la imagen que tienen de los trabajadores sociales los usuarios.

Gráfico 3.11. Principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento de Servicios Sociales.

Gráfico 3.12. Cambio de perfil de los usuarios atendidos en 2012.

Gráfico 3.13. Cambio de perfil de los usuarios atendidos en 2012 según Comunidad Autónoma.

Gráfico 3.14. Dirección hacia el principal cambio de perfil de las personas usuarias de los Servicios sociales en 2012 (multi-respuesta).

CAPÍTULO 4

Gráfico 4.1. Grado de conocimiento que consideran que tiene la ciudadanía sobre las funciones que realizan los Servicios Sociales.

Gráfico 4.2. Valoración de la opinión que tienen los ciudadanos sobre la evolución de algunos aspectos relacionados con los Servicios Sociales en los últimos años.

Gráfico 4.3. Análisis de segmentación sobre la evolución del grado de conocimiento que tienen los ciudadanos en relación a los servicios sociales.

Gráfico 4.4. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los últimos tres años (2009-2012).

Gráfico 4.5. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los próximos tres años (2013-2015).

Gráfico 4.6. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio.

Gráfico 4.7. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según Comunidad Autónoma.

Gráfico 4.8. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según área de actividad.

Gráfico 4.9. Análisis de segmentación sobre la valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio.

Gráfico 4.10. Valoración media de los siguientes servicios en su municipio.

Gráfico 4.11. Valoración de la evolución de los servicios de su municipio en los últimos tres años.

Gráfico 4.12. Valoración sobre cómo considera que evolucionarán los servicios sociales de su municipio en los próximos tres años.

CAPITULO 5

Gráfico 5.1. Presupuesto de su área de servicios sociales en su Ayuntamiento (2012).

Gráfico 5.2. Presupuesto TOTAL de servicios sociales en su Ayuntamiento (2012).

Gráfico 5.3. Subpartida anual destinada a la Ley de dependencia y al Plan concertado en su ayuntamiento (2012).

Gráfico 5.4. Procedencia principal de la financiación de los servicios sociales (porcentajes).

Gráfico 5.5. Promedio de la procedencia principal de la financiación de los servicios sociales.

Gráfico 5.6. Cuantificación de la disminución de las partidas presupuestarias de Servicios Sociales, Ley de Dependencia y Plan Concertado.

Gráfico 5.7. Evolución del presupuesto anual de servicios sociales de su municipio en los últimos tres años y perspectivas de evolución en los tres siguientes.

Gráfico 5.8. Opinión sobre la combinación de sistemas de financiación público/privados en los servicios sociales.

Gráfico 5.9 Análisis de segmentación sobre la valoración de sistemas mixtos de financiación.

Gráfico 5.10. Valoración sobre cómo afectaría la gestión privada de los servicios en su ámbito de trabajo.

CAPÍTULO 6

Gráfico 6.1. Cambios que considera que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional.

Gráfico 6.2. Análisis de segmentación sobre los cambios que consideran que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional.

Gráfico 6.3. Valoración del impacto futuro de los cambios en la mejora de la calidad de los servicios y en el acceso a los mismos.

Gráfico 6.4. Valoración media del impacto futuro de los cambios en la mejora de la calidad de los servicios y en el acceso a los mismos según CC. AA.

Gráfico 6.5. Valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional.

Gráfico 6.6. Valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional según su grado de satisfacción con la labor que realiza.

Gráfico 6.7. Análisis de segmentación sobre la opinión de los colegiados acerca de la mejora de su situación profesional en el futuro.

Gráfico 6.8. Valoración del papel que pueden jugar organizaciones del tercer sector en el futuro en la prestación de servicios sociales.

Gráfico 6.9. Valoración sobre el impacto de una mayor presencia de organizaciones de tercer sector en los servicios sociales del municipio.

Gráfico 6.10. Opinión de los colegiados sobre el principal reto que tienen que afrontar los servicios sociales en los próximos tres años.

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO 1

- Tabla 1.1. Valoración de su grado de preparación para las labores profesionales que realiza según sexo y edad.
Tabla 1.2. Principales ventajas y debilidades de la formación de los trabajadores sociales según variables significativas de sexo y edad.
Tabla 1.3. Trabajadores sociales funcionarios según sexo y edad.
Tabla 1.4. Distribución de los trabajadores según su salario, edad y organización para la que trabaja (% en filas).

CAPÍTULO 2

- Tabla 2.1. Valoración de la evolución del número de personas en su departamento (2012) por Comunidad Autónoma.
Tabla 2.2. Posición organizativa que ocupa en función de su área de actividad (% en filas).
Tabla 2.3. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas en función de características sociodemográficas y organizativas.

CAPÍTULO 3

- Tabla 3.1. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios en el último año según CC. AA (% en filas).
Tabla 3.2. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2012) según Comunidad Autónoma.
Tabla 3.3. Principal motivo de queja de los usuarios de Servicios Sociales según área de actividad.
Tabla 3.4. Principales características sociodemográficas de las personas atendidas durante 2012.
Tabla 3.5. Cambio de perfil de los usuarios atendidos en 2012 según área de actividad.

CAPÍTULO 4

- Tabla 4.1. Grado de conocimiento que consideran que tiene la ciudadanía sobre las funciones que realizan los Servicios Sociales.
Tabla 4.2. Opinión sobre cómo ha evolucionado el grado de conocimiento que tienen los ciudadanos en relación a los servicios sociales en general según su Comunidad Autónoma.

CAPÍTULO 5

- Tabla 5.1. Evolución del presupuesto anual de servicios sociales de su municipio en los últimos tres años según Comunidad Autónoma.
Tabla 5.2. Perspectivas de evolución del presupuesto anual de servicios sociales de su municipio en los próximos tres años.

CAPÍTULO 6

- Tabla 6.1. Valoración sobre el impacto de una mayor presencia de organizaciones de tercer sector en los servicios sociales del municipio según CC.AA. (% en filas).

SINOPSIS

El Consejo General del Trabajo Social publica el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE). Este trabajo se nutre de una encuesta realizada a 1361 trabajadores y trabajadoras sociales colegiadas de las 17 Comunidades Autónomas durante el año 2013.

El informe recoge conclusiones muy interesantes para la profesión y la ciudadanía: el creciente porcentaje de profesionales del trabajo social en centros de titularidad privada, una opción casi inexistente hace unos años. La oposición de los trabajadores y trabajadoras sociales a la combinación de sistemas de financiación públicos/privados en los Servicios Sociales considerando que la gestión privada no garantizará la universalidad, ni mejorará la calidad de las prestaciones. La disminución del número de empleados en los centros sociales, el aumento de la demanda, la sobrecarga de trabajo...

El ISSE pone de manifiesto la percepción de los y las trabajadores y trabajadoras sociales en un momento de gran crisis social y económica, y muestra la degradación del Sistema Público de Servicios Sociales que la profesión apuntaló en el nacimiento del periodo constitucional. Un informe referente sobre la situación actual que constituye un duro retrato de los Servicios Sociales, y sobre cuyas conclusiones la profesión debe reflexionar y trabajar para mejorar el futuro.

