



II 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

2





ISSE



II 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 CÔRDOBA
- 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 coordinado desde el Consejo General del Trabajo Social por Ana Lima. El equipo de investigación ha estado 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

Corrección ortotipográfica:

Juan Brea Iglesias

Imprime

Imprenta Anzos

ISBN: 978-84-608-6538-4

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

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

ÍNDICE

CAPÍTULO 1

LA ESTRUCTURA DEL TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA A COMIENZOS DEL SIGLO XXI	11
1.1. Características sociodemográficas	12
1.2. La estructura organizativa en la que se insertan los trabajadores sociales	16
a) Tipo de organismo en el que trabaja	16
b) La presencia de servicios sociales para el desarrollo del trabajo social	19
1.3. El papel de las diputaciones en la prestación de servicios sociales	21

CAPÍTULO 2

LA LABOR PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES	23
2.1. Estructura de su área de trabajo	24
a) Posición que ocupa en su área de trabajo	24
b) Actividad laboral que realiza	29
2.2. Organización de los recursos humanos de su departamento	33
a) Número de profesionales distribuidos por áreas de actividad	33
b) Evolución del número de trabajadores sociales	36
c) Valoraciones sobre la falta de personal	39
2.3. Valoración de su carga de trabajo	41
a) Las cargas laborales durante los últimos seis meses	41
b) La prolongación de la jornada laboral	42
c) La compensación de las horas extraordinarias	45
2.4. Coordinación de su trabajo con otras administraciones	48

CAPÍTULO 3

LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES	55
3.1. La labor silenciosa de los trabajadores sociales	56
a) El número de usuarios atendidos	56
b) Principal demanda para la que piden ayuda	59
c) ¿Qué es lo que se demanda?	63
3.2. La gestión de los servicios sociales: hacer más con menos	64

a) La evolución de las demandas	64
b) Las necesidades no cubiertas	66
c) Principales motivos de descontento en los usuarios	69
3.3. Perfil sociodemográfico de las personas atendidas	72

CAPÍTULO 4

LA OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE REALIZAN 75

4.1. La gestión de la calidad de los servicios sociales	76
a) La valoración general de la calidad de los servicios de su municipio	76
b) La gestión de los aspectos micro: la cercanía con la ciudadanía	80
c) La valoración de los principales servicios	83
d) Percepciones sobre la evolución y perspectivas de cambio de los servicios	85
4.2. Principales problemas en su labor cotidiana	87
4.3. La financiación de los servicios sociales y su evolución	88

CAPÍTULO 5

LOS TRABAJADORES SOCIALES ANTE LA NUEVA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL 93

5.1. La opinión de los colegiados sobre el contexto legislativo sobre el que se desarrolla la Ley	94
a) Conocimiento y opinión de la Ley de Bases y el Plan Concertado	94
b) Opinión de los trabajadores sociales sobre las modificaciones de ambas legislaciones	99
5.2. La opinión de los trabajadores sociales sobre los principios generales de la nueva legislación	103
a) El principio de estabilidad presupuestaria	103
b) Centralización de los servicios sociales	105
c) El sistema público de gestión mixta de servicios sociales	107
5.3. Los trabajadores sociales ante la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local	110

a) Grado de conocimiento de la Ley	111
b) La opinión de los profesionales sobre la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local	119
c) Las opiniones de los trabajadores sociales sobre los efectos de la puesta en marcha de la Ley	123
5.4. El papel del CGTS ante la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local	128
a) El rol que debería haber jugado el CGTS ante la nueva legislación	128
b) Conocimiento sobre el papel desarrollado por el CGTS en relación a la Ley	130
5.5. El movimiento social Marea Naranja.....	132

CAPITULO 6

LA OPINIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES ANTE LA GESTIÓN DE LA CRISIS ECONÓMICA 135

6.1. Grado de acuerdo de los profesionales sobre la gestión de la crisis económica que afecta a su trabajo	136
6.2. El impacto de la crisis en los grupos más desfavorecidos	139
6.3. Mecanismos para evaluar el impacto de los recortes	141
6.4. El Pacto de Ratificación del Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	145

CAPÍTULO 7

LA PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOCIALES SOBRE SU FUTURO 147

7.1. El trabajo social ante los cambios de los próximos años	148
7.2. Las perspectivas de futuro de los profesionales del trabajo social	151
7.3. El principal reto de los servicios sociales	153

ANEXOS 157

1. Anexo metodológico	158
2. Índice de gráfico	162
3. Índice de tablas	168

PRÓLOGO

Presentamos el Segundo Informe de Servicios Sociales (ISSE II) en España. Como en la anterior ocasión realizamos este informe mediante las encuestas realizadas a trabajadores sociales en activo (atención primaria y especializada), que trabajan en centros de servicios sociales de toda España. Queremos empezar la publicación agradeciendo a todos/as su participación en la misma.

La encuesta se realizó durante el mes de abril de 2014. En ella participaron trabajadores y trabajadoras sociales de las diecisiete Comunidades Autónomas. La mayoría fueron mujeres (83%) con una tendencia al incremento de hombres entre las generaciones jóvenes. Más de la mitad de los trabajadores y trabajadoras sociales encuestados trabajan en Ayuntamientos, el 33% de ellos, de más de 20.000 habitantes.

Si la investigación social y el estudio de los distintos mercados es fundamental para las empresas, no es necesario recalcar la importancia que puede llegar a tener en la gestión política. El fin del ciclo de las políticas desarrolladas y la paulatina complejidad de las demandas que la sociedad española, en general, y el ciudadano, en particular, hace que las administraciones públicas y las organizaciones de su entorno estén obligadas a utilizar herramientas sofisticadas para conocerlas, analizarlas e intervenir de forma eficaz a partir de dicho conocimiento.

Por eso el Consejo General del Trabajo Social y desde el Observatorio Estatal de Servicios Sociales, se lleva a cabo esta investigación. El objetivo principal es disponer de información rigurosa, neutral y de primera mano sobre el funcionamiento de los servicios sociales y la situación de los trabajadores/as sociales en ese ámbito. Esta información es clave para que los gestores públicos puedan tener en cuenta nuestra opinión a la hora de adoptar decisiones, y que las políticas sociales estén sometidas a un permanente proceso de evaluación que garantice su calidad y su mejora continua.

Es necesario contar con un instrumento como éste, para presentar ante la ciudadanía cuál es la visión de los trabajadores sociales de la situación. Máxime ante la inminente entrada en vigor de la Reforma de la Administración Local en enero de 2016.

El Consejo General del Trabajo Social y del conjunto de Colegios Profesionales de España han mostrado su oposición a esta Ley, desde su tramitación, donde se manifestaron en contra de su aprobación. Es necesario recalcar la importancia de las alianzas entre los agentes implicados y recordad que los Servicios Sociales tienen su origen en la administración local.

Han sido muchos los actos en los que, a través del marco de la Marea Naranja, nos hemos manifestado en defensa del Sistema Público de Servicios Sociales. La labor que venimos desempeñando de denuncia y movilización es básica, ya que detrás de todas estas reformas

y recortes, se encuentran los derechos de las personas quedando cuestiones como la financiación o las competencias en un segundo plano.

No nos queda más que ser críticos ante las directrices del gobierno a la hora de elaborar los Presupuestos Generales del Estado, en los que se destina más fondos a las cantidades dirigidas al Banco de Alimentos que al propio Plan Concertado de Prestaciones Básicas. Es evidente el carácter asistencialista de este tipo de medidas que perjudican al conjunto de la población, ya que es la ciudadanía la que se ve afectada por los recortes de este tipo de políticas regresivas.



Jornada sobre la Reforma de la Administración Local en el Ayuntamiento de Madrid (diciembre 2015). Foto CGTS.

El informe ISSE II pretende ser una radiografía del sentir de los trabajadores y las trabajadoras sociales que muestre la actual situación del Sistema de Servicios Sociales en España. La mayoría de los/las trabajadores/as sociales consideran que estos servicios han empeorado durante estos tres últimos años. Por ello el ISSE II pretende consolidarse como una herramienta que aún siendo específica de la profesión, tiene gran relevancia como indicador para constatar las fortalezas y debilidades del sistema de cara a reforzar las carencias del mismo y a potenciar sus virtudes.

Ana Isabel Lima Fernández
Presidenta del Consejo General
Del Trabajo Social



CAPÍTULO 1

La estructura del trabajo social en España a comienzos del siglo XXI



Desde el Consejo General del Trabajo Social existe un fuerte compromiso por conocer los cambios que acontecen tanto en los servicios sociales de nuestro país, como en la labor que llevan a cabo sus profesionales. Tras el éxito logrado en el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE, 2013) a partir de las opiniones de los profesionales del trabajo social, en este segundo año se ha vuelto a realizar una consulta a estos técnicos introduciendo algunos aspectos novedosos como: la valoración de los profesionales sobre la gestión de la crisis o sobre la Ley 27/2013 de Racionalización y sostenibilidad de la administración local.

Al igual que en el anterior estudio, el objetivo sigue siendo el mismo, y no es otro que conocer de primera mano, las valoraciones, opiniones, críticas y sugerencias que hacen los profesionales del trabajo social a la labor que realizan y sobre todo a la forma en la que se están enfrentando a las principales circunstancias derivadas de la actual crisis económica. Si el sistema público de servicios sociales constituye uno de los pilares básicos sobre los que se asienta el Estado de bienestar, el denominado cuarto pilar, la opinión de sus profesionales es clave para conocer el impacto real de la actual crisis económica y la forma en la que se está haciendo frente a un mayor número de demandas con menores recursos. Este segundo estudio ofrece, además, la posibilidad de poder comparar resultados con el anterior, y poder divisar de esta forma si se están produciendo, o no, cambios, y cuál es su dirección.

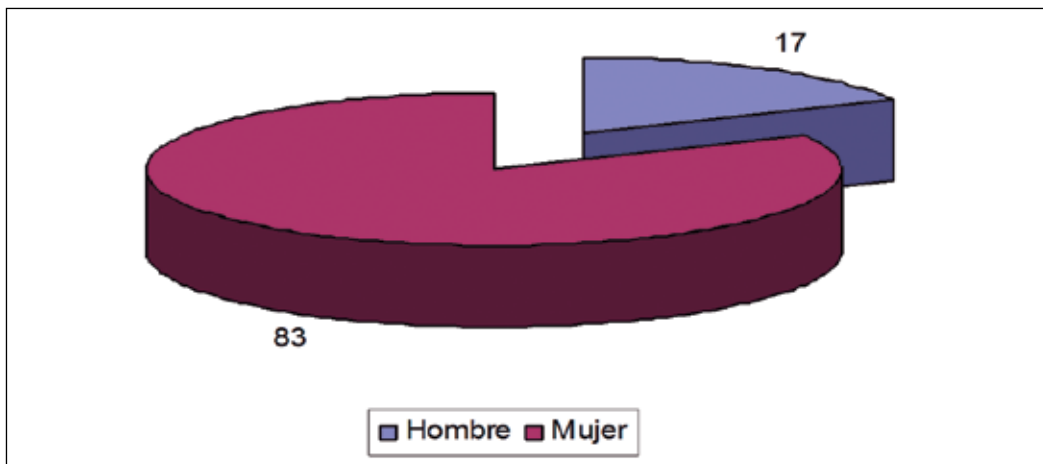
En este primer capítulo, el objetivo es conocer las características sociodemográficas y estructurales alrededor de las que realizan su función los trabajadores sociales. De este modo, se abordan tres bloques. En el primero se analizan las principales características sociodemográficas de los profesionales que han participado en esta encuesta. En el segundo apartado se abordan las estructuras organizativas donde desarrollan su actividad, la composición de determinadas áreas de servicios sociales y la existencia, o no, de diferentes prestaciones. El tercero es el dedicado al papel de las diputaciones, que de manera novedosa se ha introducido en este segundo informe.

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?, ¿son muy jóvenes? Estas son algunas de las preguntas que se han respondido en este epígrafe. En sus resultados debe tenerse en cuenta que esta investigación se ha realizado a los colegiados inscritos en los colegios oficiales de trabajo social de toda España. La encuesta se ha respondido de forma aleatoria hasta cubrir las distintas afijaciones proporcionales a cada comunidad autónoma (Véase anexo metodológico)¹. A pesar de estas matizaciones, los resultados muestran una imagen muy fidedigna de los trabajadores sociales colegiados a nivel nacional 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%), siendo hombres sólo el 17%.

Gráfico 1.1. Sexo de los encuestados



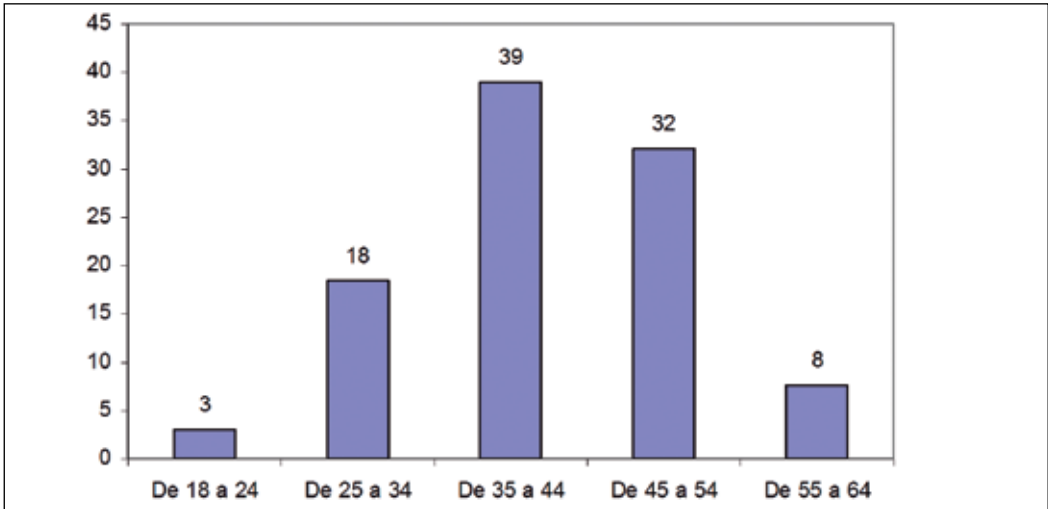
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Estos resultados coinciden casi totalmente con los obtenidos el año pasado (83,5% y 16%), coincidiendo también sus explicaciones. 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 general, 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. Los cruces por comunidad autónoma, al igual que en el año anterior, 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.

¹ Estos resultados no son representativos para el total de los trabajadores sociales a nivel nacional, sino que se refieren únicamente a los trabajadores sociales que se encuentran colegiados y cuyos colegios disponen de su correo electrónico. Véase anexo metodológico.

Gráfico 1.2. Distribución por edades de la población encuestada



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los resultados vuelven a coincidir con los del año 2013, es decir, 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 encuestados tienen más de 35 años. El grupo más minoritario se corresponde con jóvenes de entre 18 y 24 años (3%), lógicamente con 18 años 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 41,7 años, siendo en general bastante joven en relación con otras profesiones, aunque algo mayor que el año anterior (41,2). Debe recordarse la relativa expansión del trabajo social con un primer momento a mediados de los años ochenta y durante la primera década del dos mil.

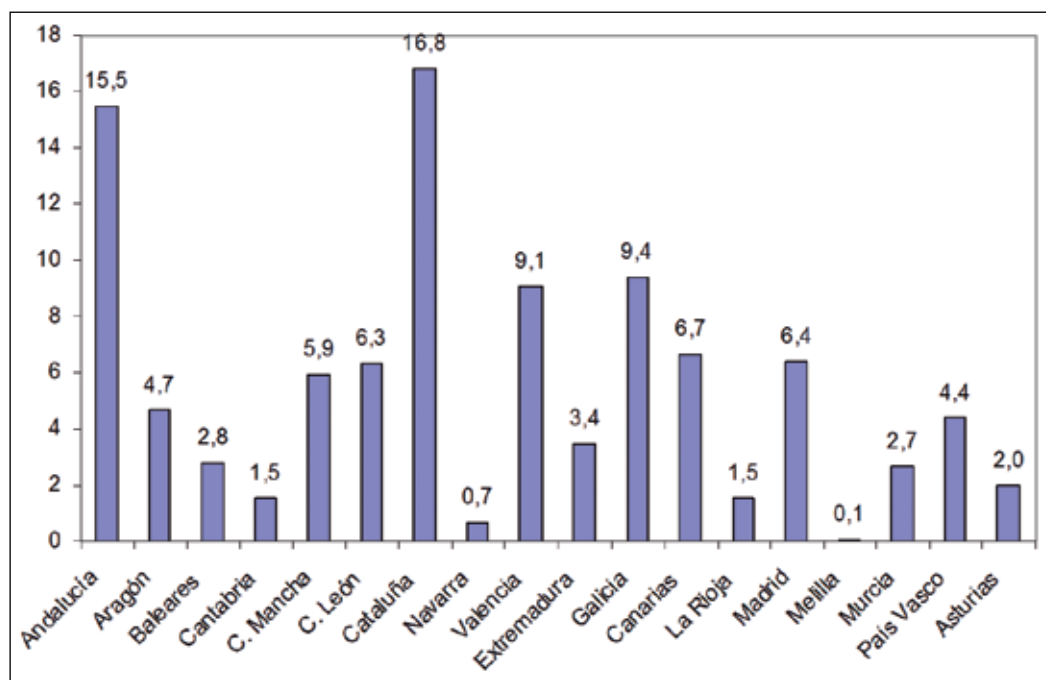
El análisis de la edad según el sexo de los encuestados cumple las mismas pautas señaladas para la población general, no existiendo grandes diferencias de edad según se sea hombre o mujer; no obstante, se detecta una mayor concentración masculina en el grupo más joven (30 hombres entre 18 y 24 años frente a 8 mujeres). Estos datos deben interpretarse con cautela al ser este el grupo donde menos respuestas hay. En general, estos resultados muestran la similitud en las distribuciones por sexo y edad respecto al año anterior, resultado esperado y que confirma la consistencia interna de ambos estudios.

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. Con este fin se elaboró un muestreo proporcional teniendo en cuenta el número de colegiados existente en cada comunidad autónoma. La muestra resultante responde a estas expectativas (Gráfico 1.3).

Las tres regiones más representadas se corresponden con Cataluña (16,8%), Andalucía (15,5%), Galicia (9,4%) y Valencia (9,1%). La principal comunidad infra-representada se corresponde con Madrid (6,4%), donde tras diversas rondas de recordatorio no fue posible obtener una mayor implicación por parte de los colegiados. En el caso catalán la sobrerepresentación es debida a que ésta es una de las comunidades autónomas con mayor número de colegiados a nivel nacional.

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



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Como puede observarse en el Gráfico 1.3, en este estudio han participado trabajadores sociales colegiados de las 17 comunidades autónomas, correspondientes a 50 provincias repartidas por todo el territorio nacional². La muestra teórica se adapta muy bien a la reali-

² Véase el anexo metodológico para conocer la distribución provincial de los encuestados

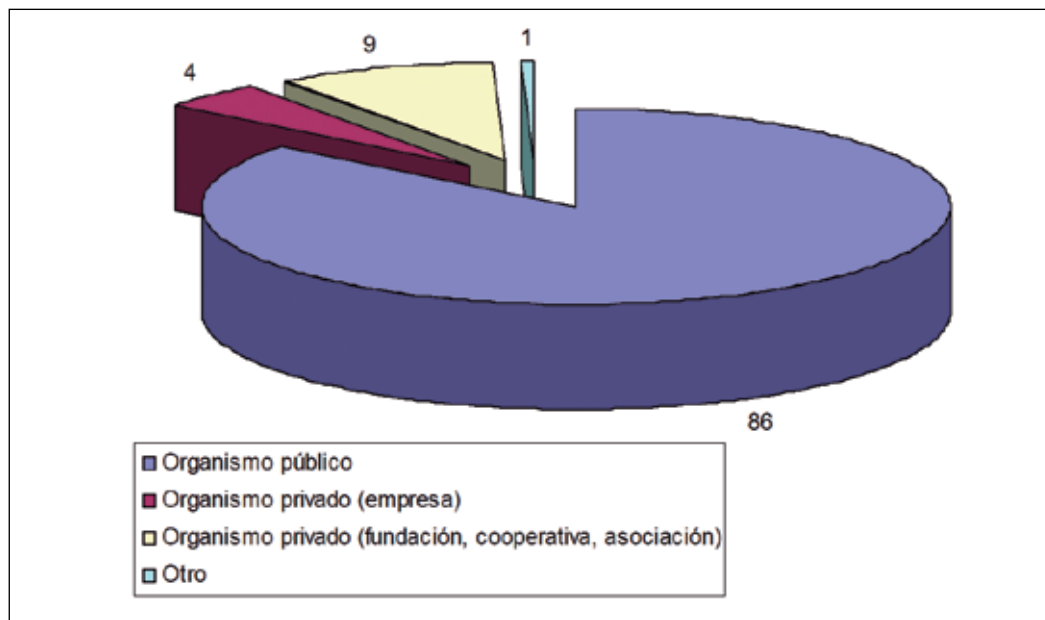
zada finalmente. Entre las provincias con mayor participación destacan lógicamente las que concentran a un mayor número de colegiados como: Barcelona (112), Madrid (67) o Alicante (52)³.

1.2. La estructura organizativa en la que se insertan los trabajadores sociales

a) Tipo de organismo en el que trabaja

El contexto en el que se desarrolla la labor de los trabajadores sociales puede ser diferente en función de la comunidad autónoma en la que estos se insertan. Es por ello por lo que otra de las cuestiones importantes en las que se debe incidir es en la estructura organizativa de estos profesionales. La gran mayoría de trabajadores sociales realizan su trabajo en un organismo público (Gráfico 1.4), un 86% dependen directamente de las distintas administraciones, no obstante un 9% 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 4% en una empresa especializada en la prestación de servicios sociales. Estos últimos organismos privados hacen referencia a servicios de titularidad pública pero de gestión privada, los cuales han crecido en los últimos años.

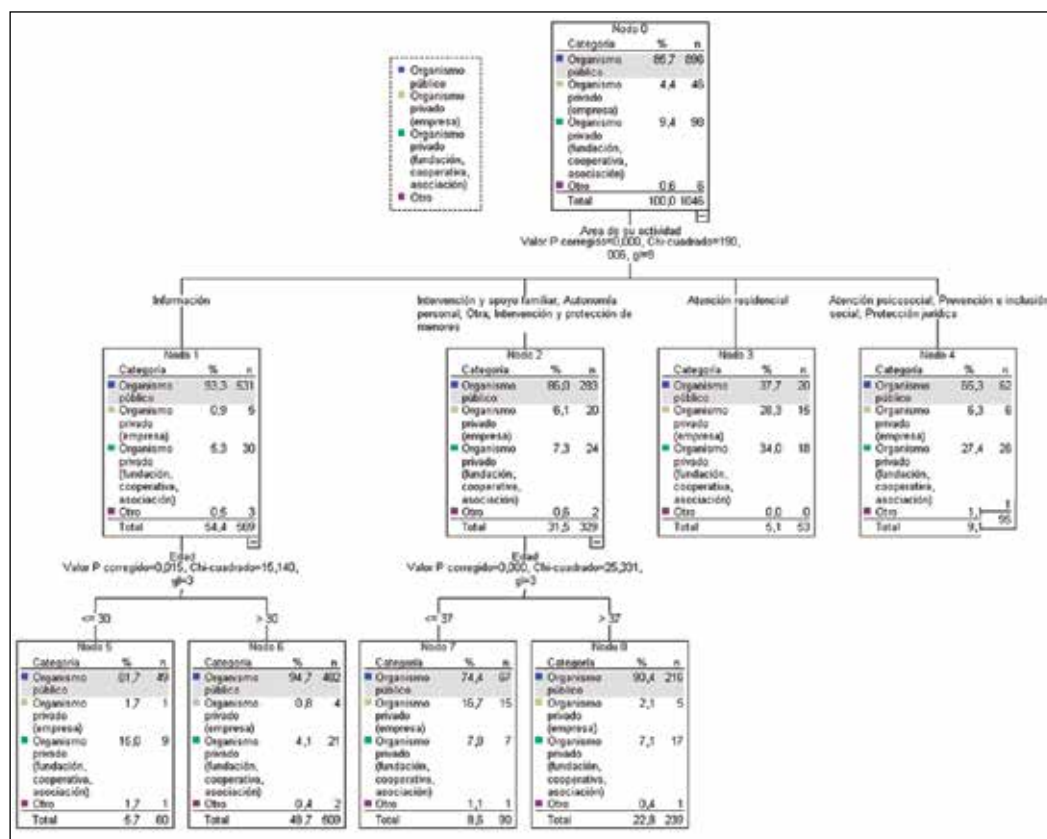
Gráfico 1.4 Tipo de organismo en el que trabaja



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Para profundizar en el perfil de los trabajadores sociales en función del organismo donde trabajan se ha realizado un análisis multivariable de segmentación (Gráfico 1.5), 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 que trabajan en áreas de información o asesoramiento, en un 93% están vinculados a algún organismo público, sobre todo si tienen más de 30 años (94%).

Gráfico 1.5. Análisis de segmentación según el tipo de organismo en el que trabajan



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

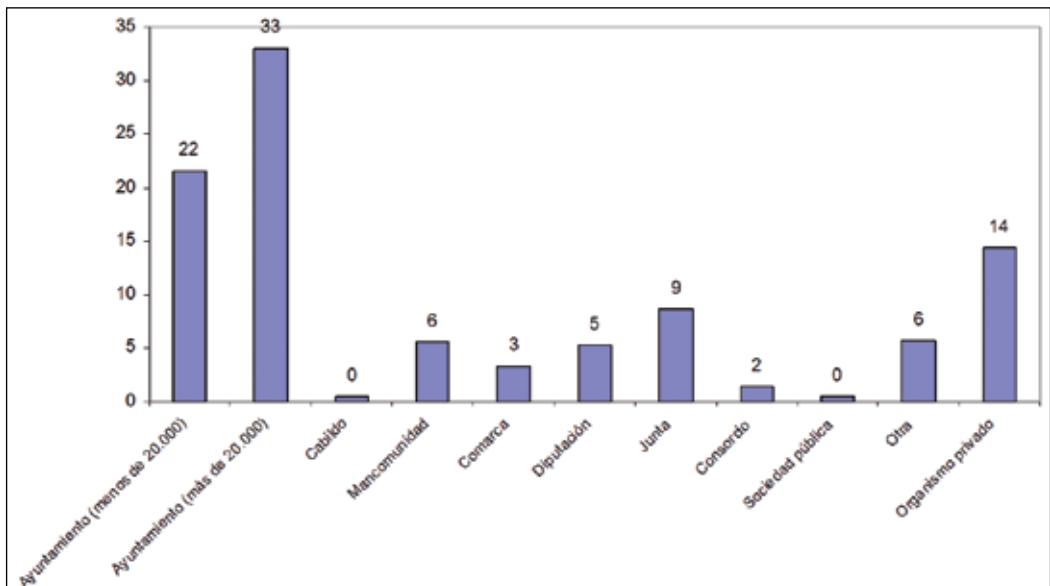
Nota: se incluyen en el análisis la edad, el sexo, el área donde desarrollan su actividad y años en la profesión

³ 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 los trabajadores sociales que respondieron a la encuesta.

Algo similar ocurre para aquellos que desempeñan su labor principal en departamentos de información y apoyo familiar, autonomía personal o protección de menores, donde un 86% está vinculado a un organismo público, sobre todo si se tiene más de 37 años (90%). Las principales diferencias aparecen en los dos últimos nodos, en el caso de la atención residencial, la participación de múltiples organismos es más habitual, un 37% de los colegiados se encuentran vinculados a una administración pública, un 34% a una organización de tercer sector, y un 28% a una organización privada. Por último, en relación a la atención psicosocial, prevención e inclusión y protección jurídica, los organismos públicos tienen también una importante presencia (65%), junto a organizaciones del tercer sector (27%) y, en menor medida, a empresas (6%).

La estructura organizativa en la que se distribuyen los trabajadores sociales es importante, y muestra diferencias significativas en función del área donde se realice su labor. Como aspecto novedoso respecto al último informe, en esta ocasión se profundizó sobre el tipo de administración específica a la que se vinculaban los colegiados (Gráfico 1.6).

Gráfico 1.6. Tipo de administración en la que trabaja



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

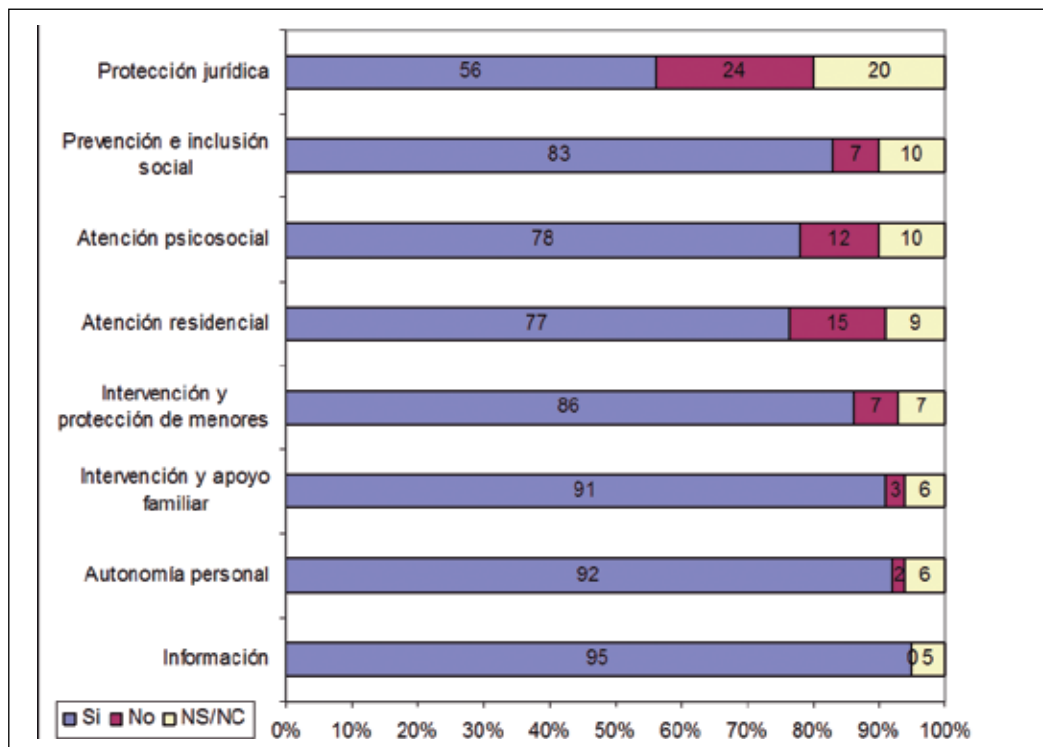
Lo más habitual es que los colegiados desarrollen su labor en administraciones municipales, sobre todo en ayuntamientos con más de 20.000 habitantes (33%) o de menos (22%). No obstante, debe tenerse en cuenta, tal y como se ha señalado anteriormente, como un 14% se encuentran vinculados a organismos privados, bien sean organizaciones de tercer sector u empresas. La presencia de trabajadores sociales en entes supra-municipales es menor, pero

también significativa, ya que un 9% afirma hacerlo en administraciones autonómicas (Junta), y un 6% en una mancomunidad. Con una menor presencia se encuentran las diputaciones (9%), comarcas (3%) o consorcios (2%); así como aquellos entes más testimoniales como los cabildos, propios de la Comunidad Autónoma Canaria y las sociedades públicas. Esta “fotografía” muestra como cabía esperar la importancia de los colegiados en la articulación de los servicios sociales a nivel local; sin embargo, también muestra que debe tenerse en cuenta la heterogeneidad de administraciones y diversas situaciones en las que se pueden encontrar.

b) La presencia de servicios sociales para el desarrollo del trabajo social

Otro de los aspectos novedosos que se han introducido en esta segunda oleada, hace referencia a conocer mejor la existencia de determinados servicios sociales en los que pueden desarrollar su trabajo estos profesionales. Esta información forma parte del contexto, y nos permite hacernos una idea del nivel de prestaciones existentes en los diferentes entes municipales así como sus principales carencias (Gráfico 1.7).

Gráfico 1.7. Existencia de servicios sociales en el municipio donde trabaja

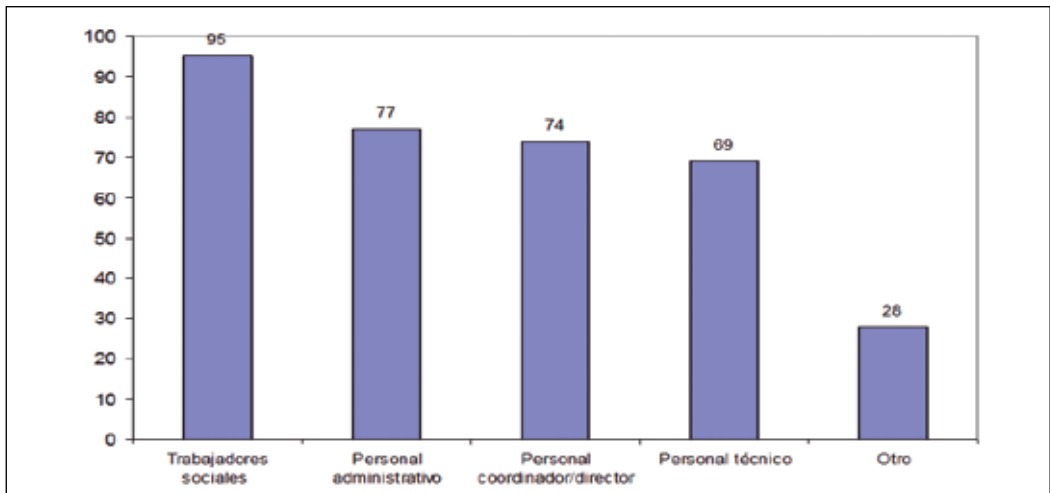


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los profesionales consultados muestran como en los municipios en los que trabajan existen, sobre todo, servicios de información (95%), autonomía personal (92%) e intervención y apoyo familiar (91%). En un segundo nivel, pero también cerca, se encontrarían los ayuntamientos con servicios de: intervención y protección de menores (86%), prevención e inclusión social (83%), atención psicosocial (78%) y atención residencial (77%). Los servicios con una menor presencia en el ámbito local son los relacionados con la protección jurídica. Algo más de la mitad de municipios afirman prestarlos (56%), aunque existe aproximadamente uno de cada cinco colegiados que desconoce si existen este tipo de prestaciones a los ciudadanos.

Muy vinculado con la prestación de servicios sociales, el profundizar en la articulación de las estructuras nos llevó también a preguntar a los colegiados por el tipo de profesionales existentes en los distintos organigramas de los servicios sociales en los que trabajaban (Gráfico 1.8). Esta información es muy relevante pues permite analizar el grado de organización de los mismos, y valorar si nos encontramos con administraciones bien articuladas y formalizadas o, por el contrario, con altos niveles de precarización en estos ámbitos.

Gráfico 1.8. Existencia de profesionales con diversos perfiles en el área de servicios sociales donde trabaja



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

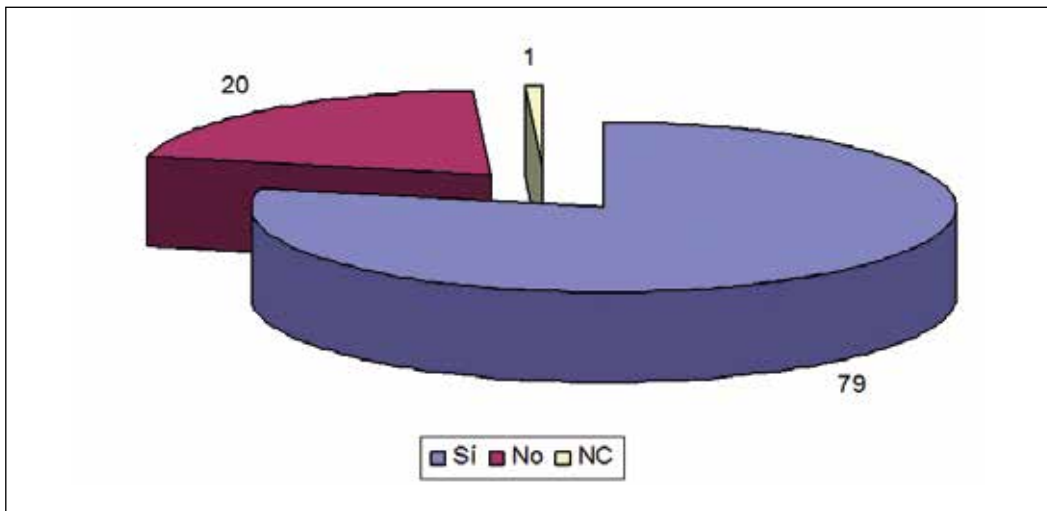
Los resultados muestran que los trabajadores sociales son claves en la prestación de los servicios sociales, un 95% de los colegiados afirma que existen estos profesionales en el área de servicios sociales en la que trabajan. En casi ocho de cada diez casos se cuenta con personal administrativo (77%), aspecto importante pues simboliza la mayor profesionalización del servicio y contribuye a liberar parte del trabajo administrativo que desempeña habitualmente el profesional del trabajo social. Otro perfil importante que refuerza este hecho es la

presencia de personal coordinador o director en los organigramas de trabajo, tres de cada cuatro colegiados afirman que existe esta figura en su área de trabajo (74%). Este es un dato positivo, pero no debe dejar en el olvido que para un 26% esta es una figura desconocida o inexistente. Por último, la figura menos habitual es la del técnico, aunque un 69% afirma contar con al menos uno en su estructura administrativa. El papel del técnico es fundamental en muchos casos siendo clave su presencia para la mejora de los distintos servicios.

1.3. El papel de las diputaciones en la prestación de servicios sociales

Una de las cuestiones que más ha interesado al Consejo de trabajadores sociales es la relacionada con el papel que juegan las diputaciones en la prestación de servicios sociales. Durante los últimos años ha existido en la opinión pública un debate sobre el rol de estas instituciones y sobre la función que juegan sobre todo en aquellos municipios que, por tamaño de población, no pueden disfrutar de una estructura fuerte de estos servicios. Por todo ello, en esta segunda oleada se preguntó a los colegiados por la existencia de diputaciones en su comunidad autónoma (Gráfico 1.9).

Gráfico 1.9. Existencia de diputaciones en la Comunidad Autónoma donde trabaja



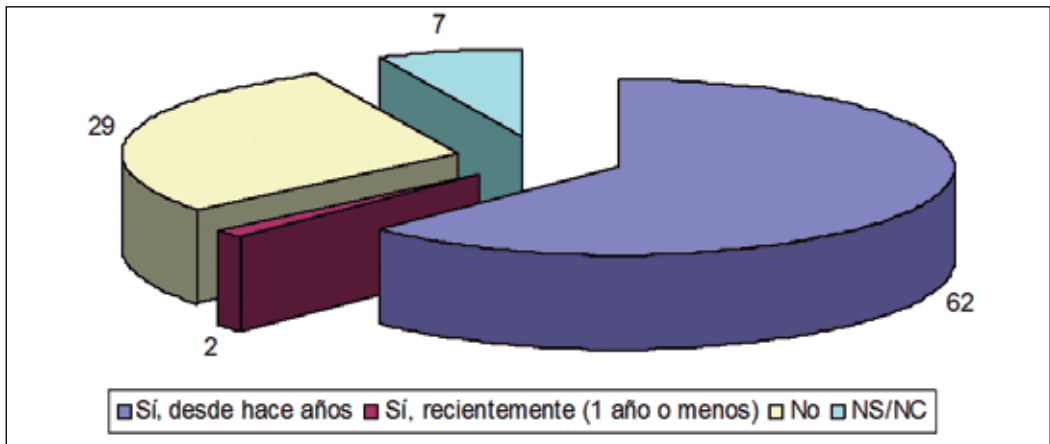
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La respuesta de los profesionales subrayan en cuatro de cada cinco casos cómo en su Comunidad Autónoma existen estas diputaciones. Debe tenerse en cuenta que en aquellas comunidades uni-provinciales no existe este tipo de administración (Madrid, Cantabria, La Rioja, Murcia, etc.), ésa suele ser sustituida por otras entidades de rango menor. Las diputaciones

son clave, sobre todo, en las comunidades autónomas grandes sirviendo de catalizadoras de servicios en los pequeños municipios y áreas rurales.

En este sentido, más allá de conocer la existencia o no de diputaciones, lo relevante es profundizar en si estas tienen actualmente competencias en la prestación de servicios sociales municipales. Por ello, a todos aquellos que respondieron que sí existían diputaciones en sus comunidades autónomas, se les realizó esta segunda pregunta (Gráfico 1.10). Los colegiados respondieron en seis de cada diez casos que, en su comunidad, las diputaciones venían asumiendo competencias municipales de servicios sociales desde hace años (62%). Solamente un 2% afirmó que estas competencias habían comenzado a asumirlas recientemente y para un 29% no tenían esta función. Estos resultados refuerzan el importante papel que juegan estas administraciones en la provisión de servicios a nivel local.

Gráfico 1.10. Diputación de su territorio que tiene competencias actualmente en servicios sociales municipales



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El debate actual sobre la supresión, o no, de las diputaciones a nivel nacional debería tener en cuenta el papel que juegan estas administraciones como órganos cercanos a los ciudadanos en municipios y áreas rurales. En caso de supresión de las mismas se deberían poner en marcha nuevos mecanismos que aseguraran la prestación de estos servicios en muchas de las áreas donde precisamente su labor se hace más necesaria.



CAPÍTULO 2

La labor profesional de los trabajadores sociales



En este segundo capítulo se analiza la labor profesional del trabajador social, ello supone profundizar en la estructura organizativa en la que se inserta, así como recoger las valoraciones de los profesionales relacionadas con su carga de trabajo.

En el primer informe este apartado fue muy importante pues se trataba de conocer mejor la estructura de muchos de estos servicios sociales. 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. Sin embargo, en este segundo informe, no se ha prestado tanta atención a la estructura en sí, pues es una información de la que ya disponemos (por ejemplo las valoraciones sobre las infraestructuras), y sí nos hemos centrado en conocer como están evolucionando diversos indicadores como: el número de profesionales en los departamentos, la carga de trabajo, o la coordinación con diversas administraciones.

Este capítulo se articula en cuatro apartados. En el primero de ellos se analiza la estructura organizacional en la que se insertan los trabajadores sociales, su organización por áreas y las posiciones que ocupan en dichas áreas. El segundo apartado es el dedicado al personal, analizándose cómo han cambiado a lo largo del tiempo y cómo se han enfrentado al incremento de demandas por parte de la sociedad. Muy relacionado con eso, en el tercer epígrafe se abordan las valoraciones que hacen los profesionales sobre su carga de trabajo. No es arriesgado decir que son ellos, los profesionales de los servicios sociales, los actores que más conocen las repercusiones de la crisis económica, por lo que es muy interesante profundizar en cómo ésta le ha afectado a su labor cotidiana. Por último, se dedica un apartado a la coordinación entre las diferentes administraciones, introduciéndose algunas valoraciones novedosas, como las relativas específicamente al área de salud. Debe tenerse en cuenta a lo largo de toda esta investigación que nos basamos en las opiniones de los profesionales, las cuales pueden contrastar con otras informaciones procedentes de otras fuentes. Desde el CGTS el énfasis se pone en conocer la visión que tienen sus colegiados sobre su labor profesional.

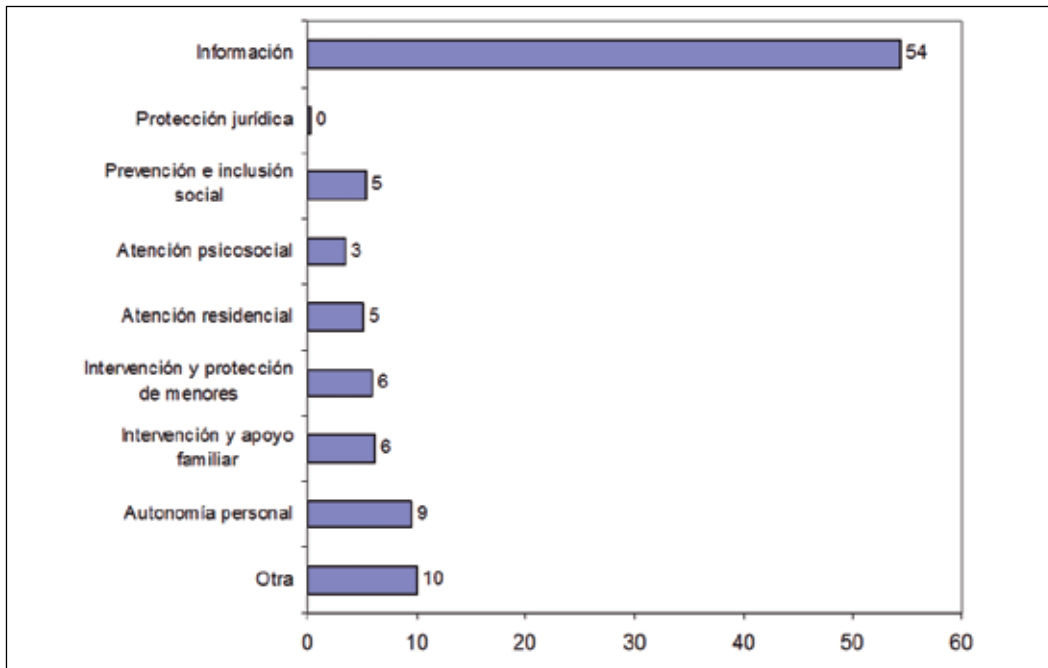
2.1. Estructura de su área de trabajo

a) Posición que ocupa en su área de trabajo

El análisis de la estructura del área de trabajo comprende dos aspectos muy relevantes. En primer lugar, la posición que se ocupa en el área de trabajo y, en segundo lugar, la actividad laboral que realizan los profesionales del trabajo social. En relación a la primera, 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 2.1 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 (54%), aunque su presencia es constante en todas las áreas de los servicios sociales.

Gráfico 2.1. Principales áreas en las que desarrolla su actividad



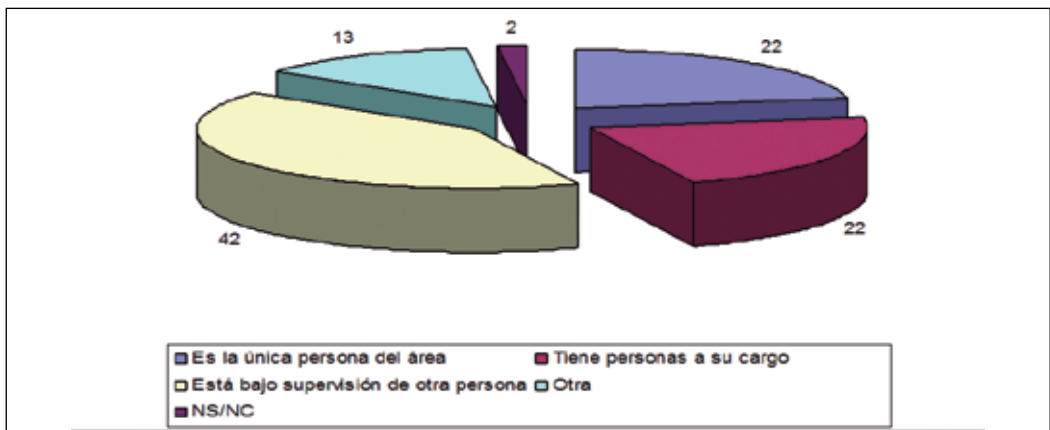
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Como cabía esperar, este resultado coincide con el del estudio anterior (58%). 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 10% 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.

Una cuestión interesante que tiene mucho valor sobre todo desde el punto de vista de la estructura del área de trabajo, 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 2.2, un 22% afirman que son la única persona que trabaja en su área o departamento, y un 42% se encuentran bajo supervisión de otras personas. Los resultados vuelven a ser muy parecidos con los del informe anterior (28% y 43% respectivamente), mostrando la existencia de pocos cambios estructurales y la consistencia de los datos.

Gráfico 2.2. Posición que ocupa dentro del área de Servicios Sociales en la que trabaja



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Lógicamente, el número de profesionales con personal a su cargo es menor (22%), mientras que un 13% 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.

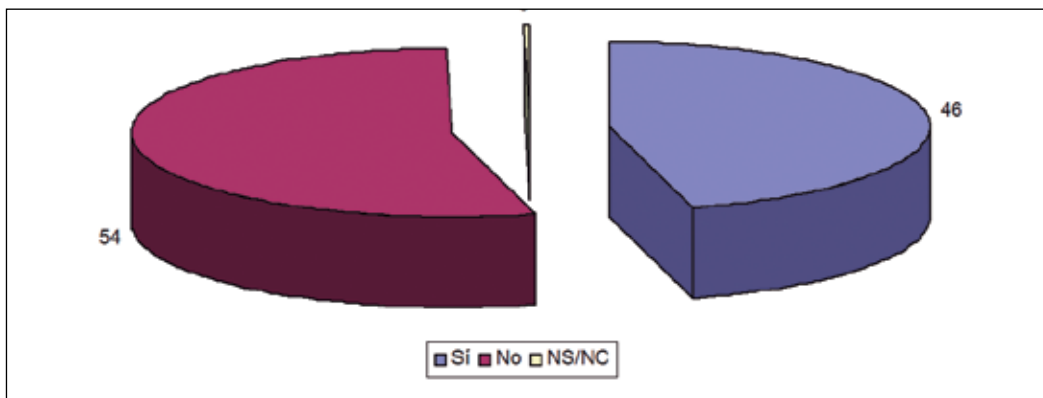
El cruce entre la posición que se ocupa en el departamento y el área donde desarrolla su actividad ayuda a conocer mejor la estructura organizativa de los servicios sociales en los que se insertan los colegiados (Tabla 2.1). Como se ha señalado anteriormente, la mayoría de trabajadores sociales tienden a concentrarse en el área de información, orientación y asesoramiento (54%), 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 (43% y 53% 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 61% y un 45% respectivamente están bajo supervisión de otras personas, existiendo por tanto una mayor jerarquización.

Tabla 2.1. 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	22	19	42	14	2
Autonomía personal	11	36	43	8	1
Intervención y apoyo familiar	20	8	53	19	0
Intervención y protección de menores	8	18	61	13	0
Atención residencial	43	23	28	6	0
Atención psicosocial	53	8	33	3	3
Prevención e inclusión social	21	25	45	7	2

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Gráfico 2.3. Porcentaje de trabajadores públicos que son funcionarios



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Junto con la posición que se ocupa dentro del área de servicios sociales, otro indicador básico para conocer la fortaleza de los servicios sociales es la presencia de personal funcionario en sus diversas estructuras. 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, al igual que se señalaba en el año anterior, no son funcionarios (Gráfico 2.3). No obstante, esta cifra está muy igualada, un 54% no lo son frente a un 46%. ¿De que depende el ser funcionario o no? Pues lógicamente de la existencia y dotación de plazas en las distintas administraciones de funcionariado y de

personal laboral. 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. Los datos son idénticos que para el año 2013 (Tabla 2.2).

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% 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 (57%), 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 sólo un 27% de los colegiados es funcionario/a, sin embargo cuando se tiene de 55 a 64 años casi dos de cada tres confirman haberlo logrado (65%). En este caso, sí se detecta una novedad importante respecto al informe anterior, en 2013 un 74% de los colegiados más mayores afirmaban ser funcionarios, cifra que ha descendido hasta el 65%; este dato puede deberse a un sesgo en la muestra, ya que no se realizan cuotas por grupos de edad (al no existir estos datos en una base censal de colegiados), pero también a jubilaciones de los profesionales más mayores y la llegada a esta edad de generaciones con una posición laboral más inestable.

Tabla 2.2. Trabajadores sociales funcionarios según sexo y edad (% en filas)

	Sí son funcionarios	No son funcionarios	NS/NC
Sexo			
Hombre	55	45	0
Mujer	44	56	0
Edad			
18 a 24	57	39	4
25 a 34	27	72	1
35 a 44	41	59	0
45 a 54	54	46	0
55 a 64	65	35	0

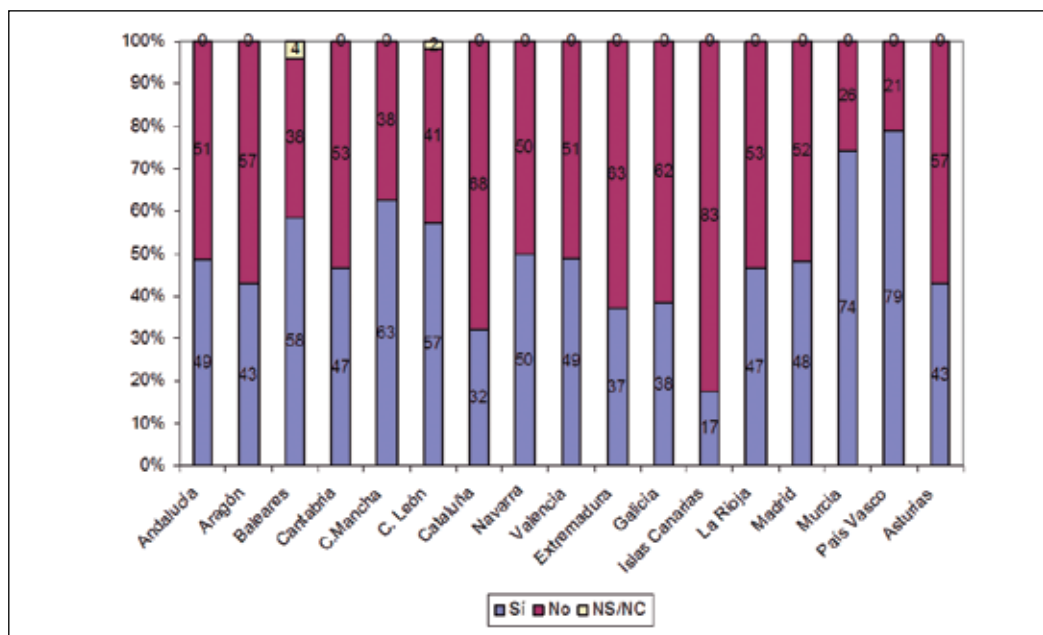
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Las diferencias también son significativas según la Comunidad Autónoma de residencia (Gráfico 2.4), aunque estos datos deben tomarse con cautela, ya que no son datos proce-

dentes de fuentes oficiales, sino que hacen referencia exclusivamente a respuestas de los colegiados. A ellos debe sumarse que esta encuesta no es representativa por comunidades autónomas, sino para el total nacional. Para una información más precisa se deberían de consultar los registros oficiales de funcionarios.

Entre las Comunidades Autónomas con un mayor porcentaje de trabajadores sociales colegiados funcionarios se encontrarían: País Vasco (79%), Murcia (74%) y Castilla la Mancha (63%), coincidiendo con las tres regiones más señaladas en el estudio anterior; mientras que entre las que menos sobresale: Canarias (17%), Cataluña (32%), Extremadura (37%) y Galicia (38%). En este segundo informe estas comunidades son diferentes, pero coinciden con algunas donde se concentra un mayor número de colegiados, luego los datos son consistentes. 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.

Gráfico 2.4. Porcentaje de trabajadores funcionarios según CC. AA.



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

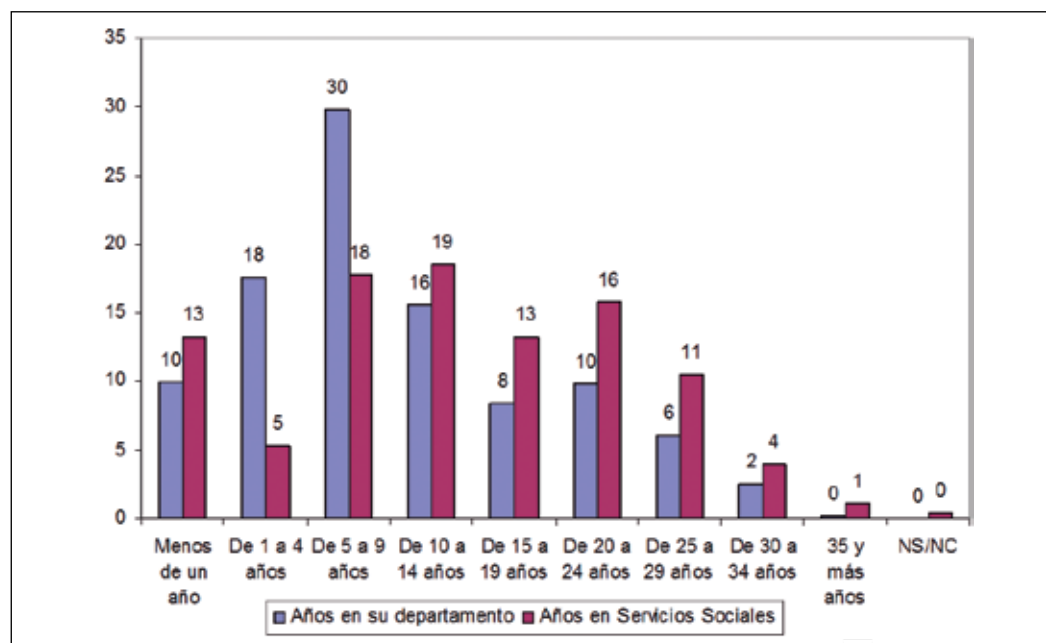
b) Actividad laboral que realiza

Junto con los aspectos relacionados con la estructura laboral y de las plantillas, es también muy interesante indagar en la labor profesional que realizan. En este sentido, una de las cues-

ciones principales es la relativa a la antigüedad de las mismas, es decir, el tiempo que llevan los colegiados trabajando como profesionales de los servicios sociales, así como de forma específica en ese departamento (Gráfico 2.5). Como se ha visto en el capítulo primero la edad media de los colegiados es de 41,7 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. Este resultado también es muy similar al obtenido en el año anterior.

Como cabía esperar, existe una mayor proporción de trabajadores sociales que no llevan más de veinte años en su área o departamento actual (el 82%), en comparación con los años que llevan en servicios sociales, donde el 32% está activo desde hace más de 20 años. Estos datos muestran cómo a lo largo de su vida profesional lo habitual es cambiar de diferentes departamentos, sólo un 6% 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.

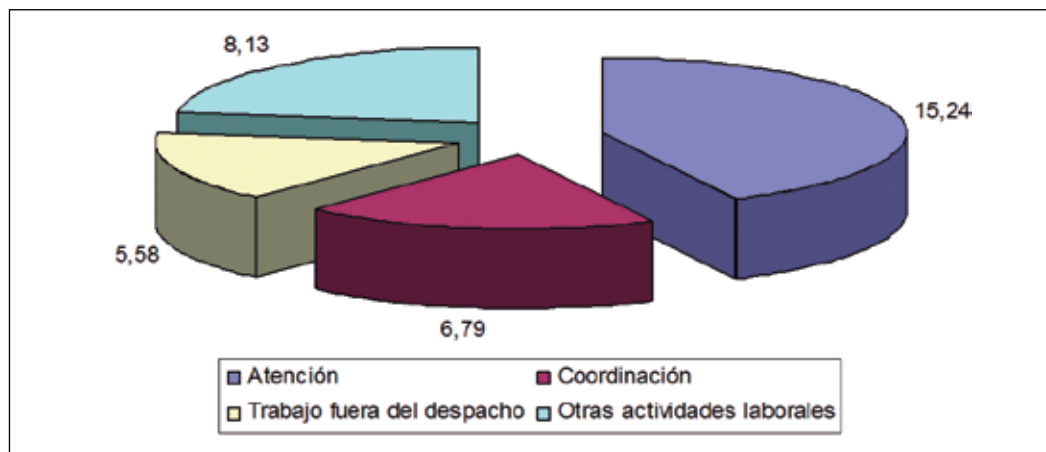
Gráfico 2.5. Años que lleva como profesional en los Servicios Sociales y en su actual departamento



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La antigüedad es un indicador importante, pero junto con él también debe tenerse en cuenta cómo se organiza el tiempo de los profesionales en su labor cotidiana. Esta es una cuestión que ya se preguntó en 2013 y que se ha mantenido en este segundo informe pues contribuye a conocer muy bien el trabajo que desempeñan los colegiados. En el anterior estudio se confirmó el importante esfuerzo que estaban realizando los profesionales para hacer frente a diversos retos sociales como consecuencia de la crisis económica, con las mismas, e incluso menores plantillas. En esta segunda oleada se les volvió a preguntar 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 2.6.

Gráfico 2.6. Distribución promedio de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales. (Total promedio 35,7 horas semanales)



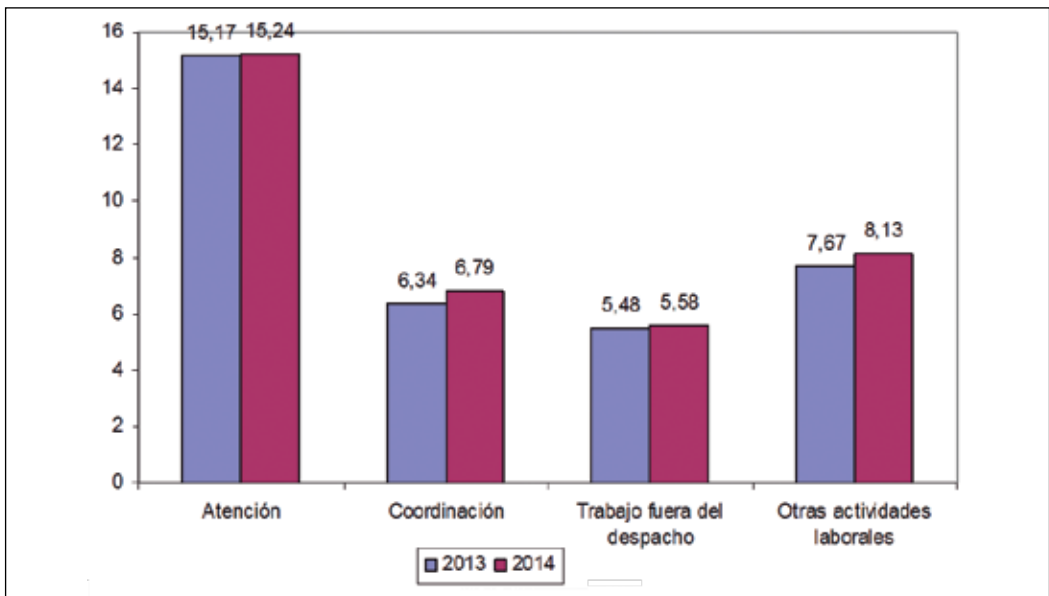
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La suma del total de tiempo dedicado a las diversas tareas ofrece un promedio de 35,7 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 (6,8) y el trabajo fuera del despacho (5,6). No obstante, y debido a la amplia variedad de actividades que realizan los trabajadores sociales, se suelen emplear 8,1 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.

Los resultados son similares a los obtenidos para 2013, como pueden apreciarse en el gráfico 2.7. El número de horas promedio, desciende desde las 37 obtenidas en 2013 a las 35 de 2014, no obstante este descenso no significa que se haya reducido la carga laboral en este

último año, sino que se debe a que en este último año no se preguntó por el número de horas dedicadas a trabajo social grupal que el año anterior ascendió a tres horas de promedio y en este año posiblemente alcanzaría una cifra muy similar. Por tanto, y en relación a cada una de las actividades, tal y como muestra el gráfico 2.7., existe una distribución similar respecto al año anterior pero con tendencia hacia el ascenso en todas las actividades, cifra que indica el aumento de horas semanales dedicada a su labor profesional en todos los ámbitos.

Gráfico 2.7. Comparación de la distribución promedio de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales en 2013 y 2014.



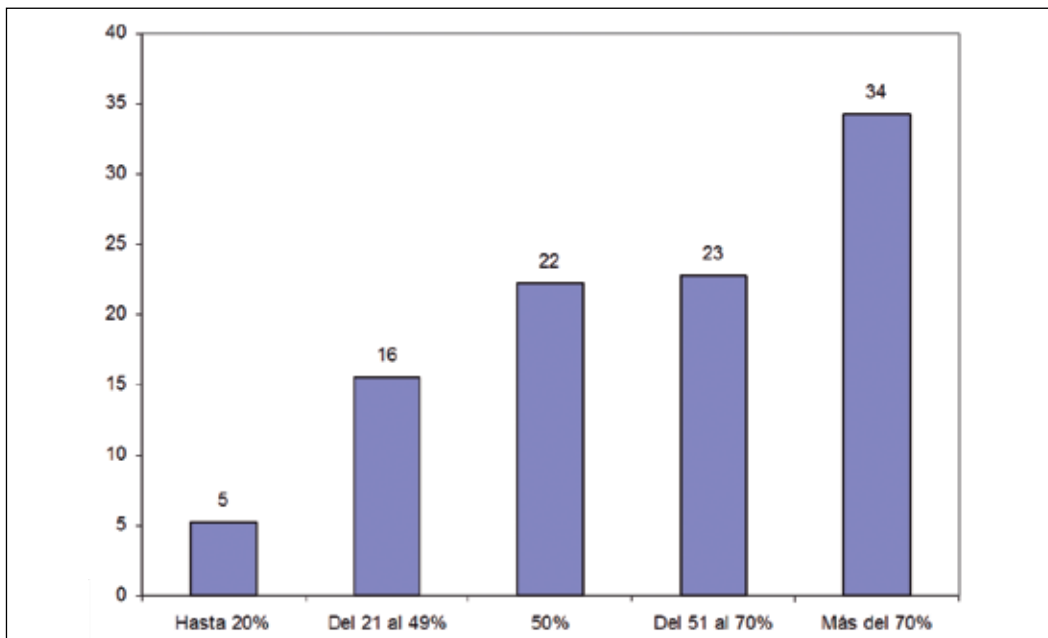
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Como aspecto novedoso en este segundo informe se incluyó, a propuesta del Consejo, información que indagaba sobre el porcentaje que ocupaba el programa de información y orientación sobre el total de la actividad de su departamento. Como se ha señalado anteriormente, las actividades de información, valoración y seguimiento son clave en la labor de los trabajadores sociales, lo que no se conocía hasta ahora es qué porcentaje representaba esta tarea sobre la carga total de trabajo. En el gráfico 2.8 se presentan las respuestas de los colegiados.

El porcentaje medio que afirman dedicar los profesionales a labores de información y orientación, sobre la carga total de su trabajo, asciende al 60%. Sin embargo existen diferencias importantes, un 57% afirma dedicarle más de la mitad de su actividad a estas funciones, y un 34% más del 70% de su tiempo. La presencia de esta labor en los departamentos de ser-

vicios sociales es continua, ya que hacen referencia a necesidades primarias que son muy demandadas; sólo un 5% de los colegiados afirman dedicar en su área menos del 20% de su trabajo. Esta concentración en este tipo de actividad lógicamente quita tiempo de dedicación a otras tareas que son igualmente muy necesarias. Esta es una cuestión en la que se debe seguir profundizando, escuchando las opiniones de los trabajadores sociales en relación a sus principales demandas y a la forma de responder de manera más eficiente a los múltiples retos que se les plantean.

Gráfico 2.8. Porcentaje que ocupa el programa de información y orientación sobre el total de la actividad de su departamento.



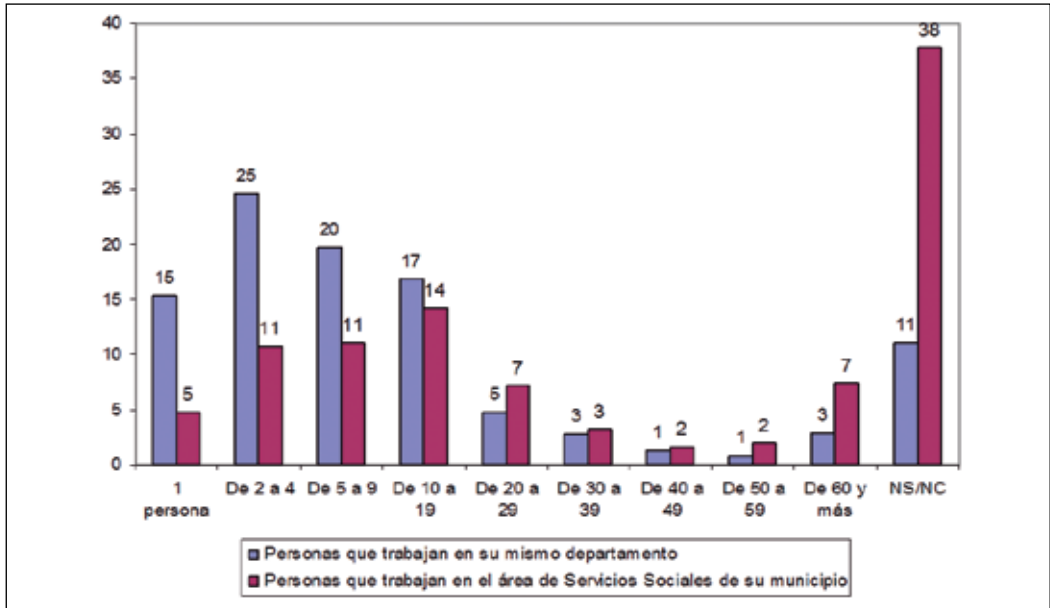
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

2.2. Organización de los recursos humanos de su departamento

a) Número de profesionales distribuidos por áreas de actividad

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 percepciones más subjetivas. El gráfico 2.9 muestra el número de personas que trabajan en servicios sociales a nivel municipal y en relación a su área específica de trabajo.

Gráfico 2.9. Número de personas que trabajan en Servicios sociales en su municipio y en su departamento



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

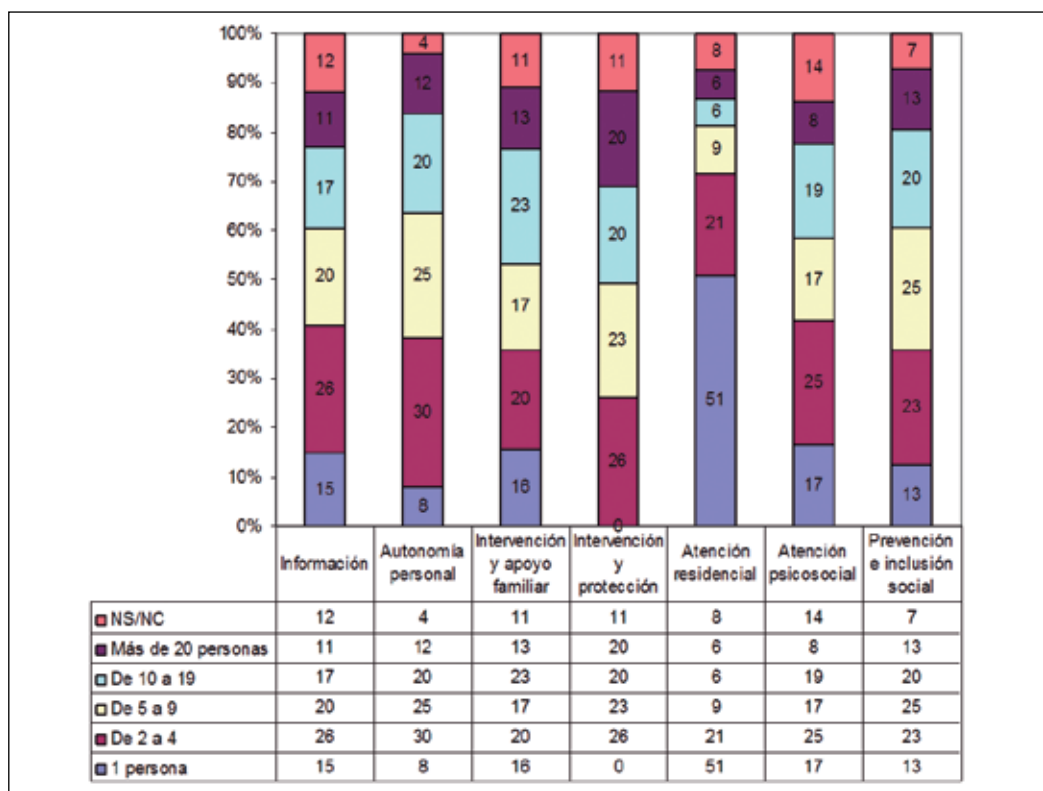
Los resultados señalan que, a nivel general, es más difícil precisar esta cifra sobre todo en municipios de gran tamaño donde estas estructuras son más amplias, siendo más exactos en relación a sus compañeros de departamento. El 38% afirma desconocer el número de trabajadores sociales con los que cuenta 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 36% trabaja en ciudades con áreas de servicios sociales de entre 2 y 19 personas, aunque un 7% 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. Los resultados vuelven a ser muy similares respecto al estudio anterior, variando levemente algunos porcentajes, pero mostrando tendencias similares.

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 15% afirman que ellos son la única persona en su área, un 25% trabaja en áreas entre dos y cuatro personas, y más de la mitad de los colegiados lo hacen en departamentos con menos de diez profesionales (60%). Sólo un 3% lo hace en organismos con más de 60 personas. En comparación con el estudio de 2013, se observa una tendencia a departamentos mas reducidos o de una sola persona (se pasa del 9% al 15%), aspecto especialmente preocupante, pues muestra cómo está afectando la reducción de personal a estas áreas de bienestar social.

Gráfico 2.10. Número de personas que trabajan en los Servicios sociales de su departamento según área de actividad (% en columnas)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Existen importantes diferencias en cuanto al tamaño del departamento en función del área donde desarrollan su actividad (Gráfico 2.10). 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

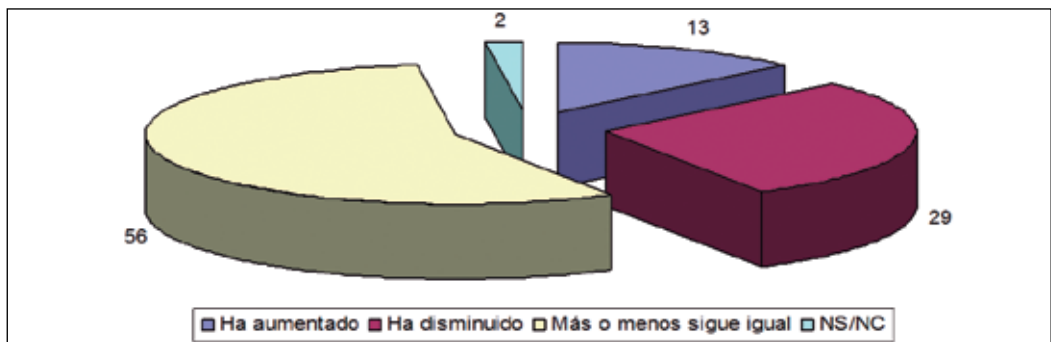
muy grandes dicho departamento es más grande y al contrario en los pequeños, pero que en todos suele estar presente. Algo similar ocurre en el área de autonomía personal, sin embargo las diferencias son más importantes en relación al departamento de intervención y protección donde existe menos probabilidad de que este servicio exista si el departamento sólo tiene una persona (apenas se llega al 1%). Los resultados son similares a los del estudio anterior, aunque varían en función de algunos servicios como los de intervención y apoyo familiar que aglutinan a un menor número de profesionales, pequeños cambios en la dirección de las respuestas pueden hacer fluctuar de forma importante los resultados finales.

Un claro ejemplo de ello son los servicios de atención residencial que, según se señalaba en 2013, habían crecido mucho en los últimos años y estaban muy presentes, tanto en estructuras departamentales pequeñas, entre una y cuatro personas (29%), como en áreas más grandes (33% entre las que tienen 20 y más). Sin embargo, en el estudio actual se muestra como efectivamente se consolida este crecimiento, pero sobre todo con presencia de un solo profesional (51%). Este dato es especialmente preocupante, pues esta es una necesidad que será cada vez más demandada como consecuencia del envejecimiento de la población, y para la que se debería de desarrollar equipos de trabajo consolidados con los que hacerles frente. El resto de servicios, de atención psicosocial y 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 trabajadores sociales

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 2.11 señala cómo, según la opinión de los trabajadores sociales, ha variado el número de personas en su departamento en relación al año 2013.

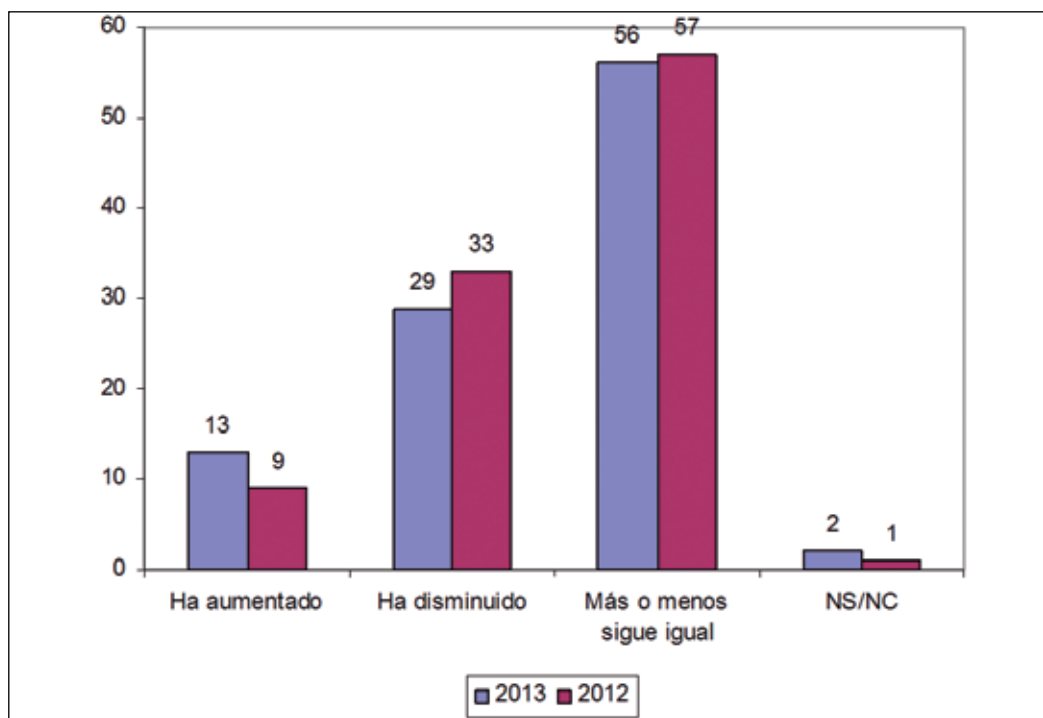
Gráfico 2.11. Evolución del número de personas en su departamento durante el último año (2013)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

A pesar del incremento de demandas, en general, como consecuencia de la crisis, sólo un 13% de los encuestados manifiesta que en su área se ha aumentado la plantilla. Lo más habitual es que más o menos siga igual (56%), aunque en casi uno de cada tres casos han disminuido el número de trabajadores (29%). 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 frente⁴. La comparación de estos datos respecto a las valoraciones obtenidas para 2012 permite conocer mejor las diversas tendencias (Gráfico 2.12).

Gráfico 2.12. Comparación de la evolución del número de personas en su departamento durante los dos últimos años: 2012 y 2013.



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La comparativa temporal refleja como en general el comportamiento más habitual es que el número de personas por departamentos no varíe (56% y 57% respectivamente). La principal novedad respecto al estudio anterior es que se sigue reduciendo el número de personas pero a un menor ritmo (33% en 2012 frente a 29% en 2013), del mismo modo que se observa una

⁴ En su análisis debe tenerse en cuenta que los datos se refieren sólo al año 2013 y al igual que ocurriera en el informe anterior, pueden existir departamentos donde los ajustes de personal se hayan podido realizar antes.

ligera tendencia a la contratación (13% frente a 9%). Estas leves tendencias no deben dejar de subrayar cómo se sigue perdiendo empleo en las áreas de trabajo social, aspecto que se debe seguir reivindicando pues dicha reducción coincide con un aumento continuo de demandas por parte de los más necesitados.

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 residencia⁵. 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 (Tabla 2.3).

Tabla 2.3. Valoración de la evolución del número de personas en su departamento (2013) por Comunidad Autónoma

	Ha aumentado	Ha disminuido	Más o menos sigue igual	NS/NC
Andalucía	13	39	48	0
Aragón	27	20	49	4
Baleares	14	21	66	0
Cantabria	19	13	63	6
Castilla la Mancha	10	40	48	2
Castilla León	15	27	55	3
Cataluña	18	22	58	2
Comunidad Floral de Navarra	14	0	86	0
Comunidad Valenciana	8	31	60	1
Extremadura	3	28	67	3
Galicia	15	27	55	3
Islas Canarias	9	30	59	3
La Rioja	6	19	75	0
Madrid	13	36	48	2
Murcia	0	25	68	7
País Vasco	9	28	61	2
Principado de Asturias	10	19	71	0
TOTAL	13	29	56	2

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Entre las comunidades que han aumentado sus plantillas, destacan las opiniones de los trabajadores de Aragón donde casi uno de cada tres afirma que han experimentado un aumento (27%), seguidos de cántabros (19%), y catalanes (18%) y, en menor medida, de profesionales de Castilla y León (15%) y Galicia (15%). Estos datos deberían de ser contrastados con cifras oficiales, para poder sacar conclusiones más fuertes y significativas. De un año a otro las variaciones pueden deberse no a cambios concretos en la política de personal, sino a percepciones de los propios profesionales.

En el lado contrario, se encuentran las comunidades que han visto reducidos el número de trabajadores sociales; Castilla la Mancha sería la región donde la crisis habría afectado con mayor virulencia (40%), seguida de Andalucía (39%) y Madrid (36%). El plan de ajuste impulsado por los gobiernos de las comunidades autónomas repercute directamente en estos profesionales. Por último, las comunidades donde menos ha afectado la crisis económica a la estabilidad de las plantillas en el año 2013 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.

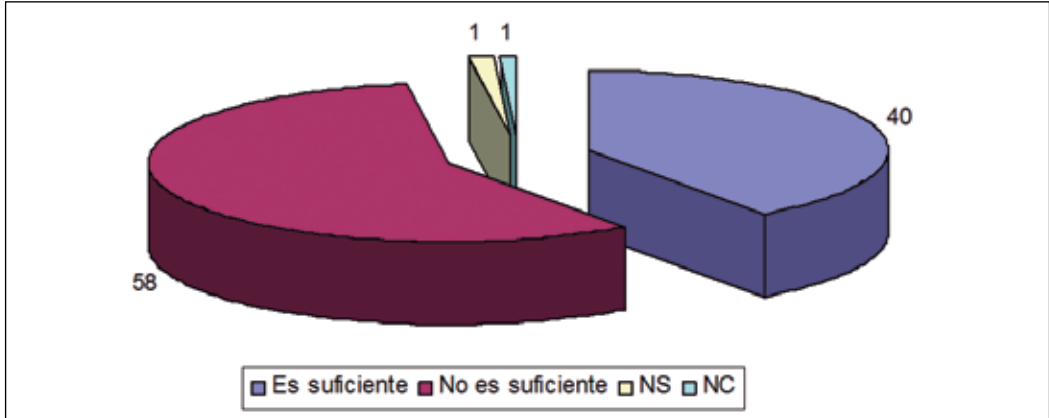
c) Valoraciones sobre la falta de personal

Las políticas de personal llevadas a cabo por las distintas administraciones tienen una repercusión directa en la sobrecarga de trabajo y saturación de funciones por parte de sus profesionales. En este trabajo se volvió a preguntar a los colegiados que evaluaran si el personal de su departamento era suficiente para realizar las labores que tienen encomendadas (Gráfico 2.13). Los resultados obtenidos muestran que aproximadamente tres de cada cinco colegiados (58%) afirman que en su departamento falta personal para la realización de su labor cotidiana. No obstante, para un 40% el personal existente en su área es suficiente para realizar las labores que tienen encomendadas.

Estos resultados contrastan con los obtenidos el año anterior donde no se observaba una importante valoración a favor de un mayor número de personal para ayudar en el desempeño de sus funciones. Parece lógico, que a pesar de los esfuerzos realizados por estos profesionales centrados sobre todo en el alargamiento de las jornadas, la utilización de horas extras, o los esfuerzos organizativos y de reparto de trabajo, la existencia de mayores demandas da lugar a que se valore como insuficiente el personal con el que cuentan sus áreas de trabajo. A este fenómeno debe sumarse, como se ha apuntado anteriormente, la reducción de personal y, en el mejor de los casos, el congelamiento de plantillas llevado a cabo en los últimos años.

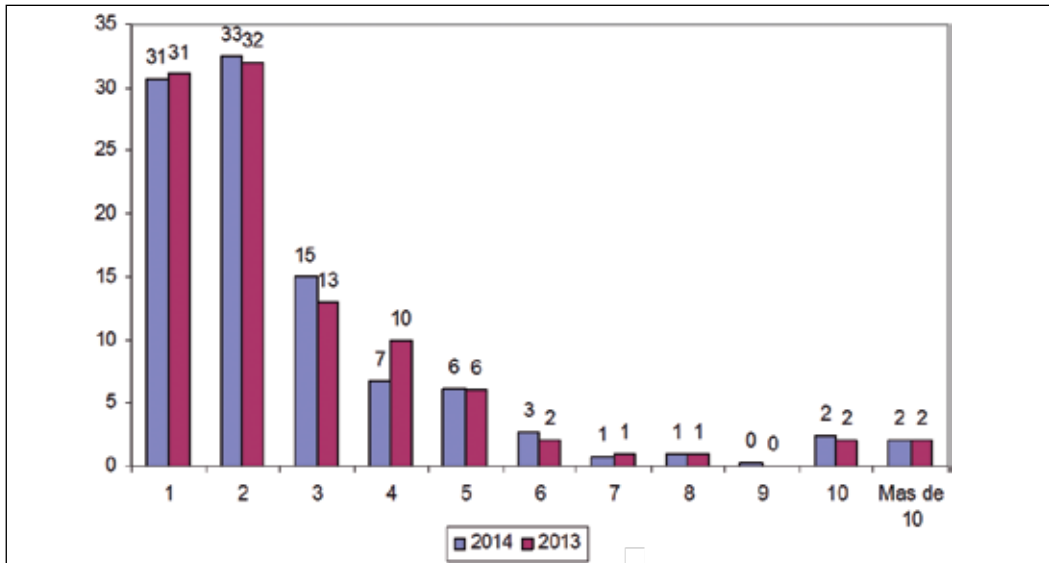
⁵ Estos datos deben interpretarse con cautela ya que se refieren a opiniones de los trabajadores sociales y no a cifras oficiales.

Gráfico 2.13. Valoración sobre el personal de su departamento para realizar su labor cotidiana



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Gráfico 2.14. Número de personas que harían falta en su departamento en 2013 y 2014 (%)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

A los colegiados que 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 2.14). En dos de cada tres casos se señaló que con una o dos personas sería suficiente (64%), coincidiendo casi totalmente con los obtenidos en 2013 (63%). Sólo un 9% respondió que necesitarían a más de cinco, cifra también muy parecida de la

obtenida en el anterior informe (8%). Estos resultados muestran que a pesar de los aumentos de demandas por parte de la ciudadanía y de que, en general, se consideren insuficientes el número de personas con las que se cuenta para poder sacar el trabajo adelante, las necesidades para mejorar este servicio no son muy amplias, 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. Este es un dato consistente que se repite en ambos informes y que habría que trasladar a los que toman decisiones en este ámbito, con el fin de mejorar sobre todo aquellos servicios más sobrecargados.

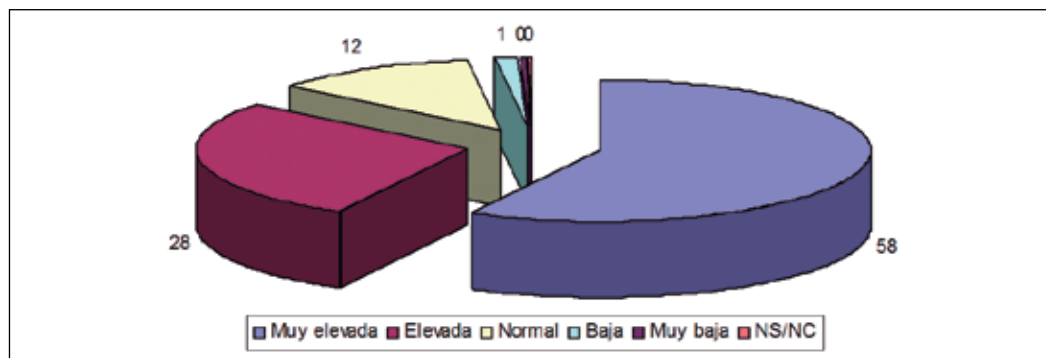
2.3. Valoración de su carga de trabajo

a) Las cargas laborales durante los últimos seis meses

Muy vinculado con la política de personal y la valoración que se realiza sobre el tamaño de las plantillas, se encuentra el análisis sobre la carga de trabajo que soportan estos profesionales.

El gráfico 2.15 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. Algo más de ocho de cada diez (86%) afirman que durante los últimos seis meses han tenido que soportar una carga elevada o muy elevada de trabajo, un 12% considera que no han detectado excesivos cambios, mientras que sólo para un 1% este trabajo había disminuido y para un 0,4% había sido muy bajo.

Gráfico 2.15. Valoración de su carga de trabajo en los últimos seis meses

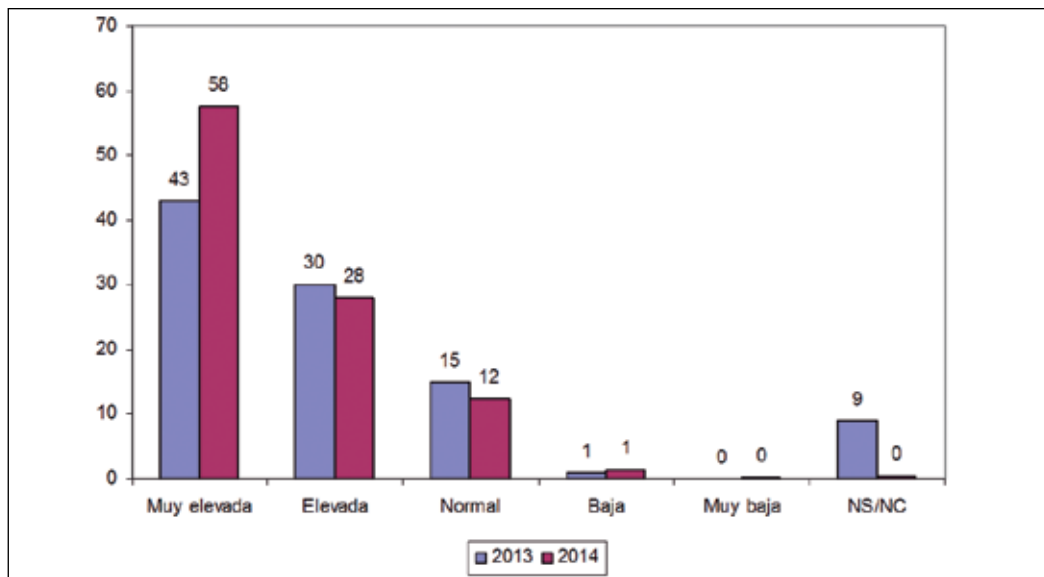


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Este segundo informe nos permite conocer las tendencias en este sentido respecto a 2013 (Gráfico 2.16). Los datos muestran sobre todo un importante aumento del número de colegia-

dos que consideran que han visto aumentada su carga de trabajo de manera “muy elevada” respecto al año anterior (58% frente a 43%), lo cual refuerza el argumento esgrimido hasta ahora de aumento de demandas con el mismo e incluso menor número de profesionales.

Gráfico 2.16. Comparación de la valoración de su carga de trabajo en los últimos seis meses (años 2013 y 2014)



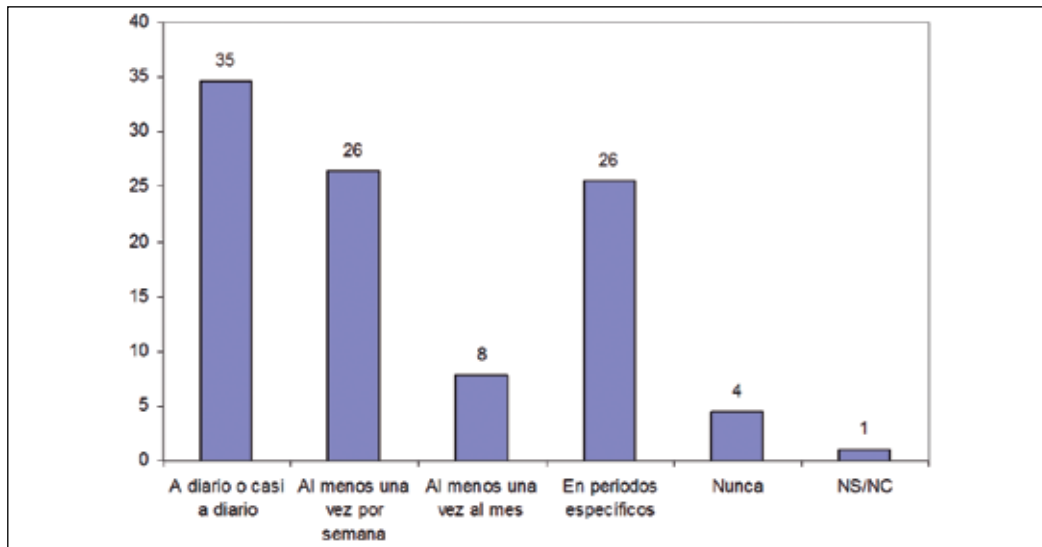
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

b) La prolongación de la jornada laboral

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. ¿Cual 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. Al igual que en el año anterior, 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 2.17)

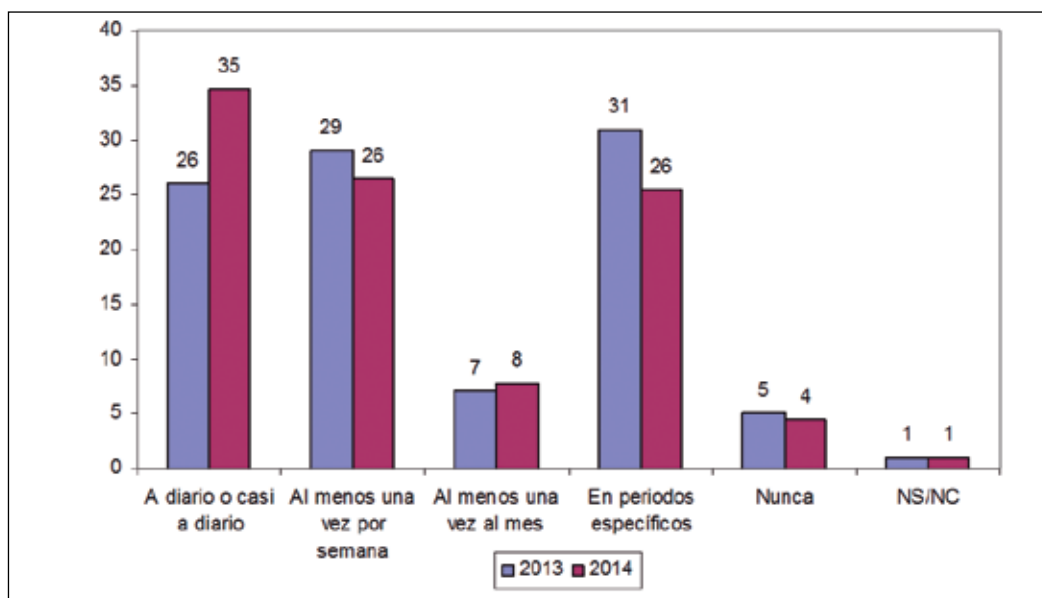
La prolongación de la jornada laboral es un aspecto muy frecuente entre los colegiados, para algo más de uno de cada cuatro, es algo que se produce a diario o casi a diario (35%); y para más de la mitad supone una práctica habitual al menos una vez por semana (61%). Estos datos reflejan lo ajustadas que se encuentran las plantillas ante el aumento de necesidades sociales. A todo ello debe sumarse un 26% para los que esta práctica es habitual en periodos específicos.

Gráfico 2.17. Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Gráfico 2.18. Comparación de la frecuencia con la que han tenido que prolongar la jornada (2013 y 2014).

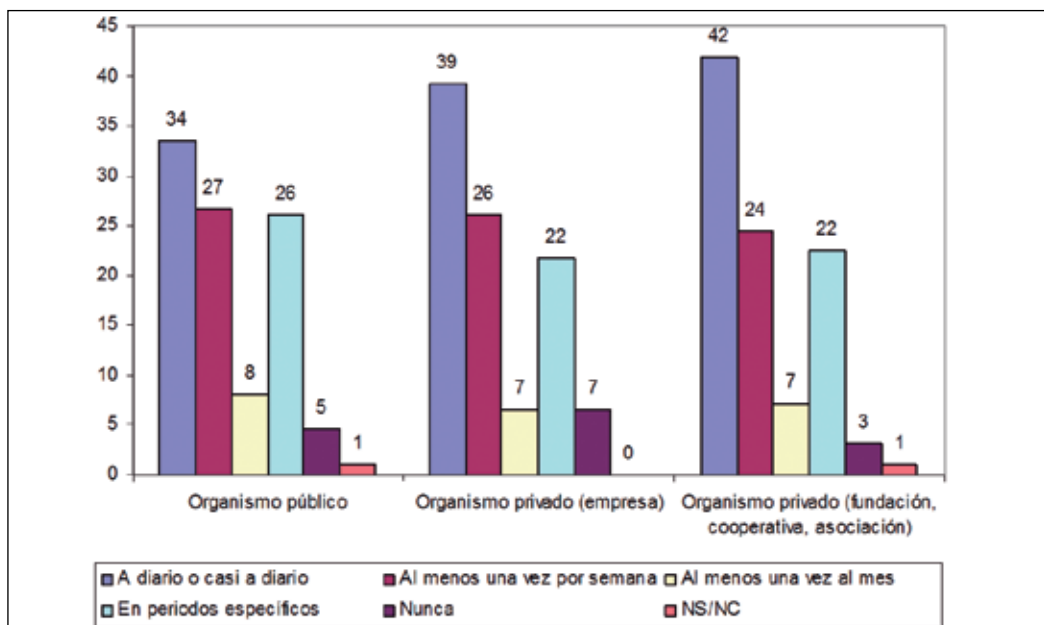


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Solamente un 4% 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.

La comparación con los datos obtenidos en 2013 vuelve a señalar un empeoramiento en las condiciones laborales de los trabajadores sociales (Gráfico 2.18). Existe un importante incremento en el porcentaje de profesionales que afirman haber aumentado su jornada de trabajo a diario o casi a diario (se pasa del 26% al 35% en 2014). Esta respuesta nos señala la auténtica repercusión que están teniendo las políticas de estancamiento de personal llevadas por diferentes administraciones y aumento de demandas como consecuencia de mayores personas necesitadas; son en muchos casos los trabajadores sociales sobrecargados de trabajo los que tienen que amortiguar la respuesta a estas necesidades a parir de una prolongación de su jornada de trabajo.

Gráfico 2.19. Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral según tipo de organismo para el que trabaja



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

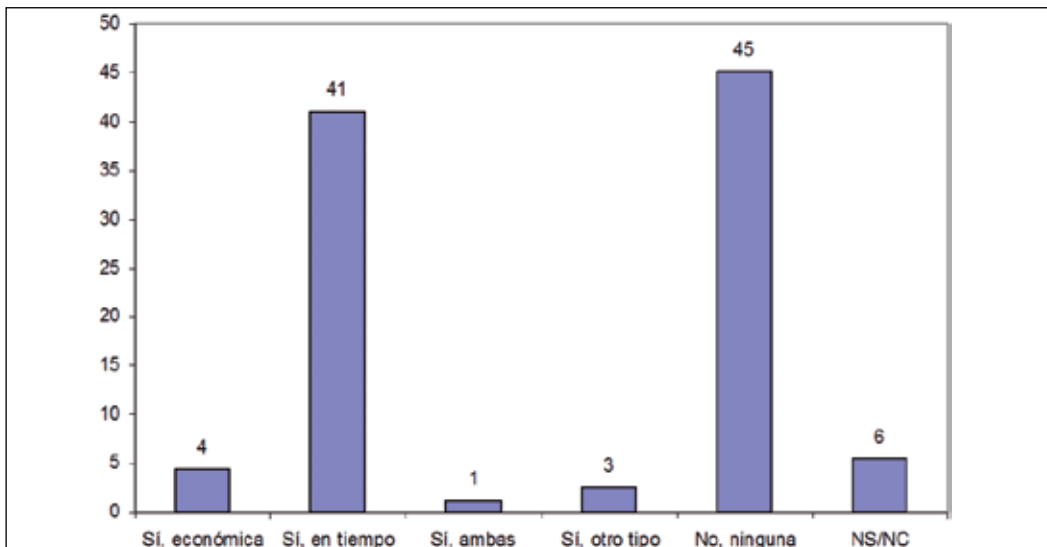
Los análisis realizados sobre la práctica habitual de prolongar la jornada muestran como los únicos rasgos estadísticamente significativos son: la edad, donde los más jóvenes suelen

tener una mayor probabilidad de prolongar la jornada (el 61% 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 2.19). En este caso, el hecho de trabajar para un organismo privado aumenta la probabilidad de tener que prolongar la jornada a diario, sobre todo si esa entidad es una organización de tercer sector (42% frente a 34% de los trabajadores para las administraciones públicas), mientras que si lo hace en un organismo público esta prolongación se da más en periodos específicos (26% frente a 22% de trabajadores en organismos privados). Los resultados son muy similares y refuerzan la misma tendencia observada en el primer estudio de 2013.

c) La compensación de las horas extraordinarias

Como se ha señalado anteriormente, 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 2.20). La respuesta de los trabajadores sociales es que en la mayoría de los casos no existe ningún tipo de compensación (45%), es decir, la costumbre habitual es que el esfuerzo no tenga ningún tipo de contraprestación. No obstante, aproximadamente dos de cada cinco (41%) reconoce que reciben algún tipo de compensación en tiempo, es decir, flexibilidad horaria, días libres, etc. Sólo un 4% perciben una contrapartida económica y un 2% de otro tipo.

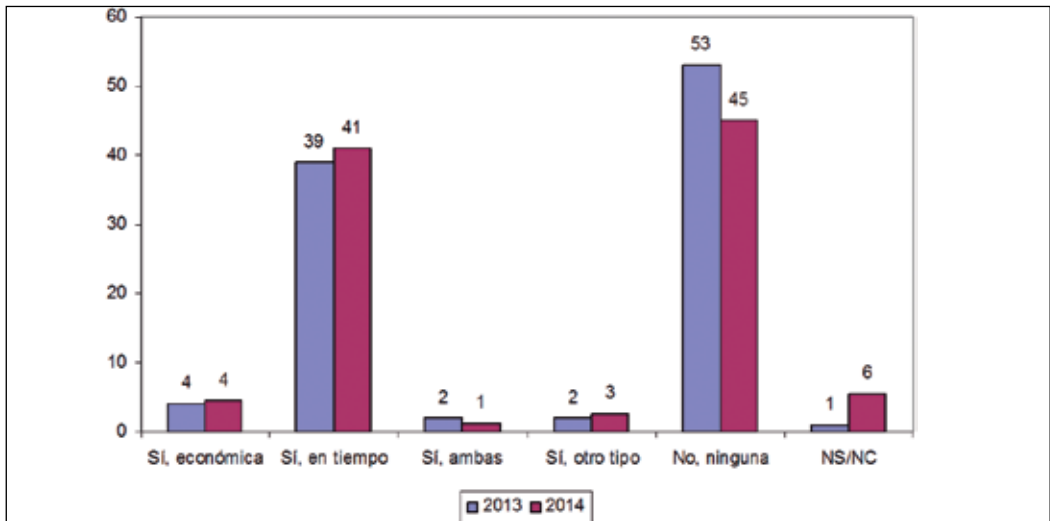
Gráfico 2.20. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Estos resultados son muy similares a los obtenidos para el año 2013 (Gráfico 2.21), es decir, el aspecto más importante es que la relativa frecuencia a prolongar la jornada no suele tener una compensación importante. No obstante, se observa una tendencia respecto al año anterior en relación al descenso de los colegiados que afirman no recibir ningún tipo de contraprestación (del 53% al 45%) y un ligero aumento de los que manifiestan que reciben una compensación en tiempo (del 39% al 41%); en este sentido será muy interesante conocer los resultados del año próximo (2015) para consolidar, o no, esta tendencia.

Gráfico 2.21. Comparación del grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas entre 2013 y 2014



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En relación a los datos del último año, los análisis de tablas de contingencia muestran que no existen diferencias importantes en función de la organización para la que se trabaje (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 2.4). Por ejemplo, en cuanto al sexo, los hombres tienden a recibir más compensaciones económicas que las mujeres (9% frente al 3%); en función de la edad, los más jóvenes suelen recibir una remuneración aparte por dedicar más horas de las estipuladas en su jornada (35%), los colegiados de edades intermedias compensación en tiempo (44% de 25 a 34 años), mientras que los más mayores lo habitual es no recibir nada a cambio (53%).

En relación a la comunidad autónoma de residencia, en Andalucía, Castilla y León y en Baleares es más probable recibir algún tipo de compensación económica (10%, 8% y 7% respectivamente), en Navarra, Canarias y Murcia en tiempo (71% y 61%), mientras que en La

Rioja, Galicia y Castilla la Mancha, lo habitual es no tener ningún tipo de compensación (63%, y 58% respectivamente).

Tabla 2.4. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas en función de características sociodemográficas y organizativas (%filas)

	Sí, compensación económica	Sí, compensación en tiempo	Sí, ambas	Sí, de otro tipo	No, ninguna	NS/NC
Sexo**						
Hombre	9	44	3	3	38	4
Mujer	3	41	1	2	47	6
Edad***						
18 a 24	35	35	0	0	26	3
25 a 34	2	44	1	2	47	4
35 a 44	4	42	1	2	45	6
45 a 54	3	42	1	4	44	5
55 a 64	6	29	1	3	53	9
Comunidad Autónoma***						
Andalucía	10	52	1	2	29	6
Aragón	6	41	0	0	51	2
Baleares	7	28	0	3	52	10
Cantabria	6	50	6	0	38	0
Castilla la Mancha	0	31	3	0	58	8
Castilla León	8	35	2	2	47	8
Cataluña	4	36	1	4	51	4
Navarra	0	71	0	14	14	0
Valencia	2	47	0	3	44	3
Extremadura	0	36	6	3	44	11
Galicia	3	24	1	4	58	9
Canarias	3	61	1	4	27	3
La Rioja	6	13	6	0	63	13
Madrid	4	40	1	1	48	4
Murcia	4	61	0	0	32	4
País Vasco	0	37	0	2	54	7
Asturias	0	43	5	0	52	0
Posición que ocupa***						
Única persona en esa área	13	28	0	1	51	7
Tiene personas a su cargo	2	43	1	2	48	4
Está bajo supervisión de otras personas	2	45	2	3	43	6

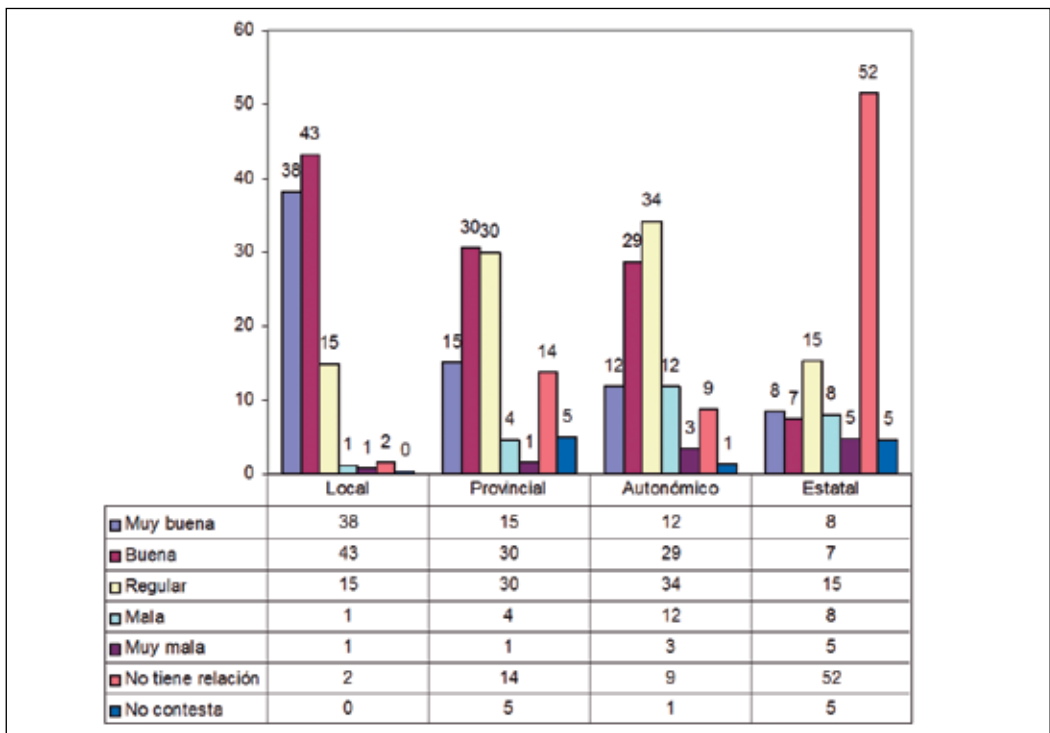
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014). Nivel de significación: *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,1$.

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 (13%), mientras que si se está bajo supervisión de otras personas, la compensación sea en tiempo (45%).

2.4. Coordinación de su trabajo con otras administraciones

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 2.22.

Gráfico 2.22. Grado de coordinación con otras administraciones públicas

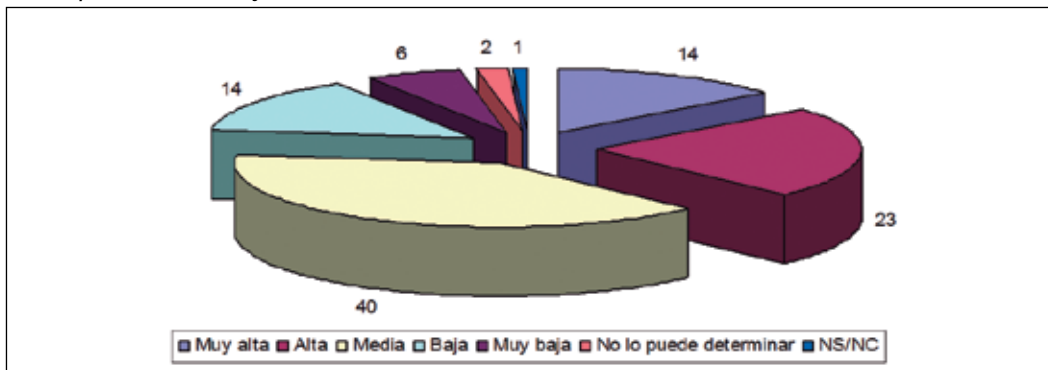


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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 (81%), sin embargo, este grado de organización desciende a la vez que se asciende a nivel administrativo, es decir, a nivel provincial la valoración sobre una coordinación buena o muy buena desciende hasta el 45% y a nivel autonómico hasta el 41%. 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 la mitad (52%) afirma no tener ningún tipo de relación a este nivel. Una consecuencia de la descentralización de estos servicios.

Estos resultados son similares a los del año anterior, como novedad de este año, el CGTS estaba especialmente interesado en conocer el grado de coordinación de estos profesionales en relación al municipio donde trabajaban (Gráfico 2.23)

Gráfico 2.23. Grado de coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabaja



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los servicios relacionados con la sanidad son cruciales, tanto para el buen desarrollo del sistema de bienestar, como para la imagen que tiene la ciudadanía de los mismos. Los datos muestran como solamente algo más de uno de cada tres colegiados valora esta coordinación como alta o muy alta (37%), lo más habitual es que ésta se considere como media (40%), e incluso en un 20% como baja o muy baja. La sanidad es un servicio básico que demanda la ciudadanía, y donde el grado de coordinación entre administraciones debería ser mucho ma-

yor de los que reflejan estos resultados. ¿Qué diferencias encontramos entre comunidades autónomas? (Tabla 2.5).

Tabla 2.5. Grado de coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabaja según CC.AA.

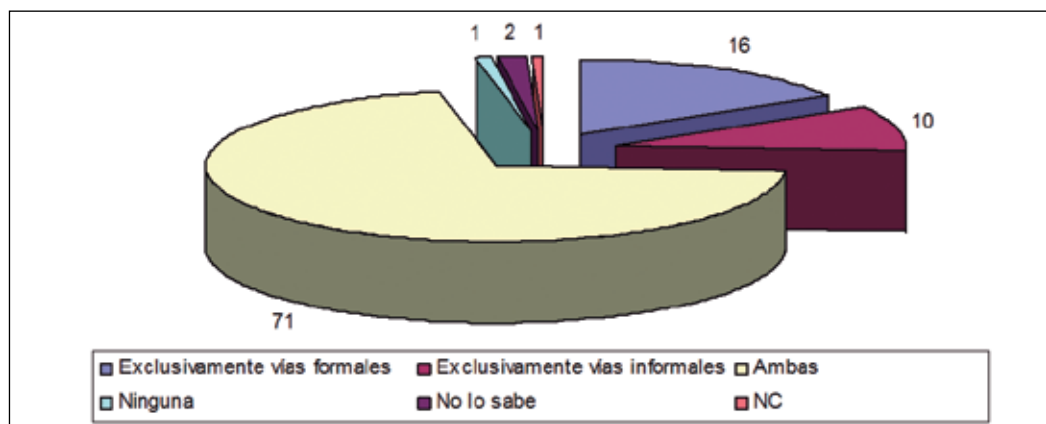
	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja	No lo puede determinar	NS/NC
Andalucía	19	26	35	12	5	3	1
Aragón	6	24	49	14	6	0	0
Baleares	7	21	45	17	10	0	0
Cantabria	19	19	25	25	6	6	0
C. Mancha	8	11	42	21	13	3	2
C. León	15	29	39	8	5	5	0
Cataluña	18	27	39	11	5	0	1
Navarra	14	43	14	0	0	29	0
Valencia	15	32	36	12	5	1	0
Extremadura	6	14	58	3	6	6	8
Galicia	20	10	41	26	3	0	0
Islas Canarias	7	21	49	17	1	0	4
La Rioja	38	25	25	13	0	0	0
Madrid	6	30	39	18	6	1	0
Murcia	7	11	36	18	25	4	0
País Vasco	13	22	52	4	9	0	0
Asturias	10	38	29	24	0	0	0

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Las comunidades autónomas más pequeñas son aquellas que mejor valoran la coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabajan (La Rioja, Navarra y Asturias con un 63%, 57% y 48% respectivamente). Esto puede deberse a que el menor tamaño de las autonomías repercute positivamente en una mayor equilibrio en la coordinación a nivel municipal; sin embargo, este es un dato que debe interpretarse con cautela, debido, sobre todo, a que esta encuesta no es significativa por comunidad autónoma, por lo que estas regiones tienden a estar infra-representadas. En el lado contrario, encontramos las regiones con una peor valoración, en las que destaca Murcia y Castilla la Mancha (43% y 34% respectivamente valoran esta coordinación como baja o muy baja). Debe recordarse que ambas regiones destacan por la reducción de personal en los últimos años, por lo que esta sería una de sus principales consecuencias.

En este sentido, una cuestión importante es la relativa a las principales vías de comunicación que se utilizan para la coordinación de estos servicios dentro del municipio (Gráfico 2.24). Lo más habitual y esperable es que se utilicen tanto vías formales como informales, siete de cada diez colegiados responden en esta dirección (71%). No obstante, un 16% utiliza sólo las vías formales, siendo una relación basada siguiendo los distintos protocolos para esta comunicación. Mucho más preocupante es que un 10% afirme utilizar exclusivamente las vías informales, lo cuál muestra como una cuestión tan importante, recae principalmente en “personalismos” o en la “buena voluntad” de los profesionales.

Gráfico 2.24. Vías de comunicación para la coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabaja



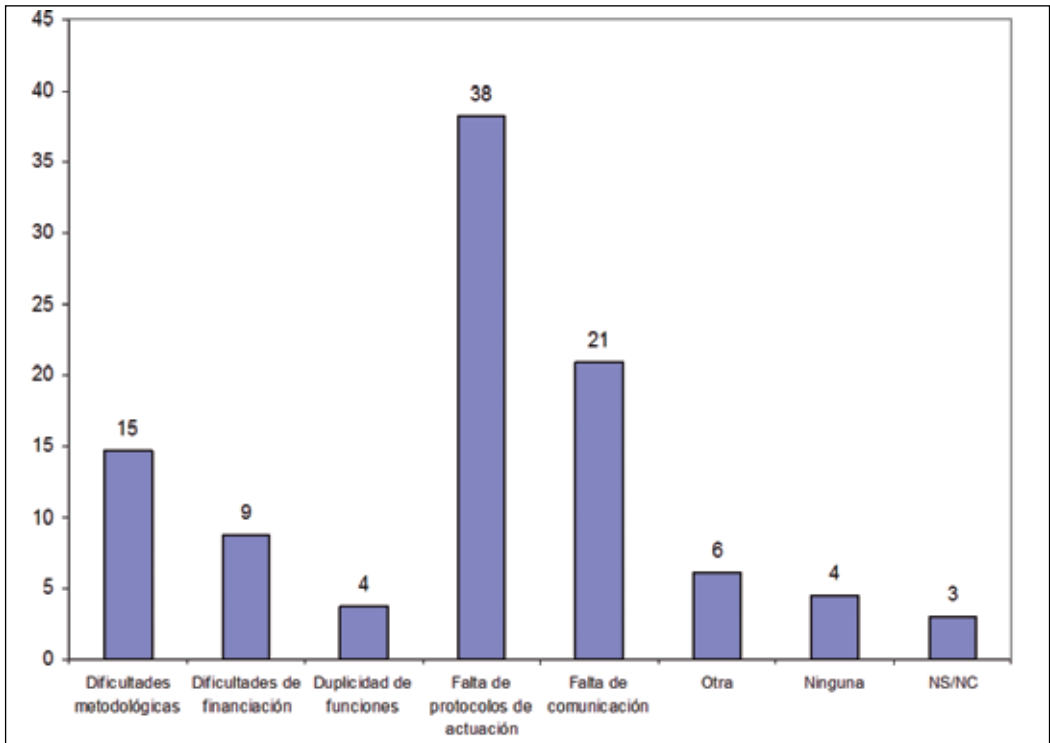
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Para una buena coordinación es muy importante que exista un alto grado de comunicación, pero se depende de otros muchos factores. Como se ha apuntado anteriormente, ésta es positiva sobre todo a nivel local. Este es un tema muy importante, por ello es necesario profundizar en cuáles son las principales dificultades a las que se enfrentan los colegiados en la coordinación con otras administraciones (Gráfico 2.25).

Los colegiados afirman que la principal dificultad a la que se enfrentan es la falta de protocolos de actuación (38%); ésta es una cuestión muy significativa, pues hace referencia a la falta de respuestas homogéneas y organizadas ante diferentes problemas sociales. La detección de esta dificultad debe servir para impulsar medidas encaminadas a la puesta en marcha de este tipo de mecanismos que repercutan en la mejora de la coordinación. En segundo lugar, también es importante mejorar la comunicación, pues sigue apareciendo como una deficiencia importante (21%). En este sentido, también se deberían de impulsar mejoras comunicativas en administraciones con distinto signo político. Otras de las dificultades señaladas por los profesionales del trabajo social son: las de tipo metodológico (15%), de financiación (9%)

y de duplicidad de funciones (4%). Como se puede comprobar, la mejora de la comunicación entre administraciones no depende tanto de cuestiones de tipo económico como de mejorar en las tareas organizativas.

Gráfico 2.25. Principal dificultad que debe afrontar en la coordinación con otras administraciones



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

No obstante, este tipo de dificultades son estadísticamente significativas si se tienen en cuenta la comunidad autónoma donde el trabajador social trabaja (Tabla 2.6). Tanto en Extremadura como en Murcia son especialmente relevantes los problemas relacionados con la falta de protocolos de actuación (69% y 61% respectivamente). En País Vasco y Madrid, destacan las dificultades relacionadas con la comunicación (35% y 31%). En La Rioja y Castilla y León se señalan con mayor probabilidad las dificultades metodológicas (31% y 23%) y en Aragón las dificultades de financiación (16%).

Como se ha repetido anteriormente los cruces por comunidad autónoma deben interpretarse con precaución, pero constituyen indicios interesantes para conocer la principal problemática de las distintas regiones.

Tabla 2.6. Principal dificultad que debe afrontar en la coordinación con otras administraciones según CC. AA.

	Dificultades metodológicas	Dificultades de financiación	Duplicidad de funciones	Falta de protocolos de actuación	Falta de comunicación	Otra	Ninguna	NS/NC
Andalucía	19	7	6	39	17	6	5	2
Aragón	18	16	2	31	18	10	0	4
Baleares	17	14	3	21	17	24	0	3
Cantabria	6	6	6	50	13	6	6	6
C. Mancha	6	11	0	42	23	8	8	2
C. León	23	8	6	30	17	5	8	5
Cataluña	17	11	6	23	24	5	9	5
Navarra	0	14	0	43	14	0	0	29
Valencia	11	6	2	48	24	3	4	1
Extremadura	6	3	6	69	14	3	0	0
Galicia	17	13	2	45	14	5	2	1
Islas Canarias	11	11	3	40	24	7	0	3
La Rioja	31	6	6	38	13	0	0	6
Madrid	15	4	3	34	31	7	1	3
Murcia	4	11	0	61	21	0	0	4
País Vasco	7	2	2	37	35	11	4	2
Asturias	14	0	0	52	14	5	14	0

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)



CAPÍTULO 3

Los usuarios de los servicios 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, es muy importante contar con un marco adecuado, unas infraestructuras modernas y un organigrama preparado para responder al mayor tipo de demandas.

En el año anterior, estos aspectos fueron estudiados con especial detalle, en este segundo informe (ISSE, 2014), hemos decidido centrarnos en los destinatarios de todo su trabajo. 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 profesionales 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 tres 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 cuales son los aspectos específicos que más se solicitan. La segunda parte del capítulo profundiza de forma más específica en cómo se gestionan estas demandas, la presencia de necesidades no cubiertas y los principales descontentos que conlleva la prestación de estos servicios. La tercera parte está dedicada exclusivamente al análisis del perfil sociodemográfico del usuario. En todos estos resultados se tiene como referencia las respuestas obtenidas en el informe anterior, por lo que podemos estudiar la dirección de muchas tendencias en este ámbito. 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.

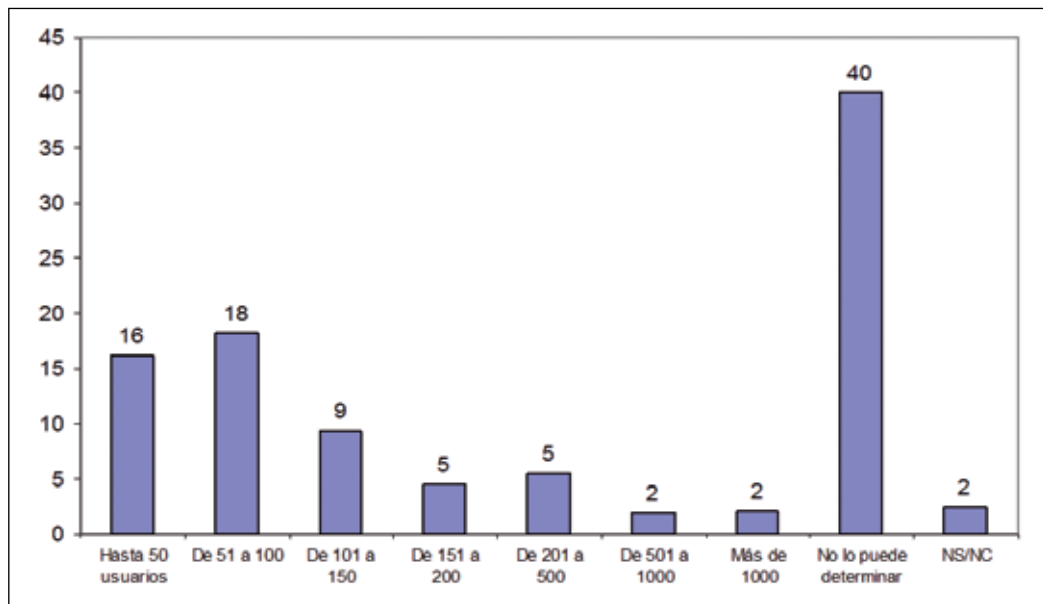
3.1. La labor silenciosa de los trabajadores sociales

a) El número de usuarios atendidos

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 cómo 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 2014) (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 34% de los colegiados afirman haber atendido hasta 100 usuarios. No obstante, es muy habitual que no sean capaces de determinar esta cifra (40%) 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 2014)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

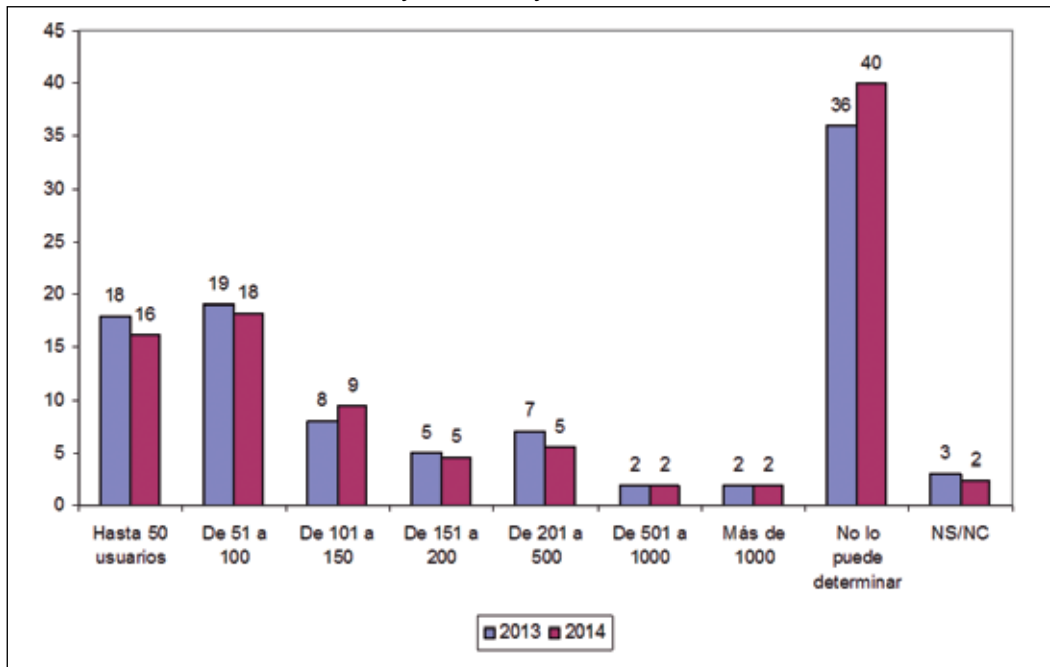
Nota: atención media de 194 personas, mediana 90 y moda 100

El 26% restante de la muestra acumula desde 101 a más de mil usuarios atendidos, estando muy dispersos. La media ofrece unos datos de 194 usuarios atendidos, pero en este caso sería mucho mejor utilizar la mediana: 90 personas o la moda (100). La comparación de estos resultados con los obtenidos el año anterior son muy similares (Gráfico 3.2). Al igual que este, algo más de un tercio afirma atender hasta 100 usuarios, y vuelven a destacar un importante número de profesionales que no puede determinar el número de personas atendidas en el último mes. La comparación de la mediana y la moda ofrecen un aumento del número de usuarios respecto al año anterior (de 88 a 90 la cifra de la mediana, y de 60 a 100 la de la moda).

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 3.3). En su cálculo se han eliminado los valores más extremos con el objetivo de que

no distorsionaran tanto la media, ofreciendo datos solo de 681 colegiados que sí respondieron. También debe tenerse en cuenta que en el tipo de muestreo realizado no se 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 las principales tendencias y su diferencia con otras comunidades autónomas.

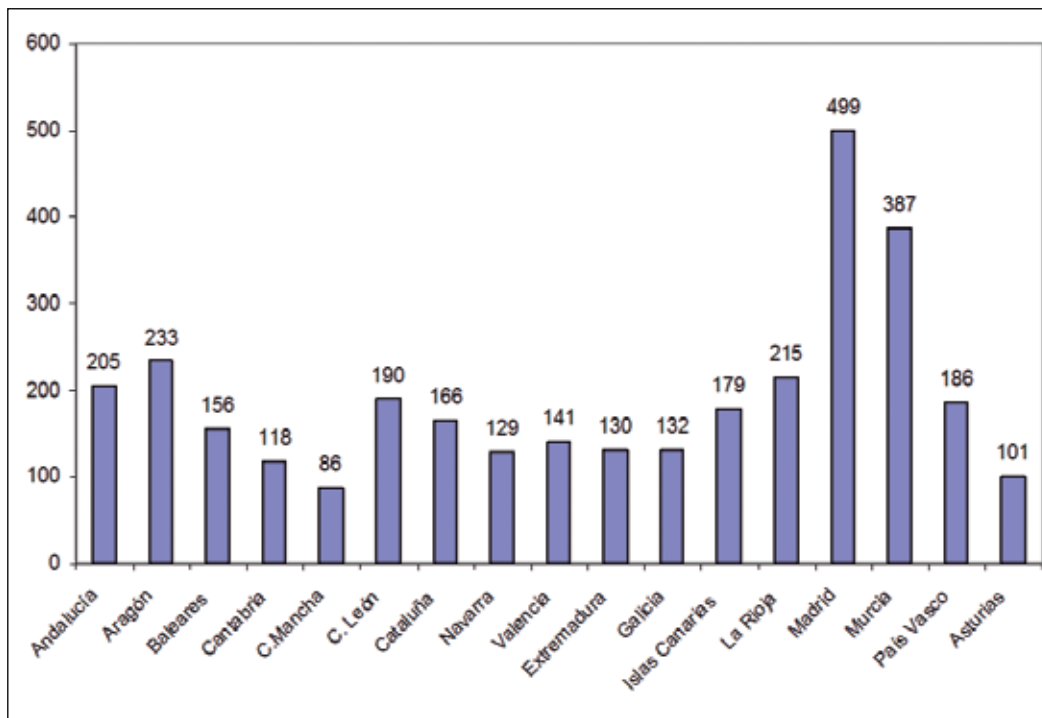
Gráfico 3.2. Comparación de la opinión de los colegiados sobre el número de personas que atendieron en el último mes de mayo de 2013 y 2014



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El número medio de personas atendidas en el mes de mayo, una vez quitados los casos extremos, desciende hasta 194 (el año anterior esta cifra llegaba a 178). De forma orientativa, los resultados muestran como en la Comunidad de Madrid, Murcia y Aragón fue donde más personas se atendieron de media en este mes, mientras que Castilla la Mancha, Asturias y Cantabria donde menos. No deben buscarse razones a estas diferencias más allá de estas cifras, debido a la debilidad de las mismas. Estos resultados coinciden respecto al año anterior en señalar a la comunidad de Madrid y Aragón como las de mayores demandas de ayudas, no obstante será necesario comparar con futuras oleadas para poder obtener resultados más consistentes.

Gráfico 3.3. Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2014), según Comunidad Autónoma.



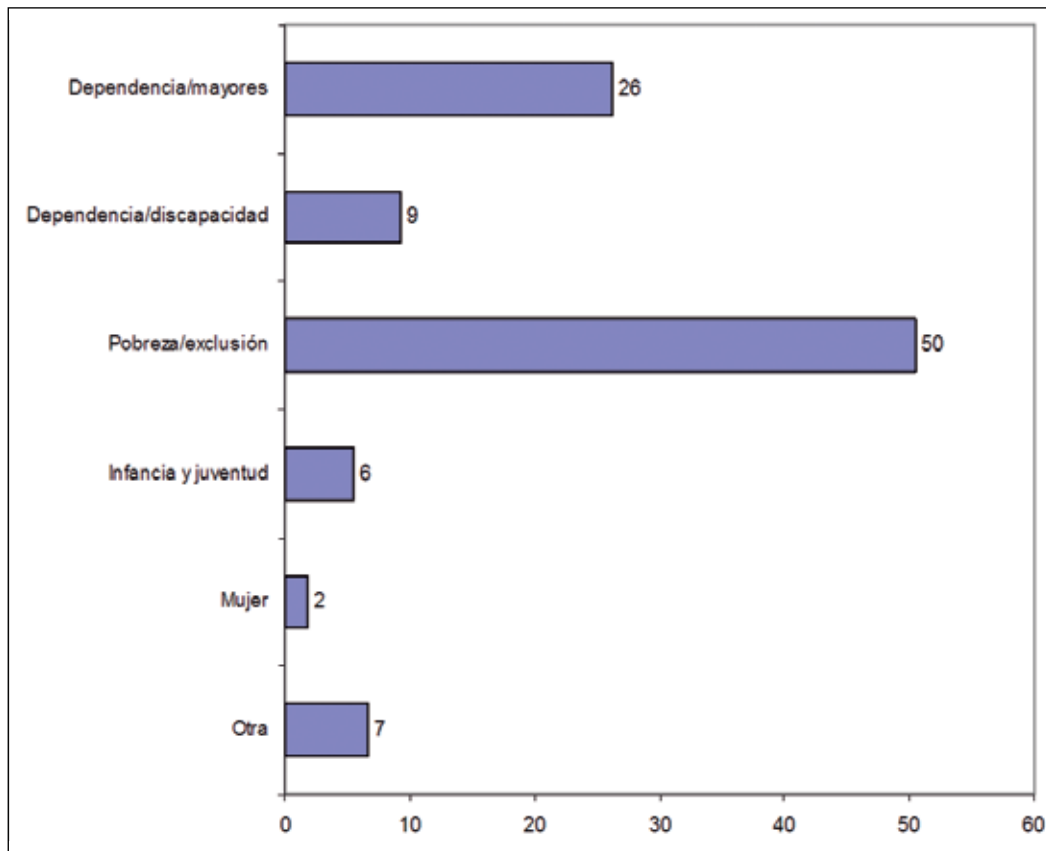
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

b) Principal demanda para la que piden ayuda

Junto con la valoración respecto al número de demandas, otro aspecto importante hace referencia a la tipología de las mismas. 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 3.4) Los colegiados coinciden en señalar dos problemáticas importantes: la pobreza, exclusión social y garantía de ingresos (50%) y la dependencia y ayuda a la población mayor (26%).

Ambas son dos caras significativas de los sectores de población a los que más está afectando la actual crisis económica. Por un lado, las familias que debido a la pérdida de trabajo caen en la pobreza e incrementan su riesgo de exclusión social y, por otro, los mayores dependientes. Mucho más alejada se encuentran otras problemáticas también importantes como la discapacidad (9%) o la infancia y juventud (6%).

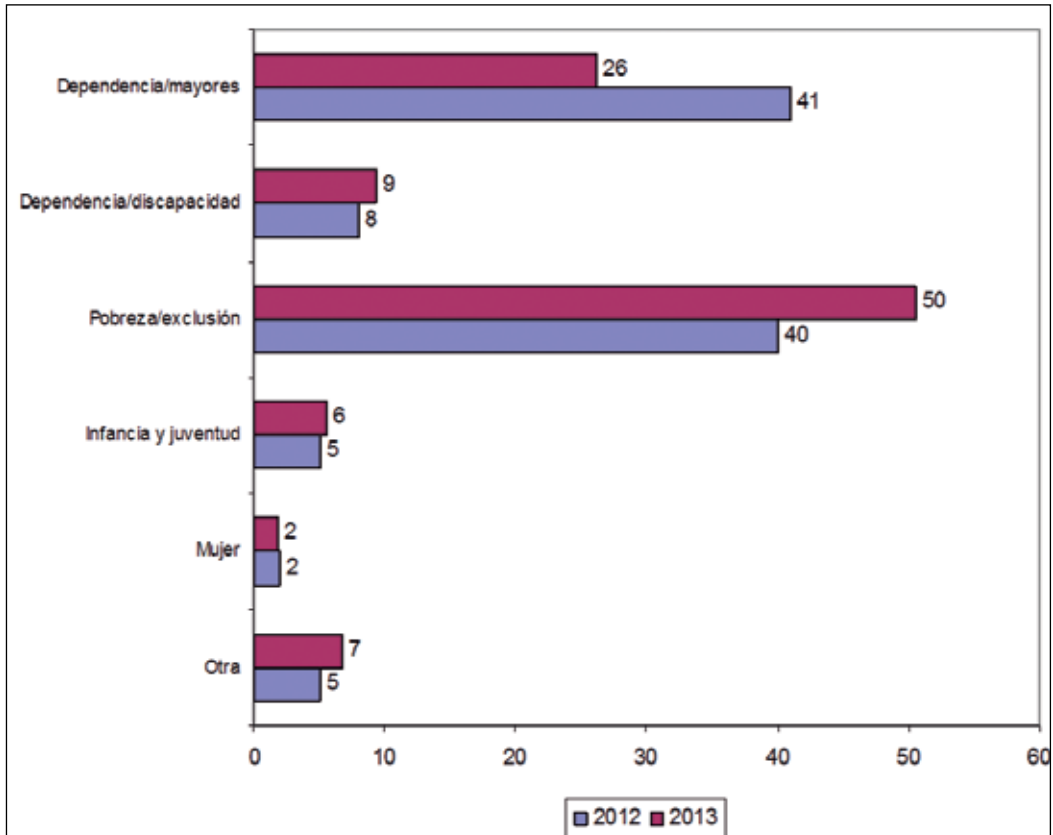
Gráfico 3.4. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2013)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los datos respecto al año anterior muestran una tendencia similar (Gráfico 3.5), aunque hay un cambio importante, en 2012 destacaban sobre todo las demandas relacionadas con las ayudas a la dependencia (41%), en 2013 sin embargo sobresalen las dirigidas a la pobreza y exclusión social, los profesionales afirman que la mitad de las solicitudes se centran en este ámbito (50%). Este es un cambio muy significativo que, sin duda, debe relacionarse con el impacto de la crisis económica en los sectores más desfavorecidos de la población, los cuales necesitan del auxilio público para no caer en la pobreza más absoluta. Estos datos se refieren a percepciones de los profesionales, los cuales habría que contrastar con datos objetivos procedentes de fuentes secundarias, pero es significativo el cambio de tendencia detectado.

Gráfico 3.5. Comparación de la principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el año 2012 y 2013



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Estas demandas, al igual que el año anterior, 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. Más significativo es, en este caso, conocer las demandas en función de la Comunidad Autónoma de referencia (Tabla 3.1).

En este caso, conociendo sus demandas, podemos indagar en las principales necesidades sociales de estas regiones. No obstante, y como venimos repitiendo a lo largo de todo el trabajo, los análisis relacionados con las comunidades autónomas deben realizarse con mucha cautela.

Tabla 3.1. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2013) según Comunidad Autónoma

	Dependencia/ mayores	Dependencia/ discapacidad	Pobreza/ exclusión	Infancia/ juventud	Mujer	Otros
Andalucía	33	7	44	6	2	9
Aragón	29	2	55	6	2	6
Baleares	24	3	45	3	3	21
Cantabria	13	6	69	13	0	0
C. la Mancha	32	13	40	8	0	6
Castilla León	35	12	35	6	3	9
Cataluña	23	14	52	4	1	6
Navarra	29	0	57	0	14	0
Valencia	17	7	61	5	3	6
Extremadura	28	14	39	11	3	6
Galicia	35	12	43	2	0	8
Canarias	11	4	66	13	6	0
La Rioja	38	0	56	0	0	6
Madrid	22	4	61	7	0	4
Murcia	11	14	64	4	0	7
País Vasco	22	17	48	2	2	9
Asturias	48	5	43	0	0	5

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

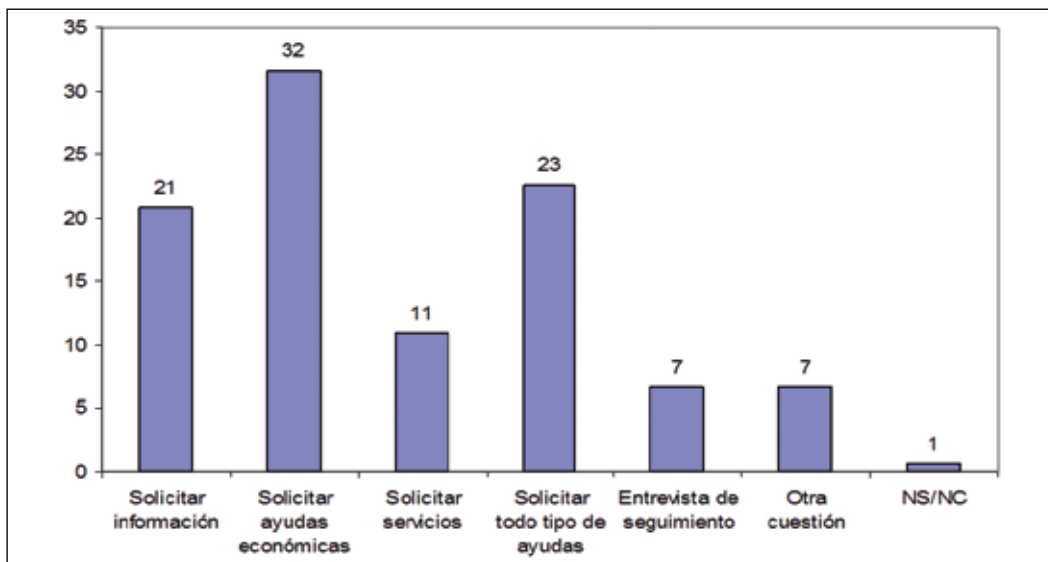
Teniendo en cuenta las consideraciones señaladas para la Tabla 3.1, en primer lugar, debe enfatizarse que, en casi todas las comunidades autónomas, la principal problemática es la pobreza y la exclusión y, en segundo lugar, la dependencia; la principal variación es el diferente peso que se da a estas dos cuestiones en función del territorio. En regiones como Asturias (48%), Galicia (35%) e incluso Castilla León (35%), 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 Cantabria (69%) Canarias (66%), Murcia (64%) y Valencia (61%) o Madrid (61%) 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 que algunas son 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. Debe recordarse que tanto la zona del levante como la propia Comuni-

dad de Madrid, fueron regiones atrayentes de población inmigrante durante la última década, población especialmente afectada por la crisis económica. En el resto de Comunidades, estas dos demandas de ayudas suelen estar muy equilibradas aunque, por ejemplo, en País Vasco, Extremadura y Cataluña destaquen las prestaciones a la discapacidad (17% y 14% respectivamente), y en otras como Cantabria y Canarias las de infancia y juventud (13%).

c) ¿Qué es lo que se demanda?

Exclusión y mayores 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.

Gráfico 3.6. Principal motivo por el que acuden sus usuarios a los Servicios Sociales en el último año

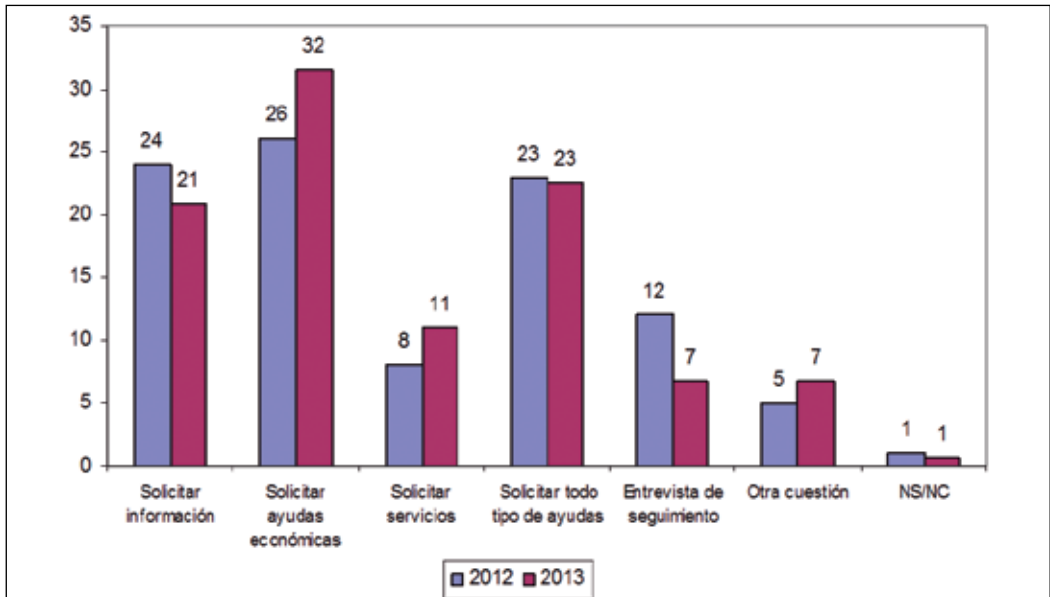


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En primer lugar, para solicitar ayudas económicas (32%), 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, 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. En tercer lugar, para solicitar información, orientación y valoración (21%), muy relacionado con el motivo principal, ya que esta información o valoración persigue

en la mayoría de los casos tener acceso a ayudas económicas. La comparación respecto a 2012 muestra una tendencia similar pero con algunos cambios importantes (Gráfico 3.7).

Gráfico 3.7. Comparación del principal motivo por el que acuden sus usuarios a los Servicios Sociales en 2012 y 2013



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La solicitud de ayudas económicas es la demanda que más se repite, pero incrementa su intensidad según la opinión de los profesionales (se pasa del 26% al 32%); en segundo lugar, ya no aparece la solicitud de información, que desciende hasta el 21%, sino la petición de todo tipo de ayudas que, aunque se mantiene en el 23%, pasa a ser la segunda demanda principal. Otro cambio importante se refiere a la detección por parte de los colegiados del aumento de la solicitud de servicios (del 8% al 11%) y el descenso de las entrevistas de seguimiento (del 12% al 7%). Estos datos reflejan la intensidad de esta crisis y la concentración de ayudas relacionadas con los aspectos más urgentes de los servicios sociales.

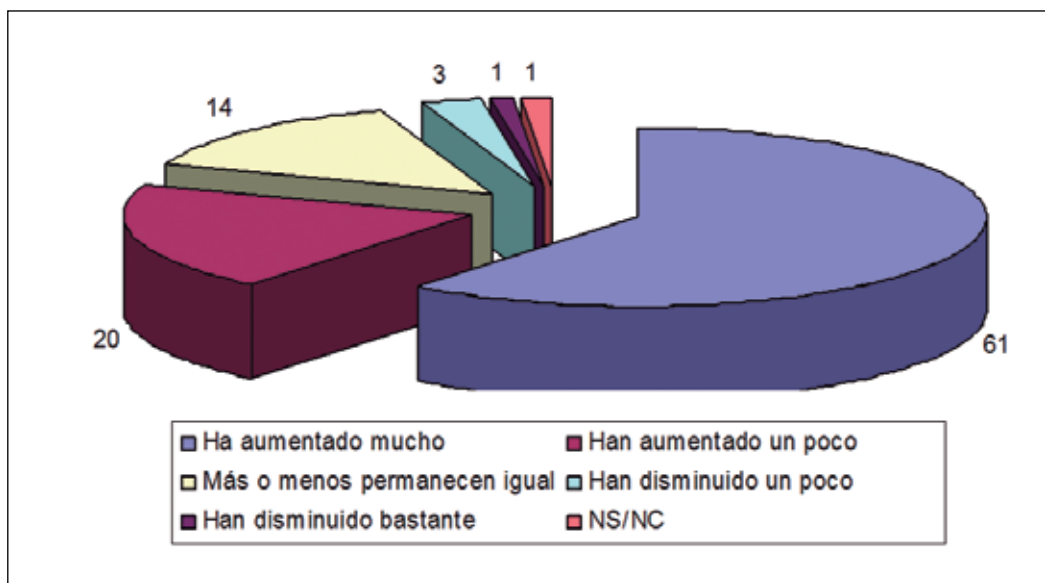
3.2. La gestión de los servicios sociales: hacer más con menos

a) La evolución de las demandas

Para poder conocer el impacto que ha tenido la crisis económica actual sobre la labor que realizan los profesionales y sobre los más necesitados, es más interesante enfatizar en la opi-

nión de los colegiados sobre cómo han evolucionado las demandas en el último año (Gráfico 3.8).

Gráfico 3.8. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios hacia su área o departamento en el último año (2013)

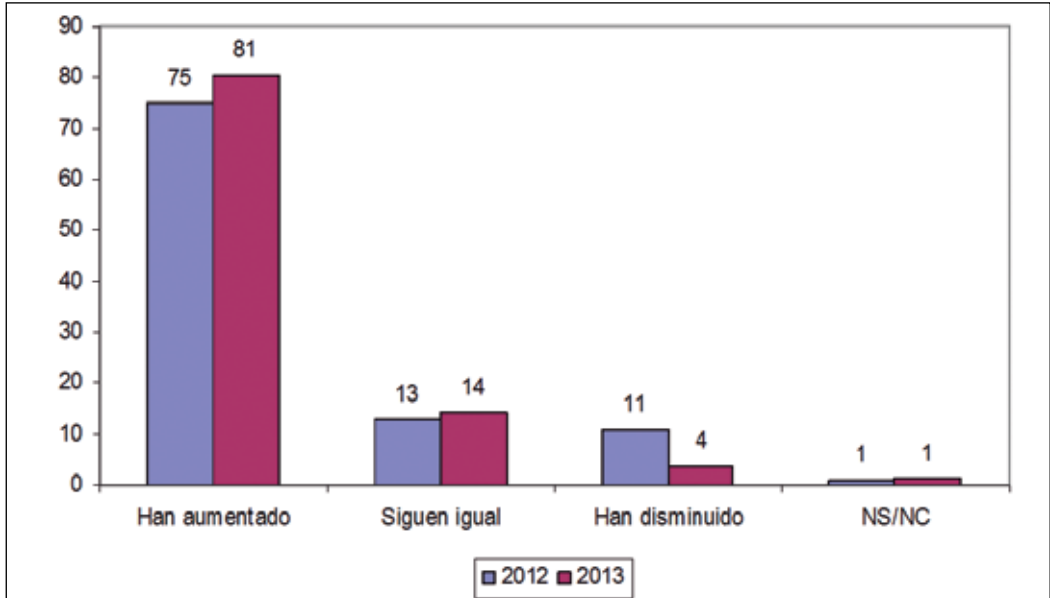


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Cuatro de cada cinco profesionales consultados afirman que éstas han aumentado (81%), un 61% consideran que han aumentado mucho. Para un 14% más o menos siguen igual y solamente para un 4% han disminuido. Por tanto, las necesidades de la sociedad siguen aumentando de forma generalizada respecto al año anterior, exigiendo un mayor esfuerzo a los profesionales del trabajo social, los cuales con los mismos e incluso con menos efectivos deben hacer frente a este aumento continuado de la demanda.

La comparación de estos resultados respecto a los obtenidos en el primer informe (Gráfico 3.9), muestra cómo la opinión de los profesionales enfatiza aún más si cabe la percepción de aumento de las demandas. Disminuye de forma significativa aquellos que opinan que estas demandas han decrecido (del 11% al 4%) lo cual se traduce en un incremento de la percepción de aumento. Debe enfatizarse que en esta pregunta se están evaluando percepciones, las cuáles deberían de contrastarse con datos objetivos. El aumento de esta percepción de demandas puede venir influenciado porque éstas estén aumentando objetivamente, pero también por una sobre carga de trabajo de los profesionales que lleve a tener esta sensación, o por ambos motivos.

Gráfico 3.9. Comparación de la valoración sobre la evolución de las demandas de servicios hacia su área o departamento en 2012 y 2013



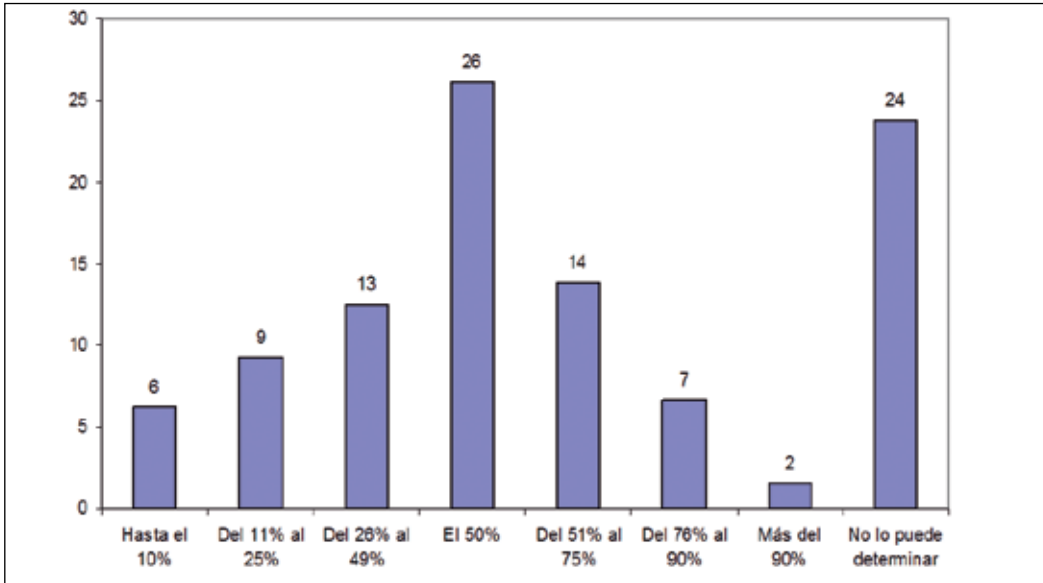
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

b) Las necesidades no cubiertas

En este segundo informe se recoge como novedad la demanda planteada desde el CGTS de conocer el porcentaje de demandas evaluadas como necesarias por parte de los trabajadores sociales pero que no son cubiertas (Gráfico 3.10). Debe volver a enfatizarse que se trata de percepciones de los profesionales. Un 24% de los mismos responde que no puede determinar su número pues, o bien lo desconoce por no estar en un área donde se desarrolla esta función, o bien no puede calcularlo. La respuesta más repetida es que el 50% de las demandas evaluadas no son cubiertas, así opina el 26% de los profesionales consultados, para un 23% de los mismos esta cifra es mayor al 50% mientras que sólo el 6% considera que sólo se dejan sin cubrir menos de un 10%. Estos datos muestran un aspecto clave y dramático en la gestión de las demandas, y es que aunque los profesionales evalúan y gestionan las mismas, posteriormente muchas de ellas no son cubiertas, existiendo una parte muy importante de la población que queda desasistida a pesar de reconocérsele la necesidad de esta ayuda.

El análisis del porcentaje medio de demandas que no son cubiertas por comunidad autónoma nos ayuda a posicionar a cada una de las diferentes regiones en el “mapa de la desasistencia” (Gráfico 3.11).

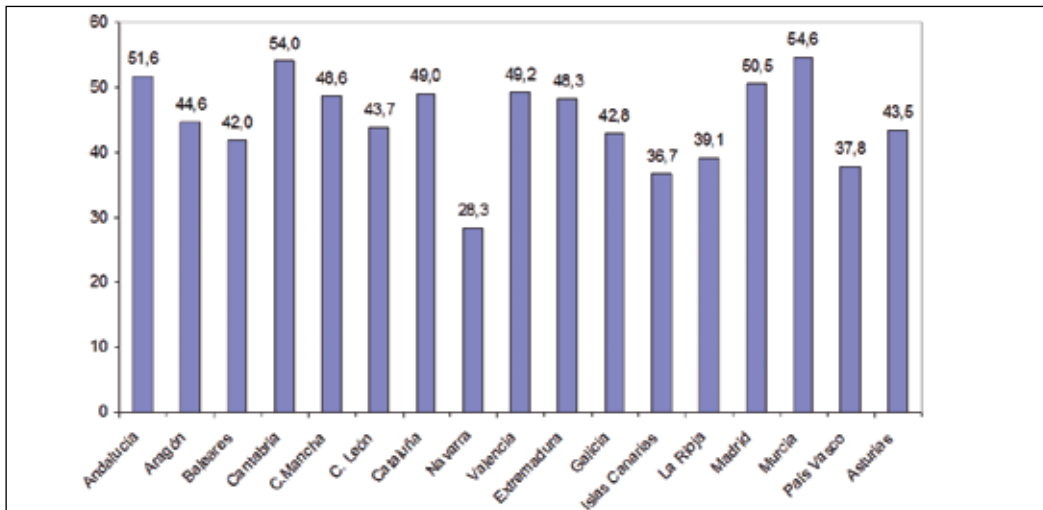
Gráfico 3.10. Porcentaje de demandas evaluadas como necesarias que no son cubiertas (2013)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Nota: media de 47%, mediana 50 y moda 50

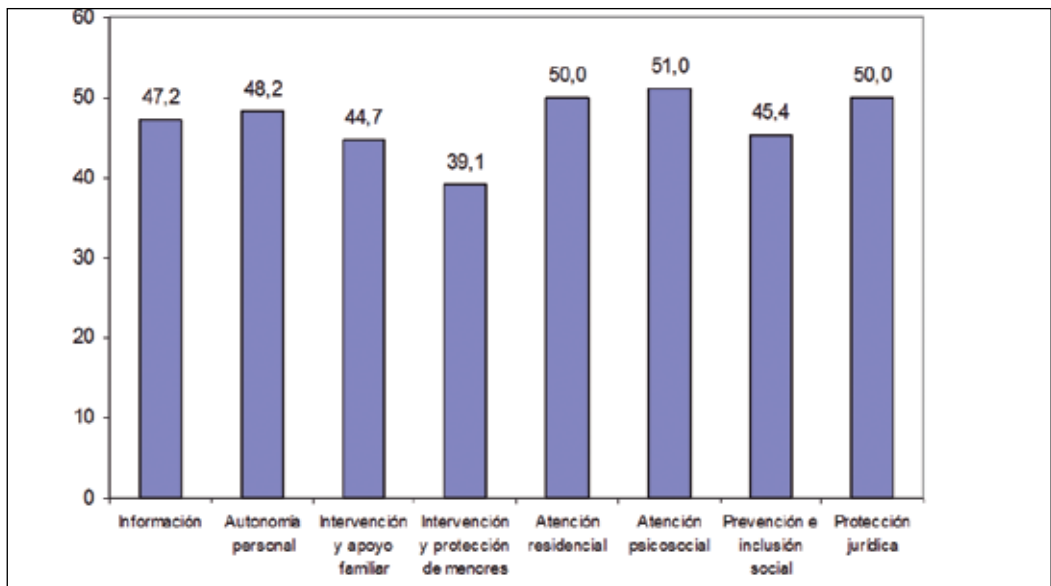
Gráfico 3.11. Valor medio del porcentaje de demandas evaluadas como necesarias que no son cubiertas según comunidad autónoma



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los profesionales de las regiones de Murcia y de Cantabria son los que muestran los mayores porcentajes relacionados con demandas que pese a ser evaluadas no son ejecutadas (54%), les siguen aquellos que trabajan en las regiones de Andalucía y Madrid, con también más de la mitad. Estas dos regiones son de las más pobladas de España y donde mayor número de demandas se reciben, por lo que estos resultados son especialmente preocupantes. En el lado contrario, los mejores resultados los encontramos en Navarra (28,3% de media), seguidas de las Islas Canarias (36,7%) y el País Vasco (37,8%). Llama la atención el dato de Canarias, en el caso navarro y vasco hacen referencia a dos de las regiones más ricas del País, pero el caso canario es más extraño pues, además, es una región donde las demandas de ayudas son muy importantes. Las razones pueden encontrarse en múltiples factores, desde una mayor sensibilización hacia estas cuestiones en Canarias, una menor realización de evaluaciones, etc., son necesarios mayores estudios para consolidar esta tendencia.

Gráfico 3.12. Valor medio del porcentaje de demandas evaluadas como necesarias que no son cubiertas según área de actividad de los colegiados



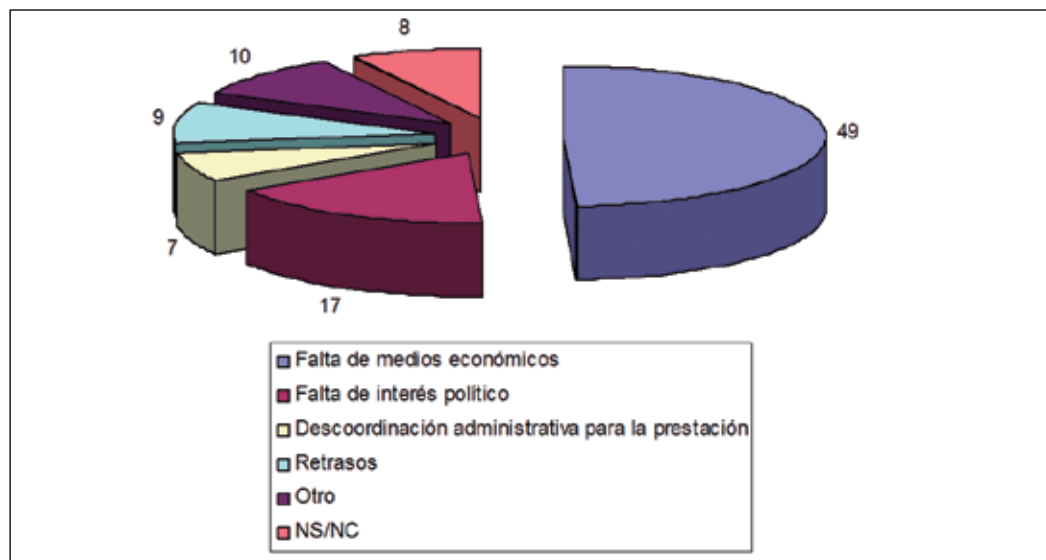
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En este sentido, y profundizando algo más en esta cuestión, los datos muestran diferencias estadísticamente significativas en relación al área de actividad donde trabajan los colegiados (Gráfico 3.12). Esta información puede actuar de indicador de proximidad ante la información más concreta referida específicamente a las áreas donde no se cubren estas demandas. Los resultados muestran que los porcentajes más bajos se relacionan con la intervención y protección

de menores, aunque un 39% de media de demandas se quedan sin cubrir. Las diferencias no son muy altas, pero aquellas áreas con mayor desasistencia se refieren a la atención psicosocial y a la protección jurídica, áreas donde también se reciben un menor número de demandas.

Por último, desde el CGTS también estaban interesados en conocer las razones que consideraban los colegiados por las que no se cubrían estas necesidades evaluadas como necesarias (Gráfico 3.13). Prácticamente, la mitad de ellos señalan motivos de tipo económico como la razón principal para no ejecutar la necesidad evaluada (49%). No obstante, un 17% apunta directamente a una falta de interés político por parte de las administraciones. Otras causas que debieran ser más fáciles de solucionar y que ayudaran a mejorar la acción social en este ámbito, es la relativa a los retrasos a la hora de ejecutar estas evaluaciones (9%), y a la descoordinación entre administraciones (7%), aspectos sobre los que se debería de incidir de forma prioritaria. El impacto de la crisis económica es una de las principales causas de la no ejecución de estas ayudas, sobre la cual es difícil de actuar, pero se debería trabajar sobre todo en intentar paliar el resto de razones.

Gráfico 3.13. Principales razones por las que se considera que no son cubiertas las necesidades evaluadas



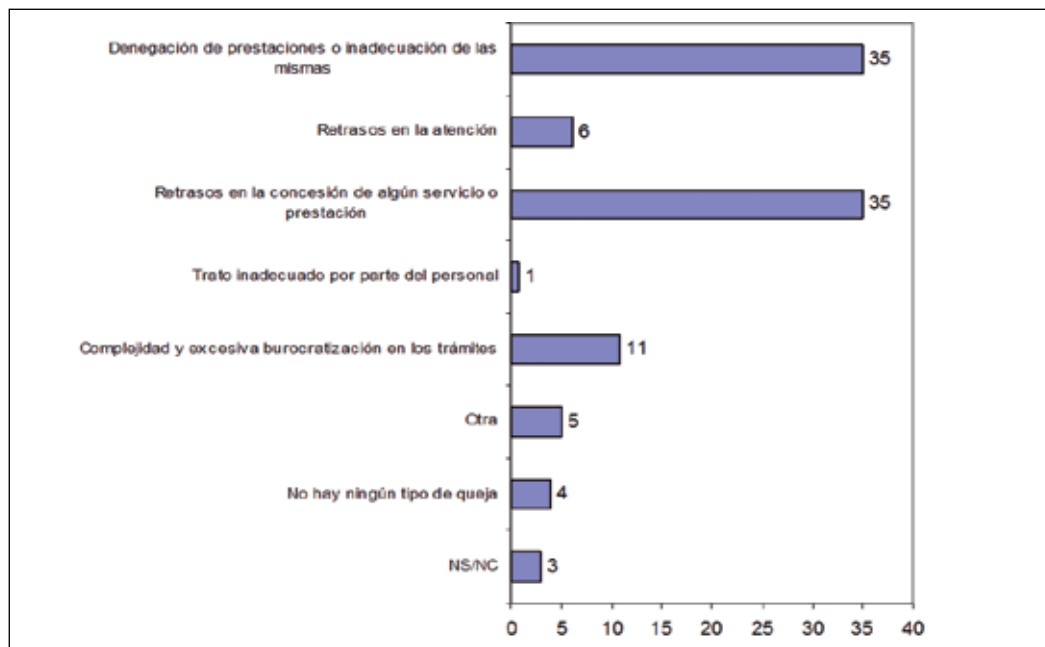
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

c) Principales motivos de descontento en los usuarios

Al igual que el año anterior, en este segundo informe también nos interesaba conocer la opinión de los profesionales sobre cuáles consideraban que eran los principales motivos por

los que los usuarios de estos servicios mostraban su descontento. 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 a los que atendían en su área o departamento (Gráfico 3.14). Debe tenerse presente que se refieren a opiniones de los colegiados y no de los propios usuarios, por tanto son valoraciones mediadas que deben interpretarse con cautela.

Gráfico 3.14. Principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento de Servicios Sociales



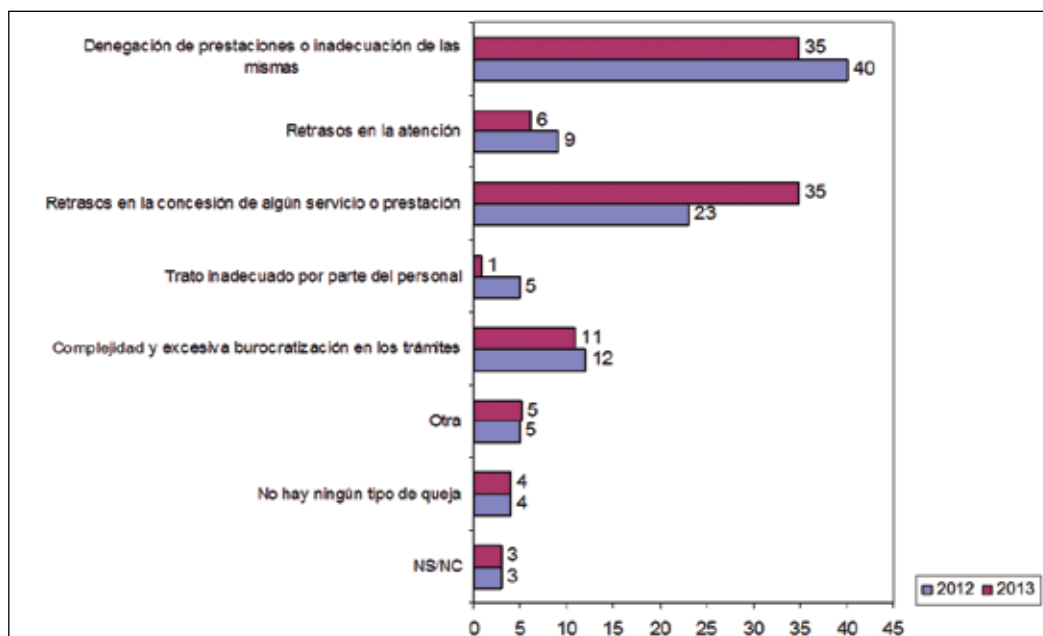
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Como se observa en el Gráfico 3.14, 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 (35%). Debe recordarse que los colegiados deben aplicar protocolos estrictos de valoración y que en muchas circunstancias ellos no tienen la última palabra. Al mismo nivel, se encuentra otra de las quejas habituales, relacionada con el retraso en la concesión de algún servicio o prestación (35%). 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 (11%), aspectos que difieren en algunas comunidades autónomas, así como el retraso en la atención (6%). Un 5% esgrimen otro tipo de razones, y para un 4% no existe ningún tipo de queja entre sus usuarios.

En relación a los datos obtenidos el año anterior (Gráfico 3.15), destaca sobre todo un aumento en el retraso en la concesión de algún servicio o prestación, pasando del 23% que lo señalaban el año anterior respecto a 2012, a un 35% que lo ha señalado en este último año. En general, descienden aquellos colegiados que consideran que las quejas se centran en la denegación de las ayudas (del 40% al 35%), aunque estas siguen siendo muy significativas, pero comparativamente se incrementan los que lo hacen motivados por los cada vez más habituales retrasos. Curiosamente, disminuye ligeramente los que apuntan hacia un retraso en la atención concentrándose en retrasos relacionados con la concesión (del 9% al 6%).

Gráfico 3.15. Comparación del principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento de Servicios Sociales en 2012 y 2013



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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, tal y como se presenta en la Tabla 3.2.

Tabla 3.2. Principal motivo de queja de los usuarios de Servicios Sociales según área de actividad

	Denegación prestaciones	Retrasos en la atención	Retrasos en la concesión	Trato inadecuado	Complejidad en los trámites	Otra	NS/NC
Información	41	5	38	0	10	2	4
Autonomía personal	22	8	45	0	11	10	3
Intervención y apoyo familiar	31	6	39	0	6	11	6
Intervención y protección de menores	11	8	23	0	16	16	25
Atención residencial	34	6	38	4	9	2	8
Atención psicosocial	39	3	14	8	8	0	28
Prevención e inclusión social	34	7	27	0	14	7	11
Protección jurídica	0	0	33	0	67	0	0

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Para los trabajadores sociales que desarrollan su actividad en el ámbito de la información, valoración y orientación (41%), así como en la atención psicosocial (39%), 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 la autonomía personal (45%), intervención y apoyo familiar (39%), así como en atención residencial (38%), son los que más subrayan los retrasos en la concesión. Mientras que los departamentos de protección jurídica, intervención y protección de menores, y prevención e inclusión social perciben sobre todo un importante descontento debido a la complejidad en los trámites. Los trabajadores sociales del área de atención psicosocial son los que menos se pronuncian sobre las quejas que perciben por parte de sus usuarios (28%).

3.3. Perfil sociodemográfico de las personas atendidas

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. Esta fue una cuestión que ya se analizó el año anterior, por lo que se pueden comparar los datos para

conocer si se mantienen las tendencias que se observaron inicialmente. Los resultados comparados pueden observarse en la Tabla 3.3. A la hora de interpretarlos debe tenerse en cuenta que se trata de cruces de pares de variables, no de análisis multivariantes, de ahí que no se pueda hablar de perfiles sociodemográficos propiamente dichos, sino de las características más importantes en función del 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 (59%). 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. Estos resultados son muy similares a los del año anterior, tan solo se refuerza el carácter femenino de los principales usuarios. En cuanto a la edad, pese a que un 22% señala a los mayores de 65 años como sus principales usuarios, y en un porcentaje similar a los más jóvenes (de 18 a 35 años), el grupo más habitual es el que tiene entre 36 y 50 años (42%), es decir, sobre todo, “cabezadas de familia”, reforzándose esta tendencia respecto a los datos obtenidos el año anterior.

Según el nivel de estudios, más de la mitad de los trabajadores sociales señalan que suelen tener, sobre todo, el nivel de primarios (61%), 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. El estado civil también es una cuestión importante, aunque en uno de cada cuatro casos no lo hayan podido determinar (26%). Un 39% responde que atiende sobre todo a personas casadas y en menor medida a solteras (18%). 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 el caso de que viva con pareja e hijos (30%) o solo/a (19%) son las opciones más frecuentes. En este sentido, también hay que señalar que cerca de un 16% reside con pareja, hijos y otros familiares. Estos resultados mantienen y/o acentúan la misma tendencia detectada para el año anterior.

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 sin subsidio de desempleo (33%), cuya situación es especialmente crítica al depender de las redes informales y la beneficencia; este grupo supone una novedad, respecto al año pasado, al convertirse según la opinión de los profesionales en el perfil de usuarios a los que más atienden (suben de un 25% a un 33% en la opinión de los colegiados). En segundo lugar, se encuentran los parados con subsidio de desempleo, con un porcentaje igual al último año (31%), así como los pensionistas (25%), 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.

Tabla 3.3. Principales características sociodemográficas de las personas atendidas durante 2012 y 2013

		2012	2013
Sexo	Hombre	21,4	21
	Mujer	53,4	59
	Más o menos igual	21,3	17
	No lo puedo determinar	3,9	3
Edad	De 18 a 35 años	19,1	22
	De 36 a 50	35,2	42
	De 51 a 65	7,1	6
	Mayores de 65	28,0	22
	No lo puedo determinar	10,5	7
Nivel educativo	Analfabetos	9,3	8
	Sin estudios	19,4	19
	Estudios primarios	52,8	61
	Estudios secundarios	8,2	5
	Estudios universitarios	3,7	0
	No lo puedo determinar	6,6	7
Estado civil	Solteros/as	20,8	18
	Casados/as	38,1	39
	Divorciados/as	5,2	6
	Viudos/as	10,2	11
	No lo puedo determinar	25,8	26
Forma de convivencia	Vive solo/a	23,1	19
	Vive con los padres	3,4	4
	Vive en pareja	9,5	7
	Vive con pareja e hijos	27,0	30
	Vive con pareja, hijos y otros familiares	13,6	16
	Vive solo/a con su hijo	4,4	6
	Otra situación	4,0	4
	No lo puedo determinar	15,0	14
Situación laboral	Parado/a con subsidio de desempleo	31,3	31
	Parado/a sin subsidio de desempleo	24,7	33
	Pensionista	30,2	25
	Trabajador/a	2,0	2
	No lo puedo determinar	11,9	9
Colectivos de pertenencia	Extranjeros	21,1	17
	Etnia gitana	2,4	3
	Drogodependientes	1,4	2
	Mayores dependientes	27,1	24
	Minusválidos	5,2	5
	Personas sin hogar	1,2	2
	Otros	41,6	48
Renta del hogar	Ninguna	10,0	10
	Menos de 100 euros	2,3	5
	Entre 100 y 300 euros	9,6	14
	Entre 301 y 500 euros	31,5	33
	Entre 501 y 800 euros	27,8	23
	Entre 801 y 1000 euros	3,7	3
	Más de 1000 euros	2,0	1
	No lo puedo determinar	13,0	11

Fuente: I ISSE (2013) y II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)



CAPÍTULO 4

La opinión de los trabajadores sociales sobre
los servicios sociales que realizan



El CGTS plantea este estudio como una vía directa para conocer la opinión de los profesionales de los servicios sociales sobre múltiples aspectos relacionados con el trabajo social. Los colegiados 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.

El año anterior se dedicó gran parte del informe a conocer la evolución y la estructura en la que se insertaban los profesionales del trabajo social; por la posición que ocupan su opinión es especialmente ponderada. En esta ocasión, hemos decidido centrarnos en algunos de sus aspectos claves, relacionados sobre todo con la calidad y con los principales problemas en relación a la misma.

Este cuarto capítulo se ha dividido en tres partes, en la primera de ellas se analiza la gestión de la calidad de los servicios sociales, prestando atención a la valoración que hacen los trabajadores sociales sobre la calidad de los servicios sociales que prestan. En este punto, se profundiza en aspectos específicos de su relación con los usuarios, así como en la valoración general de los principales servicios. La segunda parte está centrada en los problemas, el año pasado esta cuestión fue preguntada de forma abierta y, en esta ocasión, hemos podido concentrar las respuestas en los aspectos más importantes. Por último, este capítulo también aborda cuestiones relacionadas con la financiación, este es un tema muy difícil de preguntar, por lo que se ha optado por medir percepciones más que cifras absolutas, a pesar de ello los resultados deben ser interpretados con cautela.

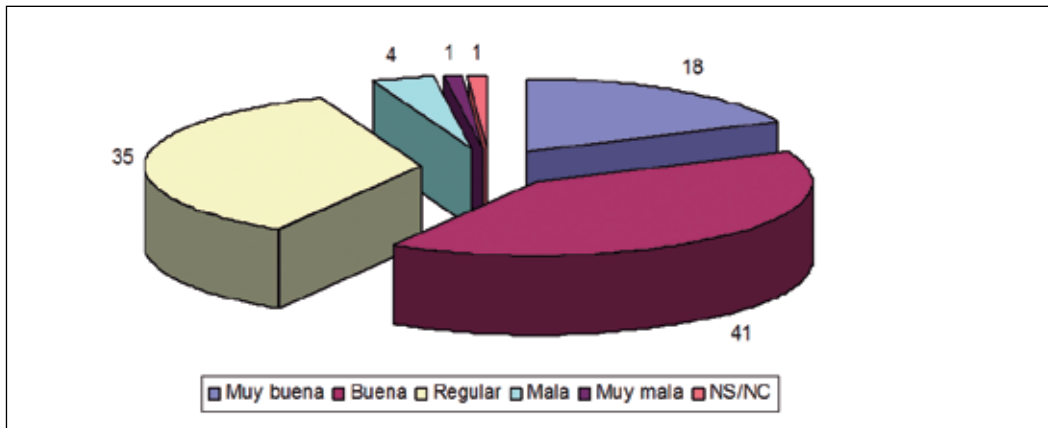
4.1. La gestión de la calidad de los servicios sociales

a) La valoración general de la calidad de los servicios de su municipio

Los trabajadores sociales son los profesionales que mejor conocen la situación en la que se encuentran los servicios sociales, ya que desempeñan su trabajo en los mismos. Su opinión, por tanto, adquiere una importancia crucial. En este primer epígrafe se analiza, en primer lugar, la valoración general que hacen sobre los servicios sociales municipales (Gráfico 4.1). Mayoritariamente, tienen una visión positiva sobre la calidad de los mismos. Para el 59%, dichos servicios son buenos o muy buenos, un 5% los valora como malos o muy malos y para un 35%, 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, pero es interesante conocer como ellos se ven a si mismos y a la labor que realizan.

Gráfico 4.1. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

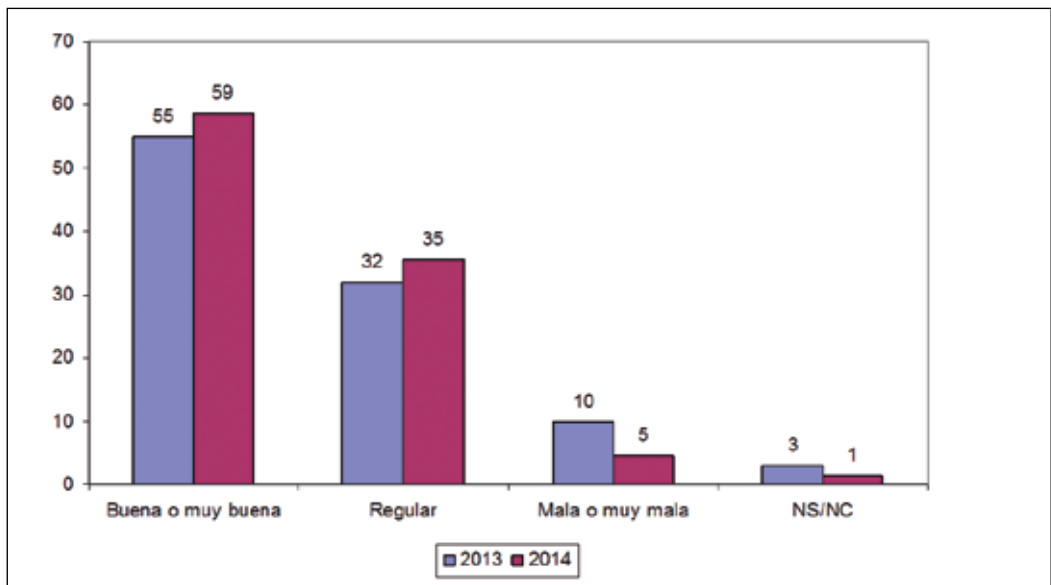
Este segundo estudio nos permite poder comparar la opinión obtenida este año con la del informe anterior, pues es muy interesante detectar tendencias en este sentido (Gráfico 4.2.). Los resultados muestran cifras muy similares, pero con tendencia a una cierta mejora ya que, por ejemplo, aumentan ligeramente los profesionales que valoran los servicios sociales de su municipio como bueno o muy bueno (del 55% al 59%), y disminuyen aquellos que lo consideran malos o muy malos (del 10% al 5%). También aumentan los que consideran a estos como regulares (del 32% al 35%). Estos datos indican como, a pesar del aumento de demandas y la reducción de recursos que han experimentado las áreas de servicios sociales en muchos departamentos, los profesionales mantienen una buena imagen general de la calidad de su trabajo.

Los análisis mediante tablas de contingencia muestran, al igual que el año pasado, 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 4.3).

Por tanto, y con un carácter general, se observa que las regiones más al norte de España como Asturias (76%), La Rioja (75%), Navarra (71%) y País Vasco (70%) son donde los trabajadores sociales más valoran la calidad de sus servicios municipales. Mientras

que en Murcia (14%), Castilla la Mancha (8%) y Extremadura (8%) donde menos. Estos datos coinciden sobre todo en relación a las comunidades autónomas mejor valoradas, pero difieren en las que lo valoran de forma más negativa respecto al año anterior. En la interpretación debemos tener en cuenta el reducido tamaño muestral en algunas comunidades autónomas, pero la coincidencia de aspectos positivos con las regiones del norte durante dos años consecutivos indican una percepción más positiva generalizada en esta zona.

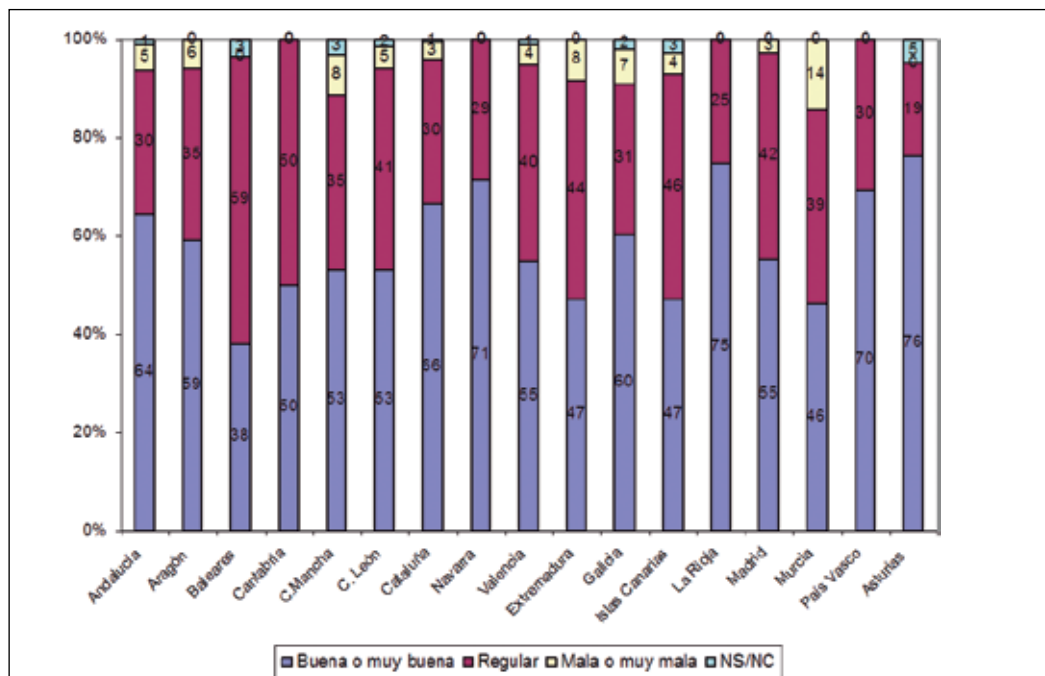
Gráfico 4.2. Comparación de la valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio en 2013 y 2014



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Otro aspecto interesante para medir la calidad es según las áreas de actividad en las que desarrollan su labor los trabajadores sociales, en este caso, las diferencias son menores estadísticamente, pero continúan siendo significativas (Gráfico 4.4). La mejor valoración, con porcentajes por encima de la media, se corresponde con trabajadores del ámbito de la autonomía personal (65%) e información y valoración (62%). Este resultado es importante pues debe recordarse que se trata de dos de los departamentos que aglutinan una mayor cantidad de personal. Por otro lado, los más críticos son los que se corresponden, sobre todo, con el área de intervención y apoyo familiar (13%). En comparación con los resultados obtenidos el año anterior existen pocas coincidencias, por lo que habrá que esperar a futuros estudios para poder aportar conclusiones más robustas.

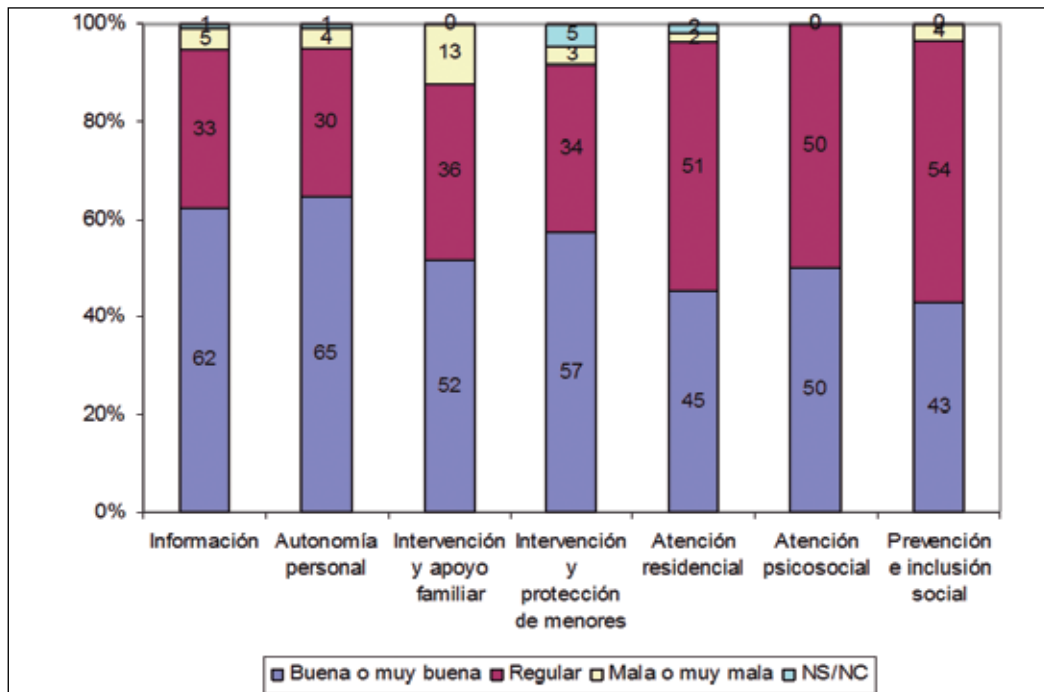
Gráfico 4.3. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según Comunidad Autónoma



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El análisis sobre las cuestiones relacionadas con la calidad demanda un nivel de análisis más sofisticado. Junto con las variables estudiadas, existen otras características que también son relevantes a la hora de valorar la calidad de los servicios sociales a nivel municipal. La realización de un análisis de segmentación permite ordenar de forma jerárquica las variables que más discriminan y, por tanto, las que mejor explican las diferencias en relación a la calidad (Gráfico 4.5). Introduciendo en el análisis características como: el sexo, la edad, la comunidad autónoma, el área de actividad, el tipo de organismo, la posición que se ocupa dentro del mismo, o el número de personas en el departamento, la variable que más explica la calidad de los servicios municipales es si se es funcionario o no; los colegiados que no son funcionarios tienden a valorar de forma más positiva estos servicios que los que sí lo son (67% frente al 55%), ello podría deberse a la juventud de los no estables, pero ésta no es una variable que aparezca como significativa. Entre los que sí son funcionarios hay importantes diferencias en relación a la posición que se ocupa en el área de servicios sociales en la que se trabaja, si es la única persona de área o se tiene personas a cargo, la valoración es mucho más positiva que si se está bajo supervisión de otra persona (70% frente a 44%).

Gráfico 4.4. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según área de actividad



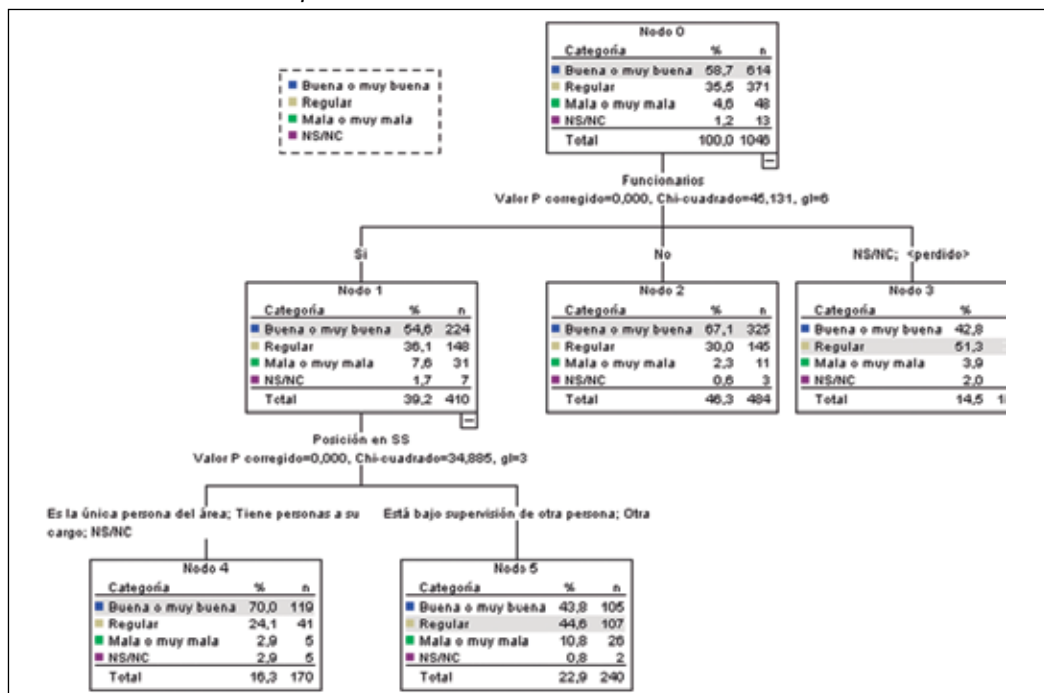
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los resultados obtenidos el año anterior en este mismo análisis señalaban que las personas que trabajaban en un organismo privado tendían a valorar la calidad de estos servicios como regulares (49%), mientras que si lo hacían en uno público, la consideración era más positiva (60% como buenos o muy buenos). Por tanto, la variable público/privada era la que más discriminaba. En este nuevo estudio, ha habido un cambio de tendencia marcado más por la estabilidad laboral del trabajador social. Son necesarios mayores estudios que indiquen las características que influyen en una mejor percepción del trabajo que realizan estos profesionales.

b) La gestión de los aspectos micro: la cercanía con la ciudadanía

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 4.6). Para su medición, se utilizó una escala de cero a diez, siendo el cero muy baja valoración y el diez muy alta.

Gráfico 4.5. Análisis de segmentación sobre la valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

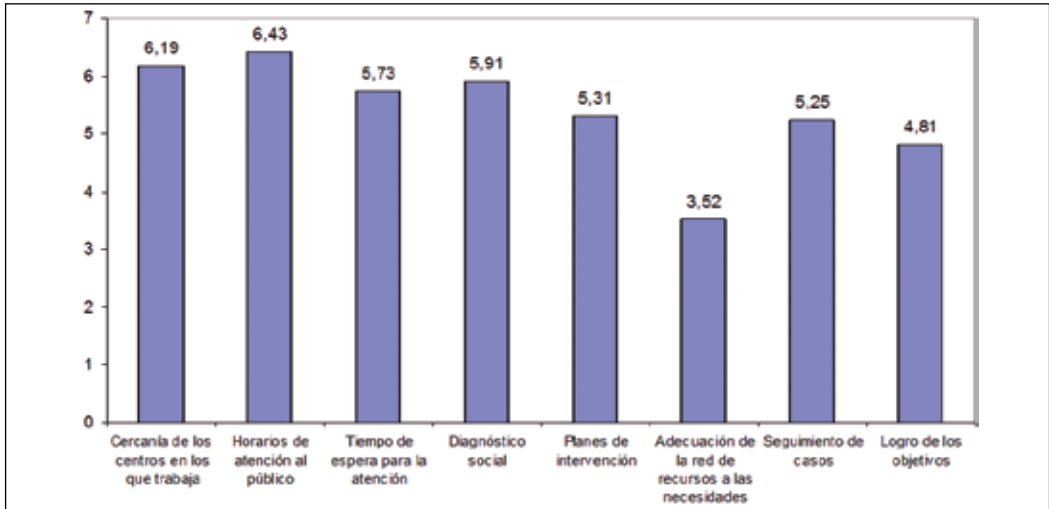
Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento.

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 (6,43), los centros en los que trabajan están cerca de los usuarios (6,19), el diagnóstico social que les realizan es correcto (5,91) y no existe demasiado tiempo de espera (5,73).

En un segundo nivel, aunque también con una valoración positiva, se encuentran: los planes de intervención (5,31), el seguimiento de los casos (5,25) y, en menor medida, el logro de objetivos (4,81). 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 (3,52).

Este hecho señala el importante esfuerzo que están realizando estos profesionales para responder a un mayor número de demandas con menos medios.

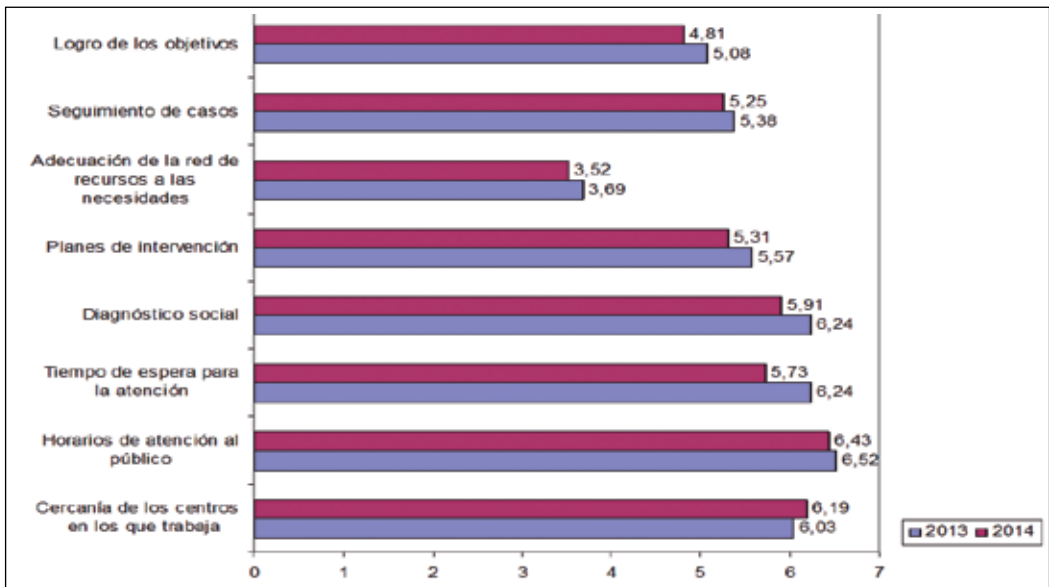
Gráfico 4.6. Valoración media de diversos aspectos en relación al público que atienden



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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

Gráfico 4.7. Comparación media de la valoración media de diversos aspectos en relación al público que atienden entre 2013 y 2014.



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

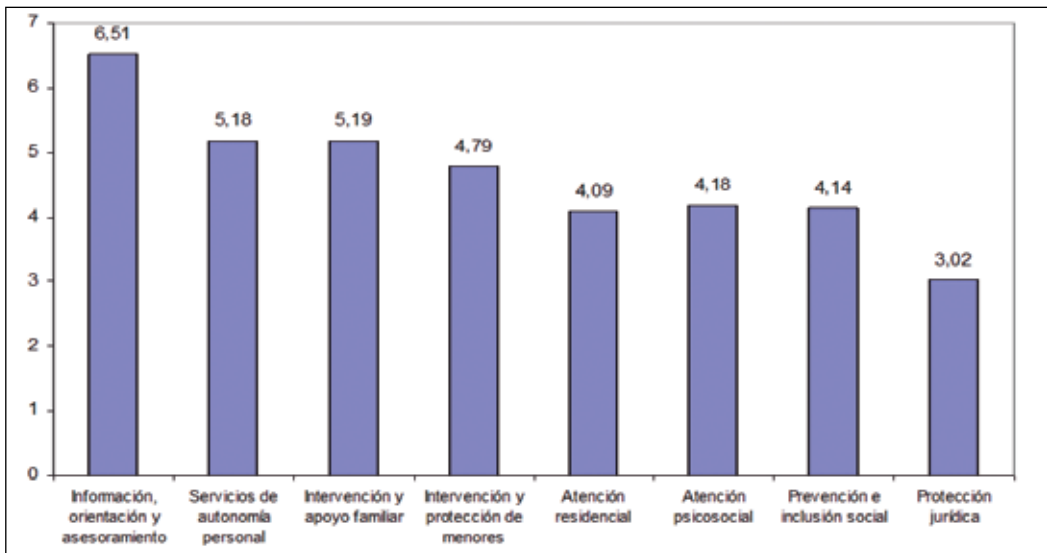
Nota: valoración media en una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy baja valoración y el 10 muy alta

Con respecto al año anterior, los resultados son muy similares (Gráfico 4.7) ya que se mantienen prácticamente las mismas tendencias de los aspectos más positivos y negativos. La mayor novedad es que los elementos valorados positivamente, referidos a cercanía y horarios, mejoran su valoración principal respecto al año anterior, mientras que aquellos que se valoraron de forma negativa incrementan este descenso. Es interesante conocer la evolución de esta tendencia pues los aspectos relacionados con la cercanía de los servicios son claves para la calidad de estos.

c) La valoración de los principales servicios

Una vez analizada la gestión de los servicios sociales municipales a nivel micro, 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 4.8). Los resultados muestran que el área de información, orientación y asesoramiento es la que obtiene la mejor valoración media (6,51). Debe recordarse que esta área es también donde un mayor número de trabajadores sociales desarrollan su labor, por lo que tienden a valorar muy positivamente la labor que realizan.

Gráfico 4.8. Valoración media de los siguientes servicios en su municipio



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

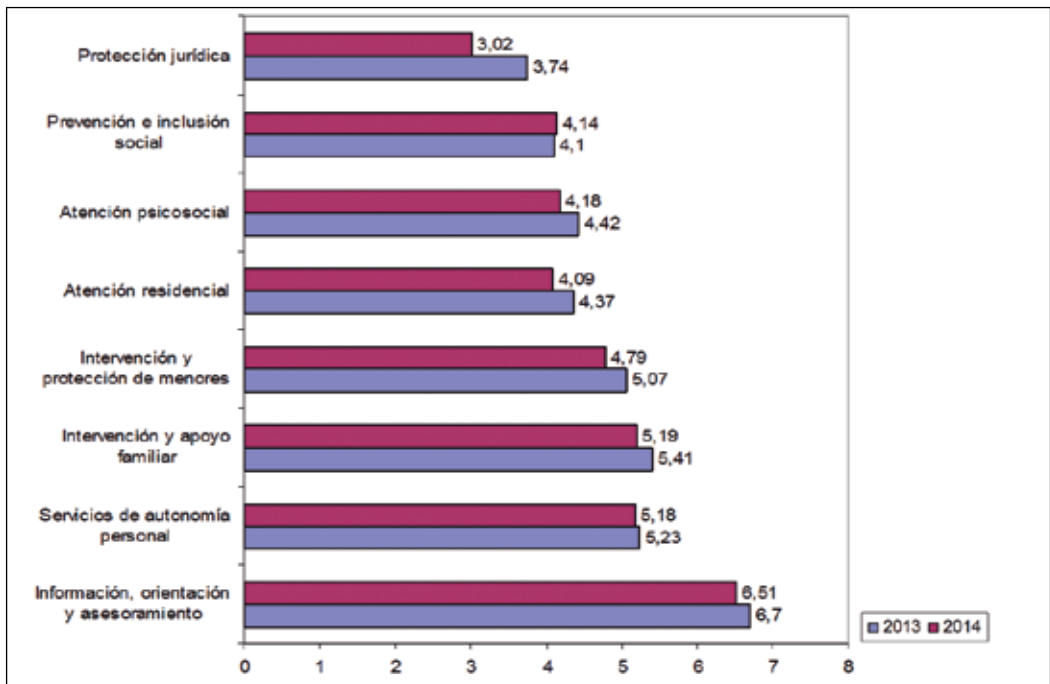
Nota: valoración media en una escala de 0 a 10 donde el 0 es muy baja valoración y el 10 muy alta

En un segundo nivel se encuentran los servicios de intervención y apoyo familiar (5,2), y autonomía personal (5,2). 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 intervención

y protección de menores (4,8), atención psicosocial (4,2), prevención e inclusión social (4,1) y los de atención residencial (4,1). Llama la atención la escasa valoración de los servicios de prevención e inclusión, 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). 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.

Al igual que en el apartado anterior, este año podemos comparar si la valoración obtenida se corresponde con la del año pasado y, de este modo, observar tendencias (Gráfico 4.9). En efecto, nuevamente se vuelve a señalar la pauta observada para el análisis de los aspectos más micro de la gestión de los servicios sociales, es decir, en general y en casi todos los ítems, la valoración que hacen los profesionales es más negativa que la obtenida un año antes, lo cual subraya un lento pero paulatino deterioro de la percepción del trabajo que ellos mismos realizan. Habrá que esperar a posteriores estudios para ver si se consolida esta tendencia.

Gráfico 4.9. Comparación de la valoración media de los siguientes servicios en su municipio (años 2013 y 2014)



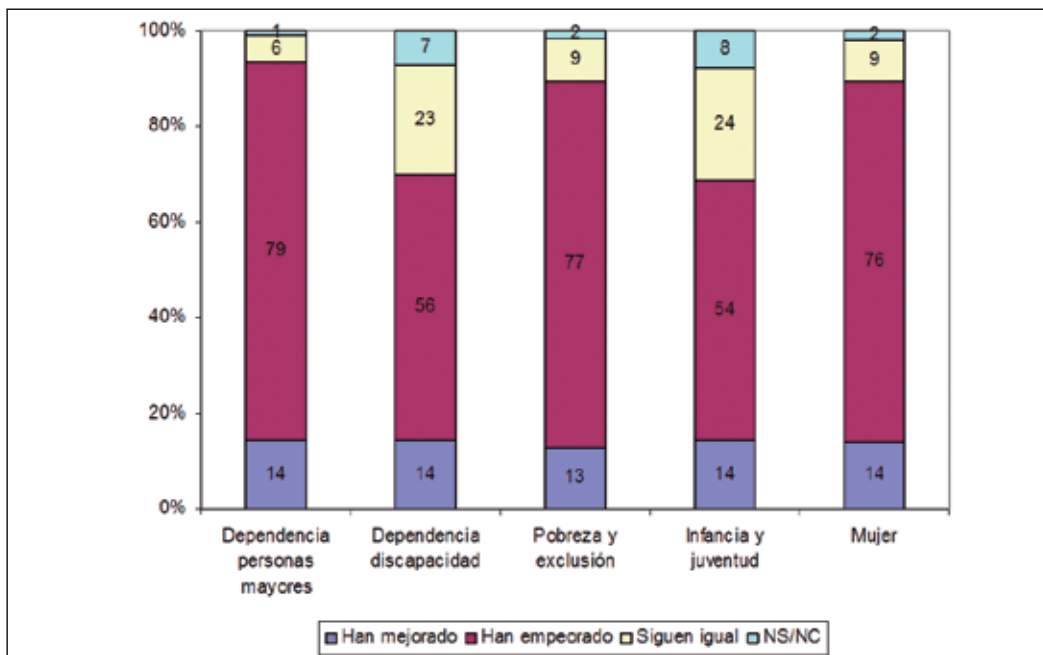
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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

d) Percepciones sobre la evolución y perspectivas de cambio de los servicios

A pesar de los múltiples discursos sobre la salida de la crisis económica, no deben olvidarse los efectos que ésta ha traído consigo y, sobre todo, el 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 la evolución que han experimentado los servicios sociales durante los últimos tres años (2010-2013) 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 4.10).

Gráfico 4.10. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los últimos tres años (2010-2013)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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 dependencia dirigida a las personas mayores, la pobreza y exclusión social, y la mujer. El mayor retroceso se observa en los programas dirigidos hacia

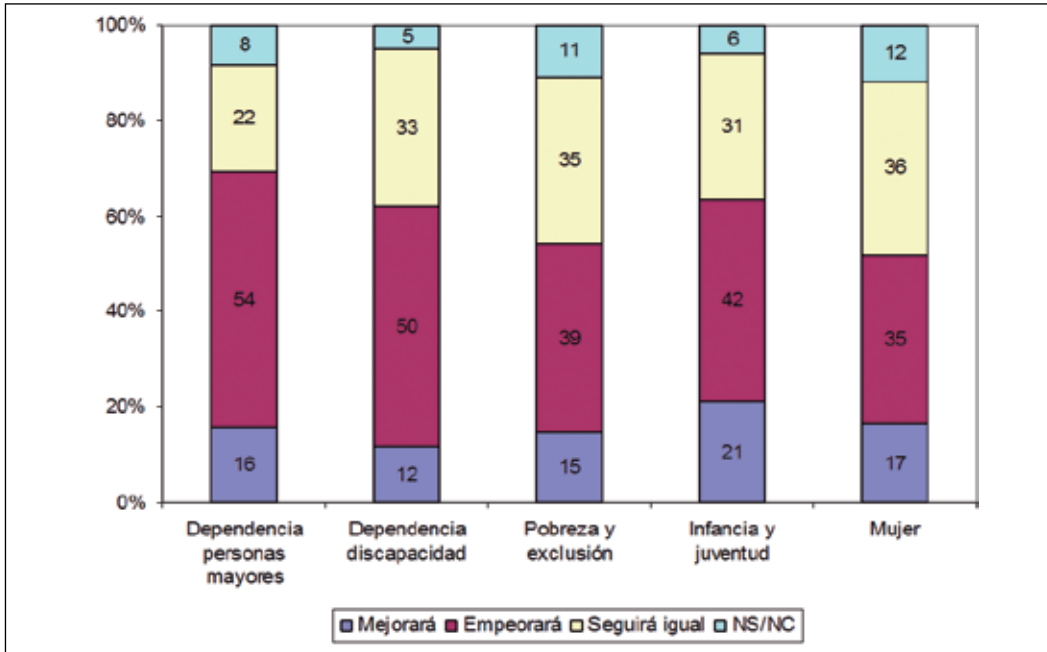
la dependencia, donde aproximadamente ocho de cada diez considera que ha empeorado de forma considerable. La ayuda a la dependencia fue una de las conquistas más recientes, que más recursos demandaba y que se antojaba más necesaria para el futuro, sin embargo, ha sido la más afectada por la crisis económica y los consiguientes recortes.

En segundo lugar, se encuentra la pobreza y exclusión social, que en el informe anterior ocupaba el primer lugar. Un 77% de los colegiados considera que estos servicios sociales han empeorado comparativamente con los años anteriores. 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. Tanto en un caso como en otro, el desarrollo de programas y ayudas en estos ámbitos han dependido mucho de la Comunidad Autónoma en la que ejercen estos profesionales. Ello explica que alrededor de un 14% valore de forma positiva la evolución de estas ayudas. En un tercer lugar, los trabajadores sociales señalan a los programas dirigidos hacia la mujer como los grandes perjudicados de la política de recortes y ajuste presupuestario llevada a cabo en los últimos años, tres de cada cuatro consideran que han empeorado (76%). Esta es también una novedad respecto al informe anterior.

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 infancia y juventud y a la dependencia y discapacidad. En ambos ámbitos la opinión mayoritaria es que han empeorado a lo largo de los tres últimos años (54% y 56% respectivamente), aunque en el caso de los programas dirigidos a la infancia y juventud, para un 24% siguen prácticamente igual que antes de la crisis, y en el caso de la dependencia y discapacidad un 23%. Ambos sectores son donde también se concentra un mayor porcentaje de personas que no contestan (entre el 7% y el 8%).

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 sigue siendo pesimista cuando se les pregunta sobre cómo consideran que evolucionarán en los próximos tres años (2014-2016) (Gráfico 4.11). 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, más de la mitad esperan que empeoren los programas y ayudas destinadas hacia la dependencia, tanto la dirigida a mayores (54%) como a discapacitados (50%). En un segundo nivel se encontrarían los servicios sociales relativos a infancia, juventud y mujer, donde aproximadamente uno de cada tres considera que seguirá igual, y otro tercio que empeorará. En este sentido sí es muy importante señalar que con respecto al año anterior no se es tan pesimista y se tiende a valorar con mayor frecuencia que se seguirá igual en lugar de que se empeorará. Por ejemplo, en 2013 un 67% consideraba que empeorarían las prestaciones hacia la dependencia de los mayores, cifra que este año se reduce al 54%.

Gráfico 4.11. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los próximos tres años (2014-2016)



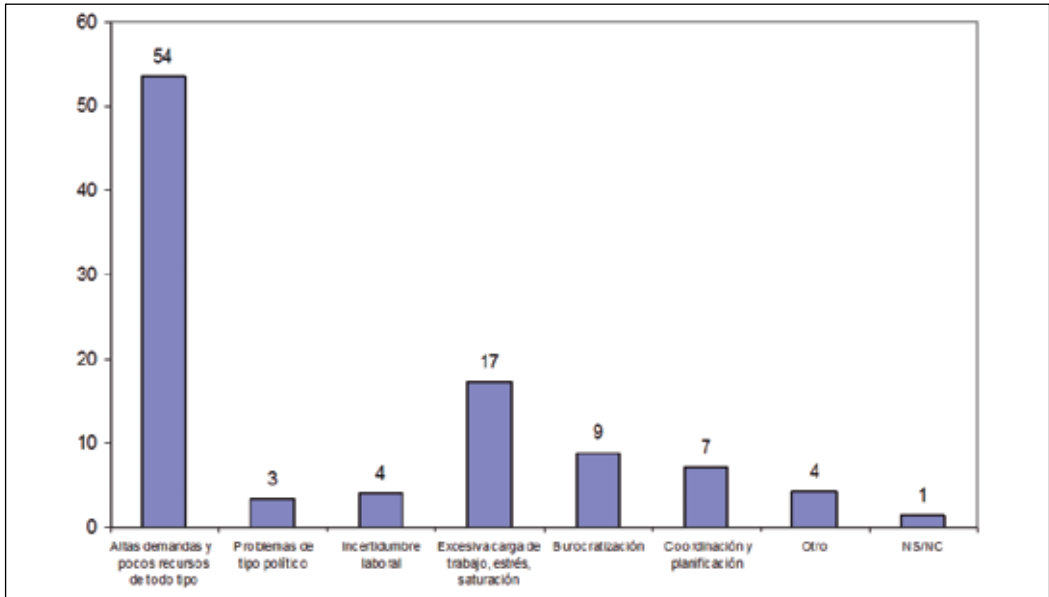
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

4.2. Principales problemas en su labor cotidiana

Siguiendo los resultados del anterior informe, en este estudio se quería profundizar sobre los principales problemas a los que se enfrentan los trabajadores sociales. En el primer estudio ésta fue una cuestión que se planteó de forma abierta, pues se querían conocer todos aquellos aspectos que podían incidir en el trabajo habitual de estos profesionales. Los resultados del primer trabajo ofrecieron, como cabría esperar, que el alto número de demandas y el estrés de los profesionales para hacerles frente eran los principales obstáculos con los que se encontraban los trabajadores sociales en su labor habitual. Los resultados obtenidos para este segundo informe confirman lo detectado en el primero (Gráfico 4.12). Más de la mitad de los colegiados consultados afirman que el principal problema al que se enfrentan se debe a las altas demandas que reciben y a los pocos recursos de los que disponen para hacerles frente (54%). Los recortes en los presupuestos unidos a la multiplicación de las demandas dan 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 (17%). 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 una excesiva burocratización (9%) que hace perder mucho tiempo y sensación de ser más administrativos que trabajadores sociales.

Gráfico 4.12. Principales problemas de los trabajadores sociales en su labor cotidiana



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En un segundo nivel, otras de sus principales demandas señalan problemas de coordinación y planificación (7%) que, al igual que los burocráticos, en principio deberían de ser más fáciles de solventar. Un 4% señala que su principal problema es la incertidumbre laboral actual, al depender de administraciones locales con presupuestos muy bajos y amenazados por los recortes. Le siguen los problemas de tipo político (3%), es decir, el abandono institucional en algunos casos, discrepancias con gestores públicos, cambios de normas y regulación, etc. Bajo la opción de “otros”, al igual que en el año anterior, se incluyen múltiples demandas de carácter diverso, desde los problemas de envejecimiento, la dispersión geográfica, la necesidad de mayor especialización, a cuestiones más personales.

4.3. La financiación de los servicios sociales y su evolución

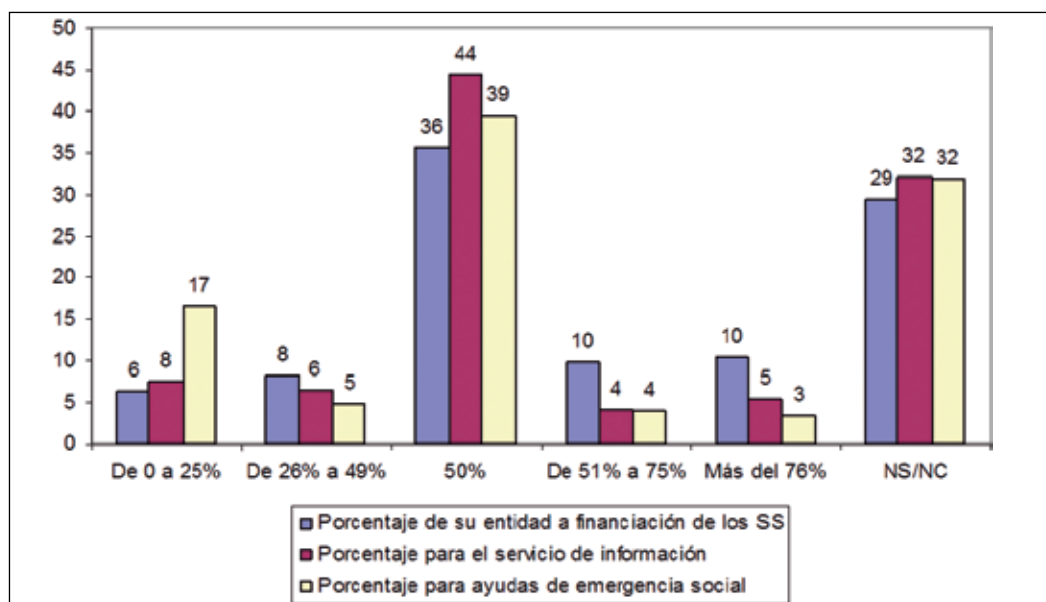
La financiación de los servicios sociales es un elemento clave para el mantenimiento del Estado de bienestar. La información de este epígrafe procede de opiniones de los colegiados,

y no de datos objetivos facilitados por los responsables de los entes municipales. En el primer informe del ISSE se dedicó un apartado específico dedicado a la financiación de los servicios sociales, sin embargo muchas de las preguntas no fueron contestadas por los profesionales, bien por desconocimiento o porque se trataba de información que no se podía hacer pública. Por todo ello, en este segundo estudio se ha incluido solo dos cuestiones relacionadas con la financiación, la primera más vinculada a cuestiones de carácter objetivo, pero centrada en porcentajes, no en la cifra directa, y la segunda sobre percepciones en la evolución general de su presupuesto en los últimos años.

En relación a la primera cuestión, desde el CGTS estaban muy interesados en conocer el porcentaje que destinaban las distintas entidades a la financiación global de los servicios sociales, y dentro de éstas al servicio de información y orientación, y a las ayudas a la emergencia social (Gráfico 4.13).

A pesar del esfuerzo realizado debe señalarse como aproximadamente uno de cada tres encuestados opta por no responder a estas cuestiones.

Gráfico 4.13. Distribución de la financiación según el organismo donde trabaja

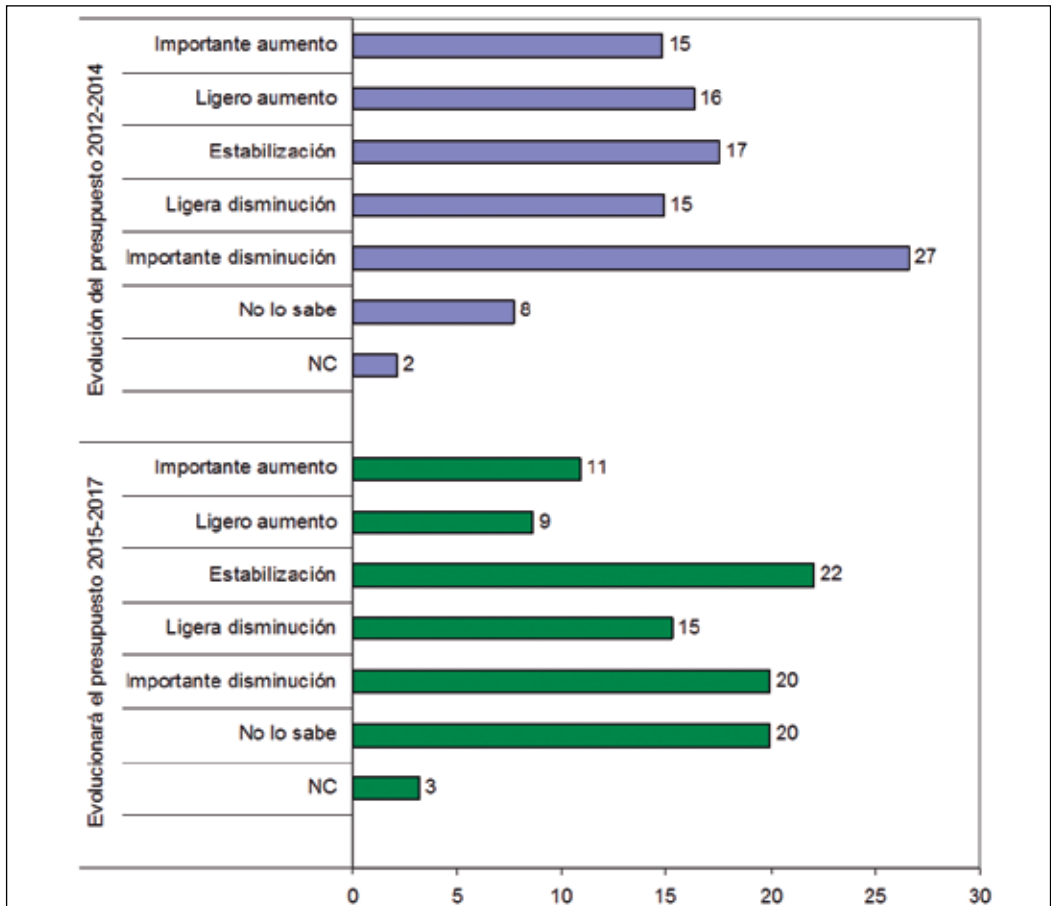


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En relación al porcentaje que los distintos ayuntamientos u órganos administrativos dedican a la financiación de los servicios sociales, lo más habitual, según responden dos de cada cinco encuestados, es que se dedique aproximadamente un tercio del presupuesto a la

financiación de los servicios sociales (36%). No obstante, un 6% dedica un porcentaje que no supera el 25%, y destaca que haya un 20% de colegiados cuyas entidades destinen más de la mitad de sus fondos a este fin. De todos los fondos dirigidos a servicios sociales, la partida utilizada para información y orientación suele ser la más elevada, un 44% afirman destinar a este objetivo la mitad de sus recursos. Otro de los objetivos más habituales de estos fondos suelen ser la ayuda a la emergencia social, cuya finalidad se centra en los más desfavorecidos y en situación de mayor exclusión. Sin embargo, un 17% de los trabajadores sociales afirman que sus entidades dedican no más del 25% a este fin, siendo una partida muy escasa en comparación con las demandas que se reciben.

Gráfico 4.14. Valoración de los colegiados sobre la evolución del presupuesto anual de servicios sociales en su organismo en los últimos tres años y como evolucionará en los próximos tres



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los porcentajes sobre presupuestos siguen siendo cifras muy precisas que deben interpretarse con cautela, por ello se introdujo en este apartado percepciones en lugar de cifras objetivas. En relación a los presupuestos de los últimos tres años (Gráfico 4.14), los trabajadores sociales destacan sobre todo la importante disminución del presupuesto anual destinado a los servicios sociales en su municipio, un 27% opina de esta manera, a los cuales hay que añadir un 15% que señala una ligera disminución.

No obstante, la cifra que más sorprende se refiere a los que señalan un aumento presupuestario, aproximadamente uno de cada tres (31%), debido principalmente a la multiplicación de las demandas de ayuda; dicho aumento no significa que éste sea suficiente para hacer frente a las necesidades acuciantes a las que se enfrentan. Igualmente de interesante es conocer la opinión de los colegiados sobre cómo consideran que pueden evolucionar estos presupuestos en los próximos tres años, uno de cada cinco no se atreve a opinar sobre esta cuestión, pues puede depender de múltiples factores.

La opinión mayoritaria es que se tienda a la estabilización de los últimos presupuestos (22%), aunque un 35% esperan que este siga disminuyendo. Solo un 20% prevé que aumenten los recursos dirigidos para este fin. Serán necesarios nuevos trabajos que confirmen o contradigan las expectativas existentes en los profesionales de los servicios sociales.



CAPÍTULO 5

Los trabajadores sociales ante la nueva Ley de la Administración Local



Entre los sucesos más importantes que han acontecido en el último año en relación con el trabajo social, el desarrollo de la nueva *Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local*, es, sin duda, el más importante. Bajo el principio de estabilidad presupuestaria y buscando una mayor racionalidad en la prestación de los servicios, se ha llevado a cabo un cambio legislativo muy profundo que afecta tanto a la profesión como a los servicios sociales que se desarrollan. Desde el CGTS estábamos especialmente interesados en conocer la opinión de los colegiados sobre estos cambios, tanto en relación al contexto en el que se llevan a cabo, como a las medidas específicas a las que afecta y sus principales consecuencias. Por todo ello, se incluyó en este segundo informe un aspecto específico relacionado con esta cuestión, abordado de manera amplia.

Este quinto capítulo se divide en cuatro apartados. En el primero, se analiza la opinión que tienen los colegiados sobre el contexto legislativo, es decir, se valora la situación en la que se encontraba la llamada Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987). El segundo apartado mide el grado de aceptación existente entre los trabajadores sociales de los principios generales que subyacen a este cambio legislativo, es decir, el principio de estabilidad presupuestaria, la gestión mixta de servicios sociales o su mayor centralización. En tercer lugar, se profundiza en la opinión específica de los profesionales en relación a la ley, tanto en referencia al grado de conocimiento que tienen de ella, su opinión sobre la misma, como también los efectos que consideran que puede tener esta legislación, para su profesión y para los servicios que realizan.

Por último, este capítulo termina con el análisis de la opinión de los colegiados sobre cómo consideran que ha sido el papel que ha jugado el CGTS y sus posibles alternativas, así como las valoraciones en torno al movimiento social *marea naranja*. En este capítulo se han realizado sobre todo varios análisis de segmentación, principalmente para analizar con mayor profundidad las variables que más explican opiniones y grado de conocimiento sobre diversos aspectos.

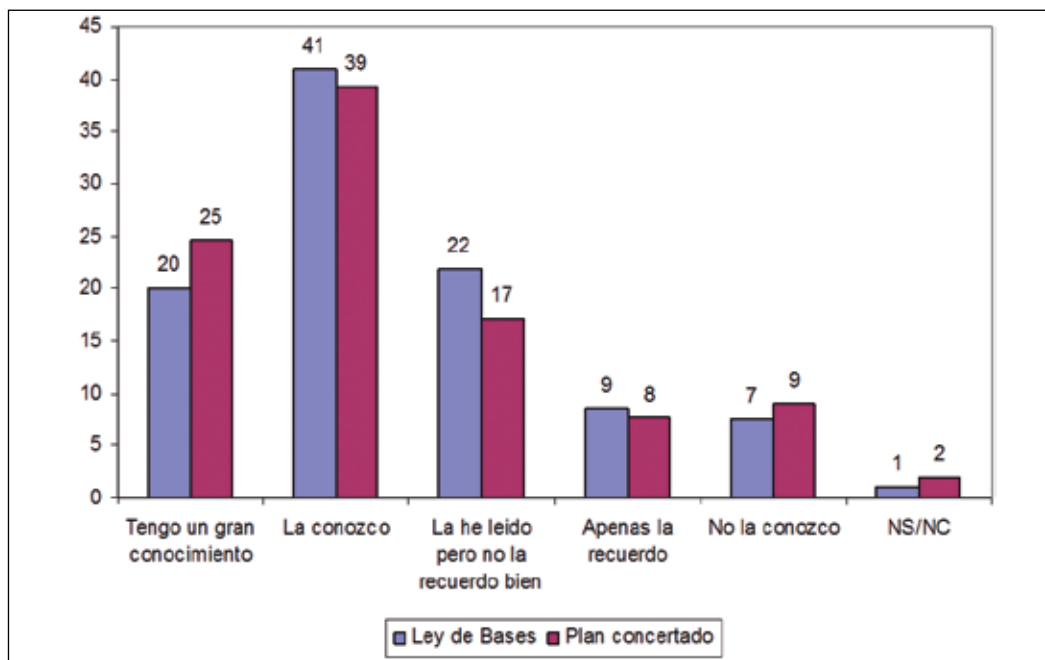
5.1. La opinión de los colegiados sobre el contexto legislativo sobre el que se desarrolla la Ley

a) Conocimiento y opinión de la Ley de Bases y el Plan Concertado

El desarrollo de la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el llamado Plan Concertado (1987) constituye una media legislativa y un instrumento básico que permitieron el desarrollo de infraestructuras y humano de los servicios sociales en nuestro país. Casi treinta años después se valora el avance que supuso esta medida, pero también se visibilizan las mejoras que necesita. Esta legislación ha servido de base para la *Ley de Racionalización y Sostenibilidad*

de la Administración Local recientemente aprobada, para el análisis de esta medida es necesario conocer, en primer lugar, la opinión que tienen los colegiados respecto a la legislación anterior. El primer apartado que se analiza es el relativo al grado de información sobre las mismas (Gráfico 5.1.).

Gráfico 5.1. Grado de información sobre la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987)



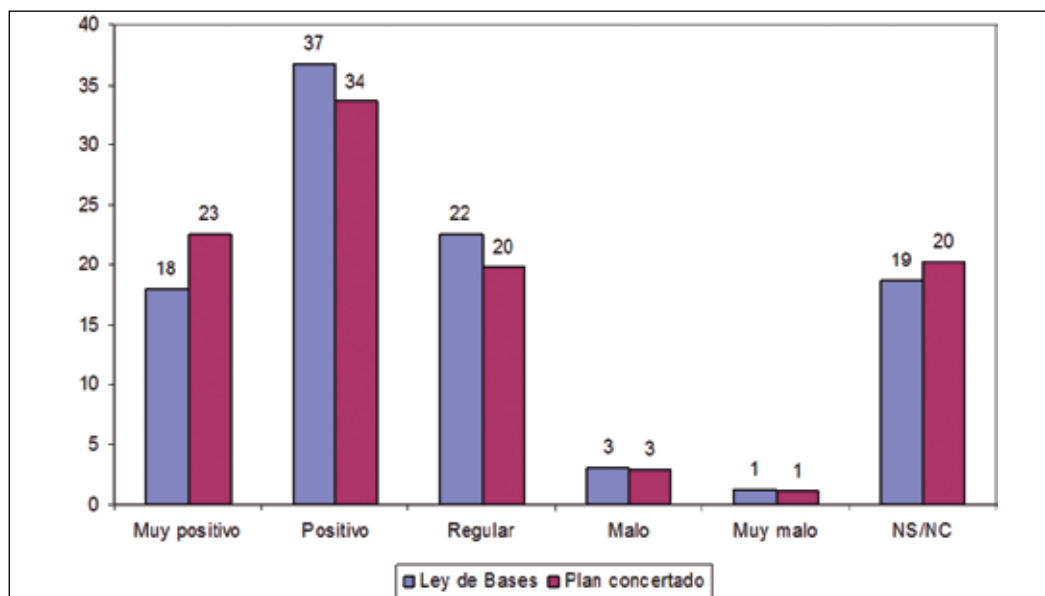
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El grado de información que afirman tener los colegiados sobre ambas legislaciones es muy elevado, aproximadamente tres de cada cinco responden que la conocen suficientemente, e incluso uno de cada cuatro responde tener un gran conocimiento del Plan concertado (25%) y un 20% de la Ley de Bases. Tan sólo un escaso 7% y 9% afirma no conocer esta legislación. El alto grado de conocimiento legislativo es lógico ya que estas medidas han estructurado gran parte de la labor de los trabajadores sociales durante los últimos años. Mucho más interesante que su grado de conocimiento es conocer cómo se posicionan en relación a la misma, es decir, si consideran estas medidas positivas o negativas (Gráfico 5.2.)

Más de la mitad de los colegiados tienen una opinión positiva o muy positiva de ambas cuestiones (55% la Ley de Bases y 57% el Plan Concertado), aunque uno de cada cinco no ha respondido a esta pregunta y otro porcentaje similar la considera regular. Por tanto, la opinión

de los trabajadores sociales subraya como la mayoría conocen ambas legislaciones y, en términos generales, tienen una valoración positiva. No obstante, para poder profundizar en este análisis se ha optado por un análisis de segmentación, introduciendo en el modelo diversas variables sociodemográficas para ver de forma jerárquica qué características influyen más en esta valoración (Gráfico 5.3 y 5.4).

Gráfico 5.2. Opinión de los trabajadores sociales sobre la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987)



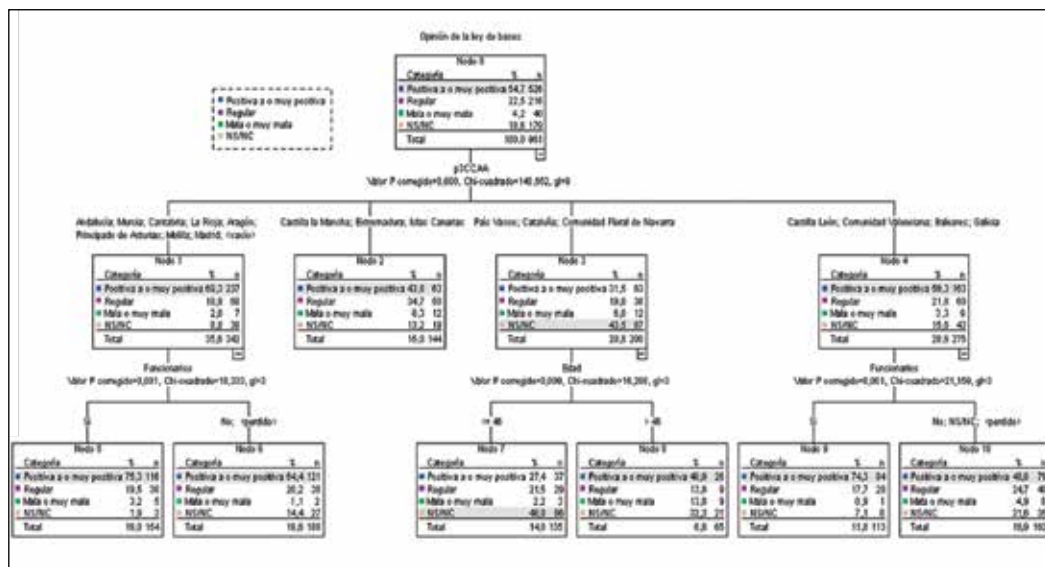
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En relación a la Ley de Bases de Régimen Local (Gráfico 5.3), un 55% de los trabajadores sociales considera esta legislación como positiva. El análisis de segmentación muestra que la variable que presenta mayores diferencias es la relativa a la comunidad autónoma, existiendo una importante heterogeneidad. Los residentes en Andalucía, Murcia, Cantabria, La Rioja, Aragón, Asturias y Madrid son los que mejor valoran esta legislación básica para los servicios sociales, tres de cada diez tienen una opinión positiva o muy positiva. Entre ellos hay que destacar la opinión más favorable de los funcionarios (75% frente al 64% de los que no lo son).

Con un menor grado de valoración se encuentran los colegiados de Castilla León, Valencia, Baleares y Galicia, cuya evaluación positiva desciende hasta el 60%. Al igual que en las regiones anteriores, la variable que más discrimina es el hecho de ser funcionario, que aumenta la valoración al 74% respecto a los que no lo son 49%. El caso de Castilla la

Mancha, Extremadura y Canarias es especialmente homogéneo con el mayor porcentaje de colegiados que considera esta legislación como regular (35%), aunque en general tienen una opinión positiva (44%). Por último, los trabajadores sociales que realizan su labor en País Vasco, Cataluña y Navarra, son los que menos valoran esta medida (43,5% responden que no saben o no contestan), sobre todo, por existir normas autonómicas que sustituyen en parte las directrices de esta legislación. En este caso, las mayores diferencias son por edad, los mayores de 46 años son los que más responden (sólo un 32% no contestan), y tienden a tener una valoración más positiva (40%), frente a los menores de 46 años (49% se posiciona en esta valoración).

Gráfico 5.3. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre la Ley de Bases de Régimen Local (1985)

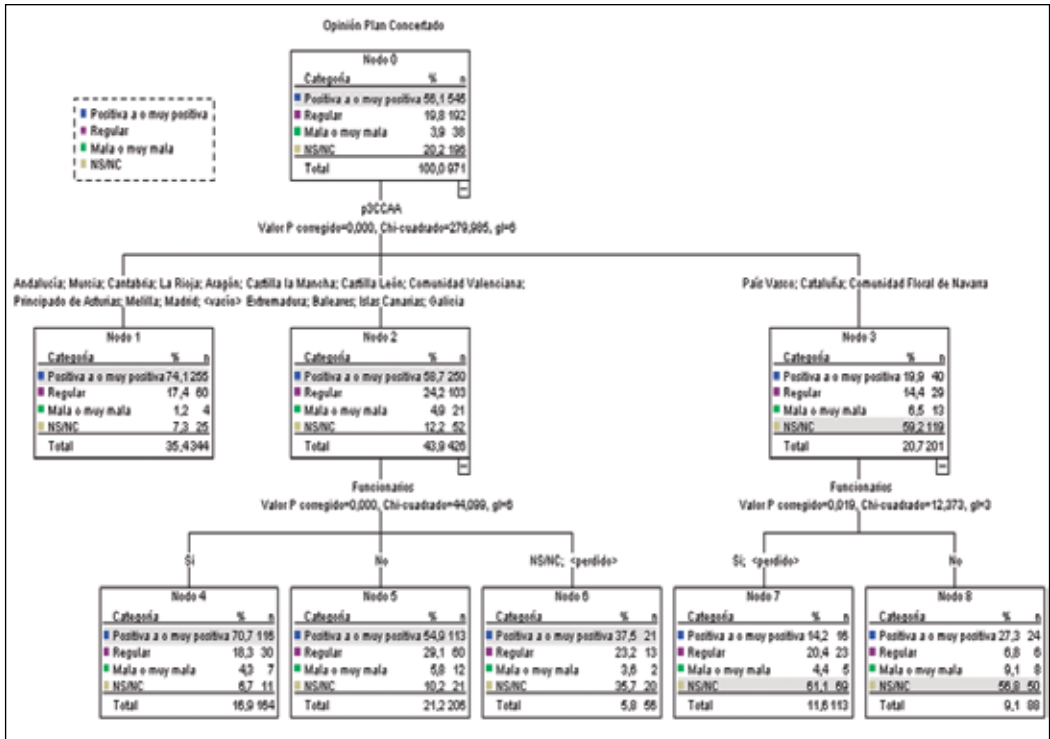


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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

Este análisis, por tanto, muestra como la región donde se desarrolla principalmente la labor del trabajador social es la variable que más diferencia la opinión sobre esta legislación, existiendo importantes diferencias en relación a las llamadas comunidades históricas y el resto; el hecho de ser funcionario, o no, también es estadísticamente significativo a la hora de tener una mejor o peor opinión. Este mismo análisis también se ha realizado teniendo en cuenta la valoración de los colegiados sobre el Plan Concertado (Gráfico 5.4). Los resultados muestran unos resultados muy similares que los obtenidos para la Ley de Bases.

Gráfico 5.4. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre el Plan Concertado (1987)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

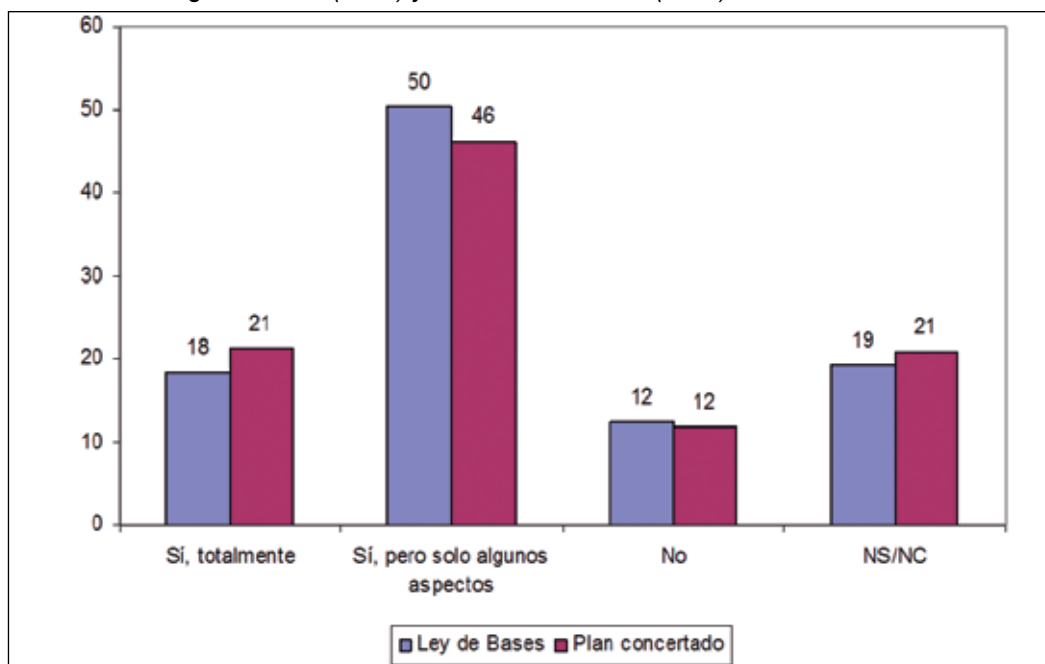
Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento

Los colegiados residentes en Andalucía, Murcia, Cantabria, La Rioja, Aragón, Asturias, y Madrid son los que tienen una opinión más positiva del llamado Plan Concertado, casi tres de cada cuatro tienen esta valoración. Mientras que aquellos que residen en País Vasco, Cataluña y Navarra optan sobre todo por no valorarlo (59%). No obstante, al igual que en relación a la Ley de Bases, hay diferencias en función de si son funcionarios o no, los primeros tienden a tener una visión más positiva que los segundos (27% frente a 14%). La mayor variabilidad se encuentra en los residentes en Castilla la Mancha y León, Comunidad Valenciana, Extremadura, Baleares, Canarias y Galicia, donde casi tres de cada cinco consideran que el Plan Concertado ha sido positivo o muy positivo. Nuevamente el ser funcionario/a condiciona esta opinión, ya que los funcionarios de estas comunidades tienden a ver de forma más positiva esta legislación en comparación con los que no lo son (71% frente a 55%).

b) Opinión de los trabajadores sociales sobre las modificaciones de ambas cuestiones

Los trabajadores sociales tienen un importante grado de conocimiento de la Ley de Bases y del Plan Concertado y, en general, manifiestan una valoración positiva; sin embargo, la nueva *Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local* modifica ambas, por ello es interesante profundizar en la opinión de los profesionales sobre si consideran que se deberían de haber modificado esta medida legislativa y este plan originario (Gráfico 5.5).

Gráfico 5.5. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber modificado la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987)

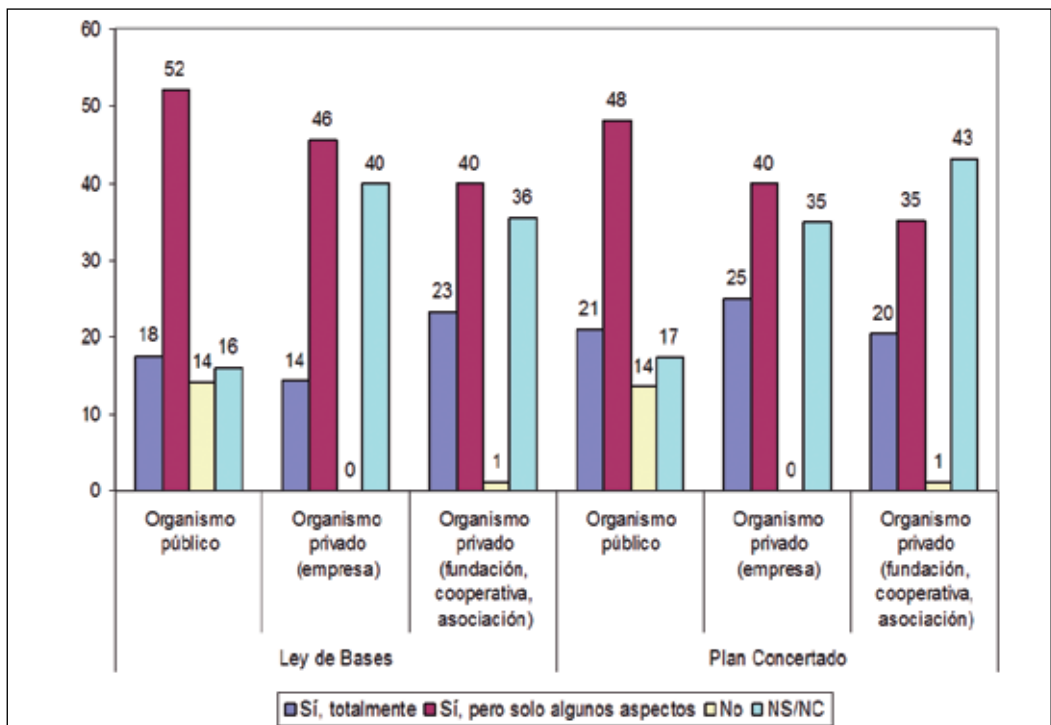


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los resultados muestran que, a pesar de la valoración positiva que tienen los trabajadores sociales sobre esta medida legislativa y este Plan, sobre todo por lo que supusieron para la puesta en marcha de un sistema público de servicios sociales, en la mayoría de los casos están de acuerdo con la modificación de de la Ley y del Convenio tripartito del Plan. Un 68% en relación a la Ley de Bases, y un 67% respecto al Plan Concertado. No obstante, la mayoría opina estar de acuerdo con muchos de los principios de la Ley y el Plan original y que estos cambios sólo se deberían de haber realizado sobre algunos aspectos (50% y 46% respectivamente). Debe señalarse también, cómo uno de cada cinco colegiados no se pronuncia en este sentido.

Los diversos análisis realizados en relación a la modificación de de la Ley y del Convenio tripartito del Plan señalan que tanto el organismo donde trabajan los colegiados, como la comunidad autónoma, muestran diferencias estadísticamente significativas. En relación al organismo (Gráfico 5.5), en cuanto a la Ley de Bases, los profesionales que trabajan en un organismo público son los que más tienden a pronunciarse sobre este cambio, un 52% considera que éste debería haber abarcado sólo algunas modificaciones, aunque un 18% es partidario de cambiar la legislación totalmente. Los colegiados que trabajan tanto en un organismo privado como del tercer sector valoran también positivamente este cambio pero optan en un porcentaje elevado por no pronunciarse al respecto (40% y 36% en cada caso).

Gráfico 5.6. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber modificado la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987) según organismo donde trabajan



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En cuanto a la Comunidad Autónoma donde trabajan, tal y como se viene repitiendo a lo largo de este trabajo, los resultados deben ser interpretados con cautela. Las diferencias también son estadísticamente significativas (Tabla 5.1). Los que se muestran más partidarios

de una modificación total de la Ley de Bases son los colegiados de Extremadura y Cantabria, aproximadamente uno de cada tres comparten esta opinión. En una posición más moderada, a favor sólo de cambiar algunos aspectos, se localizarían los profesionales de Asturias (68%), Murcia (64%), Galicia (63%) o Castilla y León (63%); mientras que los más inmovilistas se corresponden con aragoneses y castellano manchegos (un 20% y 19% pero en regiones donde hay un mayor porcentaje de respuesta que en La Rioja o Asturias con menores casos).

Tabla 5.1. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber modificado la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987) según Comunidad Autónoma

	Ley de Bases				Plan Concertado			
	Sí, totalmente	Sí, pero solo algunos aspectos	No	NS/NC	Sí, totalmente	Sí, pero solo algunos aspectos	No	NS/NC
Andalucía	26	53	11	10	32	47	14	7
Aragón	25	45	20	9	28	40	23	9
Baleares	16	56	4	24	19	50	4	27
Cantabria	31	54	8	8	23	54	15	8
C. Mancha	13	52	19	15	13	60	19	8
C. León	8	63	8	20	14	62	7	17
Cataluña	23	26	8	44	21	19	4	55
Navarra	0	20	0	80	0	33	0	67
Valencia	12	55	18	15	21	55	12	11
Extremadura	33	55	3	9	34	50	3	13
Galicia	6	63	18	13	9	60	20	10
Islas Canarias	18	58	11	13	30	50	8	13
La Rioja	14	43	36	7	19	44	31	6
Madrid	20	59	11	10	25	53	13	9
Murcia	16	64	12	8	7	74	11	7
País Vasco	21	36	5	38	12	16	5	67
Asturias	5	68	21	5	15		20	0

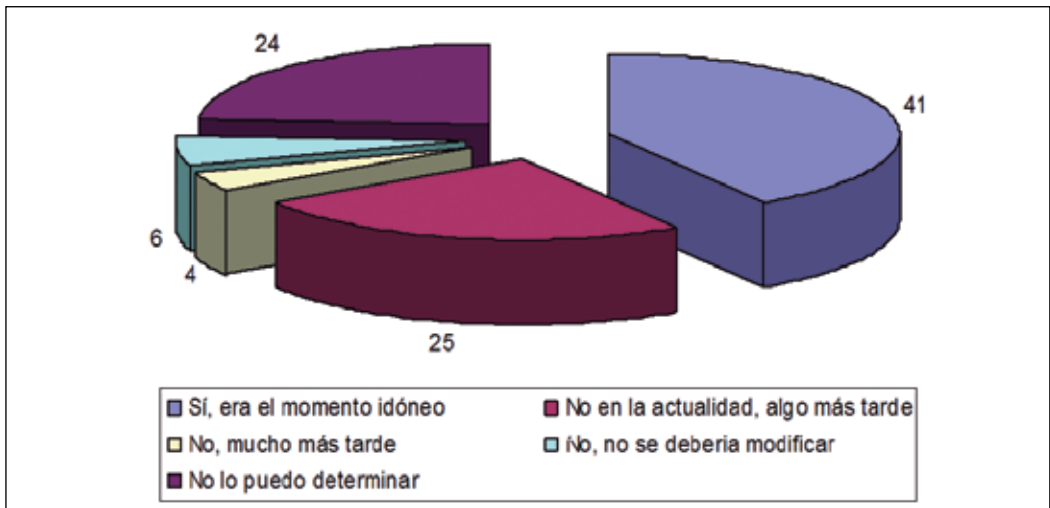
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

En cuanto al Plan Concertado, extremeños y canarios son más partidarios de un cambio total en esta legislación (30% y 34% respectivamente). Los más favorables a cambios específicos son murcianos y castellano leoneses (74% y 62%), mientras que los que no habrían

tocado esta legislación se corresponden, sobre todo, con aragoneses y gallegos (23 y 21%). Tanto a la hora de valorar el Plan concertado como la Ley de Bases, en todos los casos, destaca el importante porcentaje de no respuesta de País Vasco, Navarra y Cataluña.

Por último, junto a la valoración positiva del cambio desde el CGTS también estábamos interesados en conocer la opinión de los profesionales sobre si éste había sido el momento idóneo para llevarlo a cabo (Gráfico 5.7). Entre aquellos partidarios a una modificación, la opinión más repetida es que un 41% de los colegiados sí valoran positivamente el momento actual como el más apropiado para realizar este cambio, un 25% considera que podría haberse realizado algo más tarde, al encontrarnos en la actualidad en plena crisis económica. Sólo un 4% afirma que debería haberse realizado mucho más tarde, aunque hay un 24% que no lo puede determinar.

Gráfico 5.7. Opinión de los trabajadores sociales que consideran que si se debería haber modificado la Ley sobre si este era el momento idóneo



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los colegiados consultados afirman conocer bastante bien las legislaciones básicas que han regido los servicios sociales en nuestro país desde los años ochenta. Sin embargo, en la mayoría de los casos se muestran partidarios de una actualización de esta legislación, sobre todo en relación a algunos aspectos. También valoran positivamente el momento en el que se ha llevado a cabo. Este clima favorable al cambio debe valorarse positivamente, no obstante, ello no significa que se esté de acuerdo con el cambio legislativo que se ha llevado a cabo, para ello, en primer lugar, debemos conocer la opinión de los profesionales sobre los principios que inspiran esta reforma.

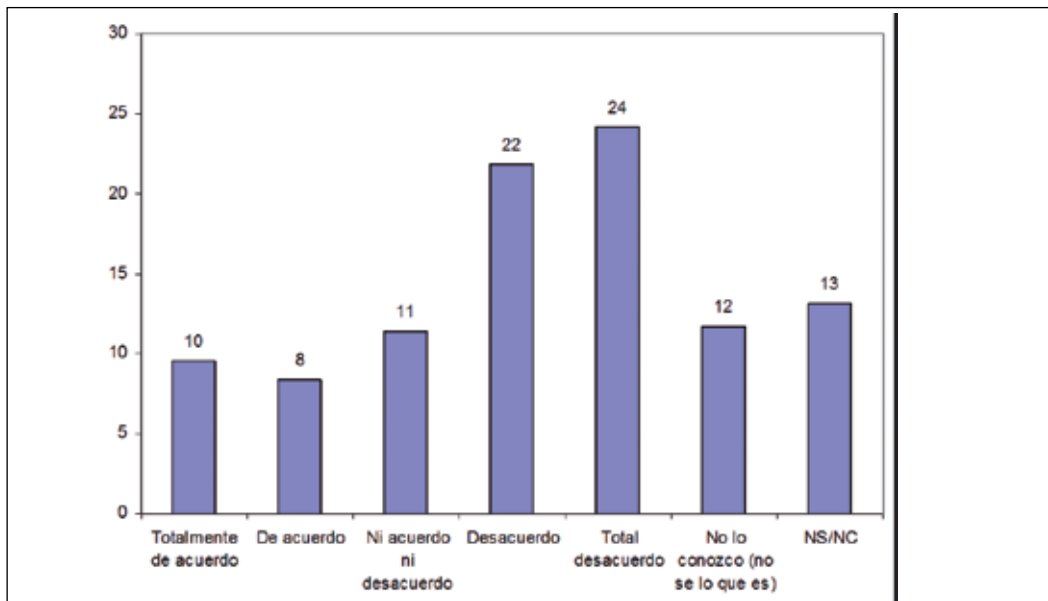
5.2. La opinión de los trabajadores sociales sobre los principios generales de la nueva legislación

Existen tres principios importantes que han inspirado la nueva *Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local*, los cuales hacen referencia al principio de estabilidad presupuestaria, el sistema público de gestión mixta de servicios y la mayor centralización de los servicios sociales. Antes de analizar la posición de los trabajadores sociales sobre esta Ley se debe profundizar en su opinión sobre estos tres principios.

a) El principio de estabilidad presupuestaria

Siguiendo las recomendaciones y sugerencias de la Unión Europea, una de las fórmulas que se ha desarrollado en los últimos años para salir de la crisis económica, ha sido el mantenimiento de un equilibrio presupuestario por el que los países no podrían gastar más recursos de los que generaban. Esta medida no exenta de críticas y polémica ha impregnado gran parte del discurso económico y político durante los últimos años. La repercusión de este tipo de medidas afecta de lleno a la viabilidad y mantenimiento de los servicios sociales, donde se busca una rentabilidad social más allá de los estrictos indicadores económicos.

Gráfico 5.8. Opinión de los trabajadores sociales sobre el principio de estabilidad presupuestaria aprobado en la reforma de la Constitución



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Desde el CGTS estábamos muy interesados en conocer en este segundo Informe la opinión de los colegiados sobre el principio de estabilidad presupuestaria que habían aprobado PP y PSOE en una de las pocas modificaciones realizadas a la constitución española vigente desde 1978 (Gráfico 5.8). El resultado muestra que casi la mitad de los colegiados consultados se posiciona en contra de esta medida (46%), uno de cada cuatro señala además su total desacuerdo (24%). No obstante, un 18% se manifiesta a favor, un 11% no tiene clara su opinión y el 25% restante no se pronuncia, bien por desconocimiento o por no querer contestar. Existe por tanto una tendencia a valorar negativamente esta reforma constitucional, aunque no de forma radical.

Tabla 5.2. Análisis descriptivo sobre la opinión de los trabajadores sociales en relación al principio de estabilidad presupuestaria aprobado en la reforma de la Constitución (% en filas)

	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	Desacuerdo	NS/NC
Sexo***				
Hombre	22	9	57	11
Mujer	17	12	44	28
Edad***				
De 18 a 24	45	13	32	10
De 25 a 34	12	13	41	35
De 35 a 44	15	11	47	26
De 45 a 54	22	12	46	20
De 55 a 64	18	5	59	19
Tipo de organismo***				
Organismo público	18	12	48	22
Organismo privado (empresa)	24	4	24	48
Organismo privado (cooperativa, asociación)	16	9	41	34
Funcionario/a***				
Es funcionario/a	23	11	50	16
No es funcionario/a	14	13	46	28

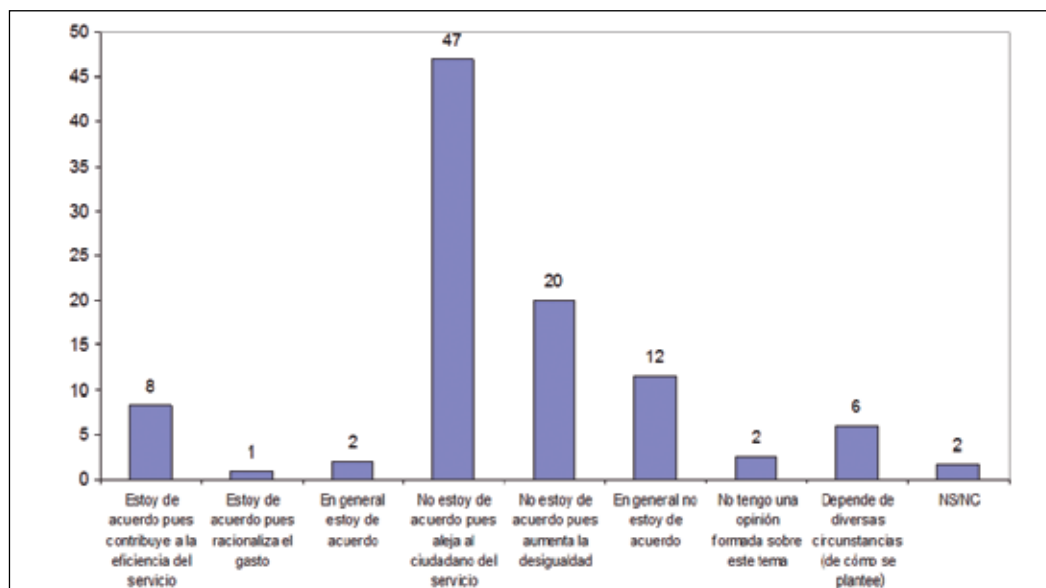
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Como en anteriores ocasiones es necesario profundizar en las diferencias sociodemográficas existentes en relación a esta opinión (Tabla 5.2). Desde el punto de vista del género, los varones tienden en mayor medida a posicionarse que las mujeres (sólo un 11% no responden frente al 28% de las mujeres). Ellos son también los que muestran un mayor grado de desacuerdo (57% frente al 44% de ellas). Las diferencias son también estadísticamente signifi-

cativas por edad, los más jóvenes tienden a mostrarse más a favor de esta medida, un 45% de los colegiados entre 18 y 24 años afirma estar de acuerdo con esta reforma constitucional, frente al 59% de los mayores (de 55 a 64 años) que se muestra en desacuerdo.

El tipo de organismo también es una variable relevante. Si se trabaja en un organismo público o en una organización de tercer sector hay una mayor probabilidad de estar en desacuerdo (48% y 41% respectivamente), en comparación con si se trabaja en una empresa privada, donde el grado de acuerdo y desacuerdo es similar (24%), la clave en este caso es el mayor desconocimiento de este cambio legislativo (48%). Por último, el hecho de ser funcionario aumenta la probabilidad de estar a favor de la estabilidad presupuestaria (23%) en comparación con quienes no lo son (14%), pero también son los que están más en contra (50% frente a 46%). Esta aparente contradicción se explica porque los funcionarios afirman estar mejor informados que los que no son funcionarios (el porcentaje de no contesta de los primeros es del 16% frente al 28% de los no funcionarios).

Gráfico 5.9. Opinión de los trabajadores sociales sobre una mayor centralización de los servicios sociales



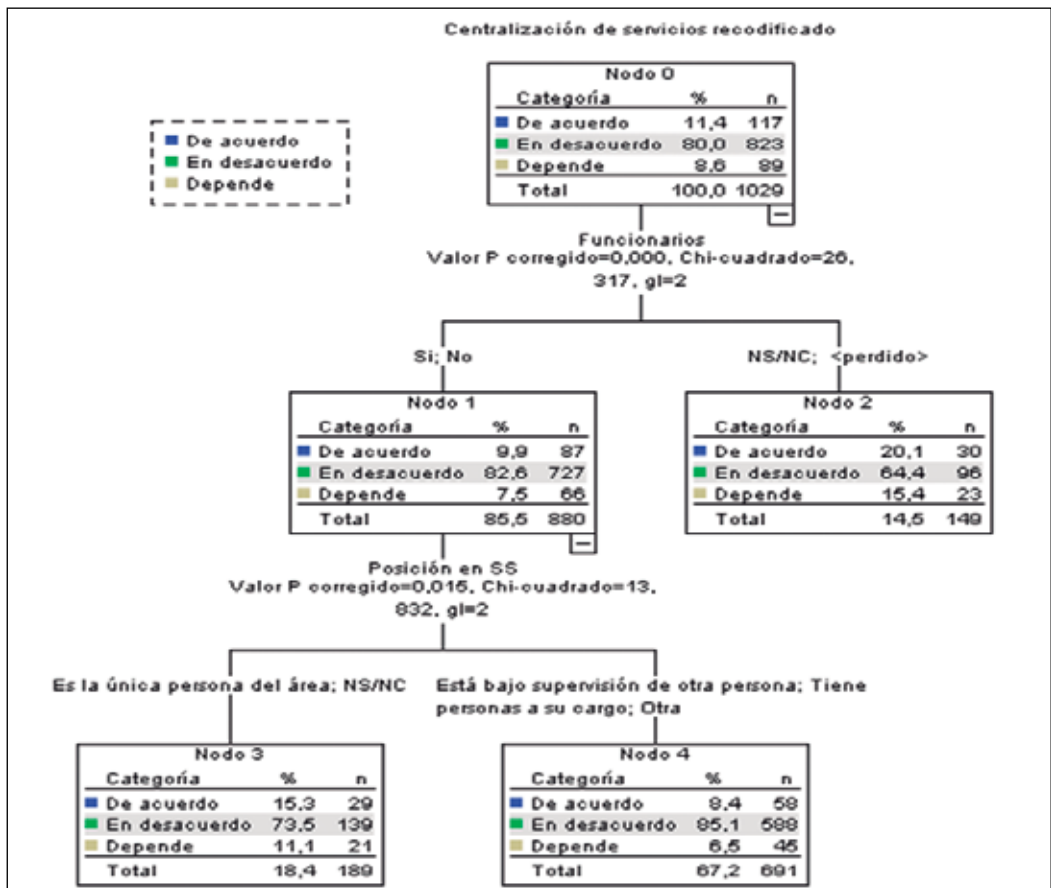
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

b) Centralización de los servicios sociales

El segundo principio que inspira la nueva Ley de Racionalización de la Administración Local es la centralización de los servicios sociales. Se persigue mejorar la gestión de lo público con

este tipo de medidas, sin embargo, la acogida por parte de los profesionales no es favorable. A la hora de preguntar por esta cuestión no sólo se le pedía a los colegiados que se posicionaran, sino también que esgrimieran cuál era la principal razón por la que opinaban de esta manera (Gráfico 5.9). La mitad de los trabajadores sociales coincidía en no estar de acuerdo con esta medida ya que consideraban que alejaba a los ciudadanos del servicio público (47%), a ellos había que sumar un 20% que se posicionaba en contra por considerar que aumentaba la desigualdad, y un 12% que se mostraba contrario, en general, independientemente de las razones.

Gráfico 5.10. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre la centralización de los servicios sociales



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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

Un escaso 10% de los profesionales consultados se muestra a favor del impulso de esta medida, sobre todo, porque consideran que puede contribuir a la eficiencia del servicio (8%). Solamente un 1% afirma que esta medida es positiva al racionalizar el gasto, y un 2% están de acuerdo en general. En el plano de los indecisos, para un 6% su posición depende de diversas circunstancias, por ejemplo, de cómo el gobierno plantee la aplicación de este principio de centralización, así como un 2% que no tiene una opinión formada específicamente sobre este tema.

Al igual que en anteriores ocasiones para profundizar en las características que más condicionaban esta opinión, se planteó un análisis multivariable de segmentación, introduciendo todas las características sociodemográficas (Gráfico 5.10). Los resultados señalan que cuatro de cada cinco trabajadores sociales se muestran contrarios al desarrollo de esta medida (80%), pero hay diferencias importantes en función de si se han posicionado, o no, como funcionarios; aquellos que a la pregunta de si eran funcionarios o no contestaron NS/NC, en un 20% se mostraría de acuerdo con esta medida de centralización. Entre el resto, la variable que más discrimina es la posición que se ocupa en el área de servicios sociales. Cuando se está solo/a en un departamento, la opinión a favor de la centralización de servicios tiende a ser algo menos desfavorable que cuando se está en departamentos más grandes, bajo supervisión de otras personas o si se tiene personal a cargo (73,5% frente al 85% respectivamente). A pesar de estas pequeñas variaciones, la posición generalizada es muy contraria a este tipo de medida.

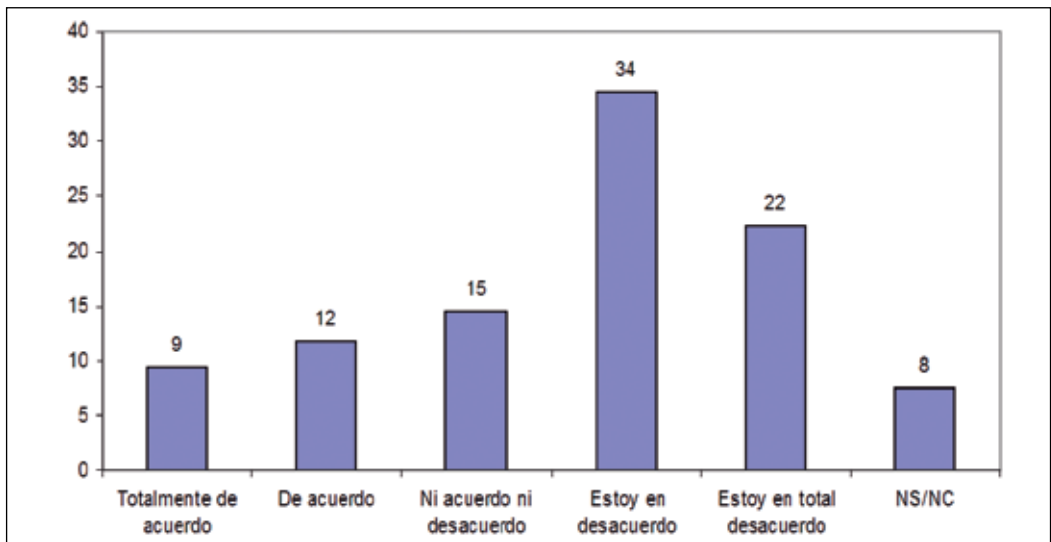
c) El sistema público de gestión mixta de servicios sociales

El tercer principio que inspira la Ley de Racionalización de la Administración Local es el de gestión mixta de servicios sociales dentro de un sistema público, este principio también se desarrolla bajo la filosofía de mejorar la gestión de los mismos. La opinión de los colegiados, en este sentido, despierta una mayor variabilidad (Gráfico 5.11). La mayoría se muestra en desacuerdo con este tipo de medida (56%), de los cuales sólo un 22% afirma un total rechazo. Entre los colegiados, un 21% afirma estar de acuerdo y un 15% no tiene una posición clara. A la hora de valorarse estos datos, debe tenerse en cuenta que entre el colectivo de trabajadores sociales existe un importante porcentaje que trabaja en organismos privados o de tercer sector, a los cuales podría favorecer este tipo de medida.

Como cabría esperar, la opinión de los trabajadores sociales varía considerablemente en función del organismo en el que se trabaje (Gráfico 5.12). Aquellos vinculados a las diferentes administraciones públicas se muestran contrarios a este tipo de medidas que introducen la gestión privada en los servicios públicos, tres de cada cinco casos se pronuncia en esta dirección (61%). Frente a ellos, los colegiados que trabajan en empresas privadas afirman estar a favor de la gestión mixta en un 48% de los casos, no posicionán-

dose en un 20%. Por último, los más igualados son los profesionales que desempeñan su labor en fundaciones, cooperativas y todo tipo de organizaciones de tercer sector, en este caso, un 41% se muestra contrario a esta medida y un 37% a favor. El vínculo organizacional condiciona por tanto esta opinión. Los cruces realizados por comunidad autónoma no señalan diferencias estadísticamente significativas, por lo que las diferencias de opinión señaladas a nivel general se repiten de forma parecida con independencia de las regiones donde se trabaje.

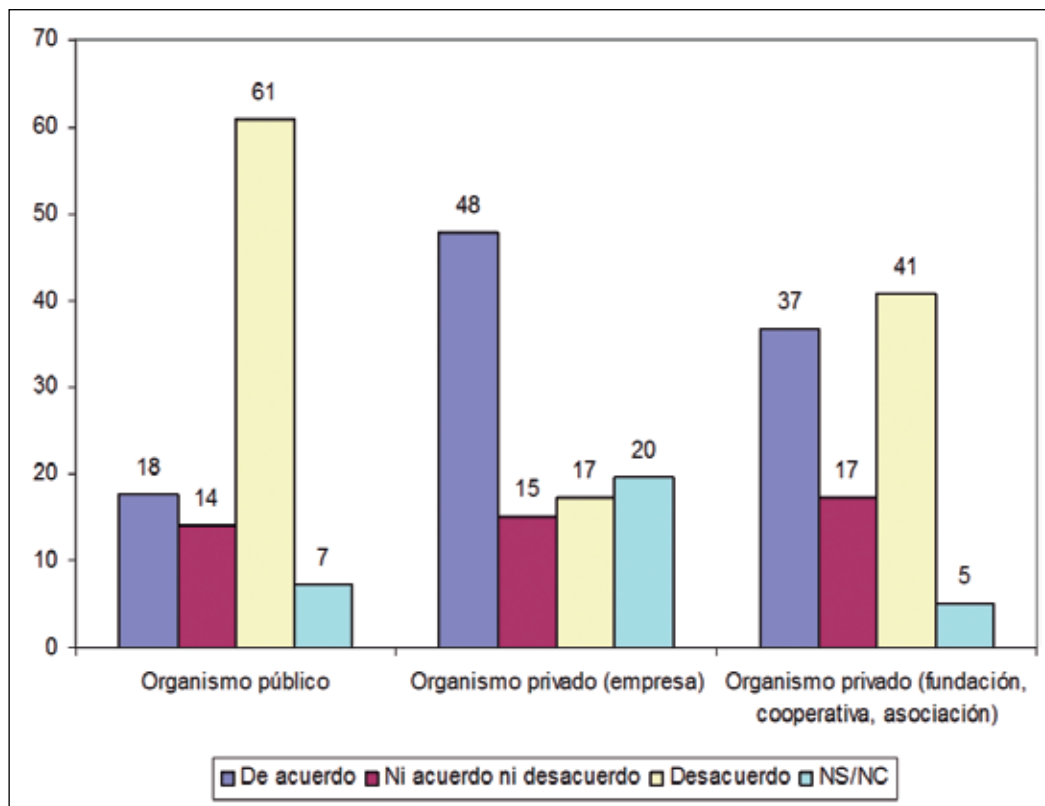
Gráfico 5.11. Opinión de los trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La pertenencia a un tipo de organización pública o privada vuelve a ser la característica más importante en el análisis jerárquico de segmentación (Gráfico 5.13). La opinión de los tres grupos queda claramente diferenciada, siendo los trabajadores sociales que desarrollan su labor en un organismo privado los más favorables a esta medida, no obstante debe señalarse que también son el grupo más minoritario. Este análisis desvela que entre los que trabajan en organismos públicos hay que diferenciar en función del sexo, los hombres tienden a contestar más que las mujeres (sólo un 2% de varones no han contestado frente a un 8% de mujeres) y a señalar una posición más favorable (26% frente al 16% de mujeres); aunque entre ellas la clave es la edad, mostrando un menor desacuerdo las menores de 39 años que las mayores de esa edad (56% frente a 62%). Tipo de organismo, sexo y edad son las variables que mejor explican la diversidad de opiniones.

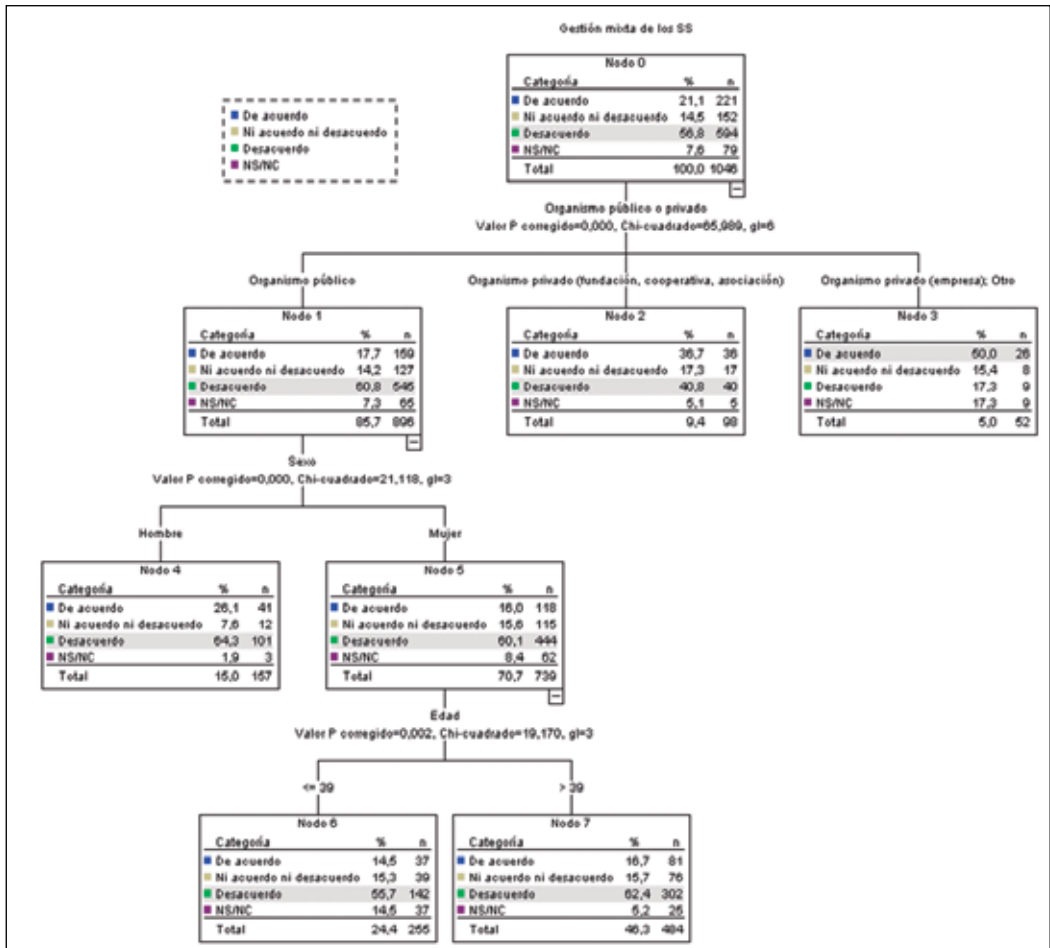
Gráfico 5.12. Opinión de los trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales según tipo de organización



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El contexto en el que se desarrolla la nueva *Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local* no es el más favorable a tenor de las opiniones de los trabajadores sociales. Existe un importante desacuerdo con los principios que han inspirado esta legislación, aproximadamente el 80% se muestran contrarios a la centralización de los servicios sociales, sobre todo porque no consideran que mejore la realización de sus funciones sino más bien al contrario, contribuyendo a alejar al ciudadano de estos servicios. Tampoco se muestran a favor de una gestión mixta en la administración de sus funciones, aunque en este sentido hay diferencias importantes en función del tipo de organismo en el que se trabaje. Por último, el menor grado de desacuerdo se refiere al principio de estabilidad presupuestario aprobado recientemente en la constitución, pero debe señalarse que un 47% se manifiesta contrario a dicha aprobación.

Gráfico 5.13. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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

5.3. Los trabajadores sociales ante la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local

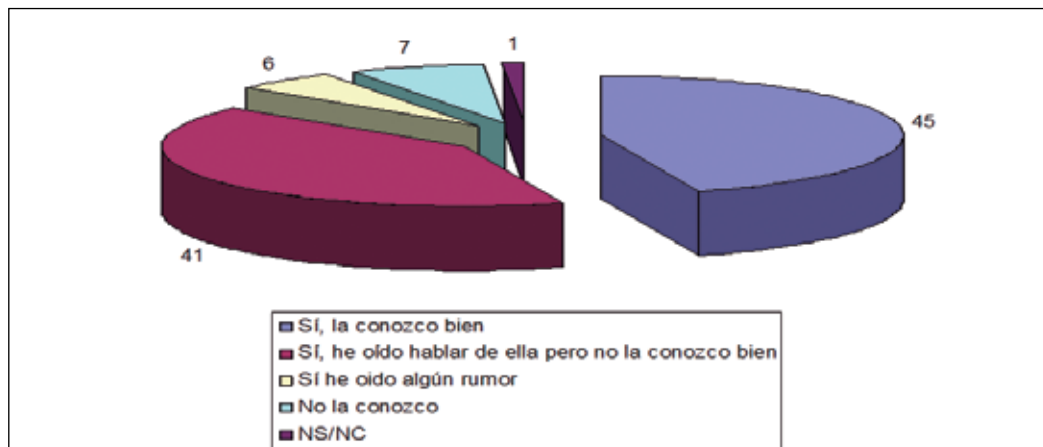
Tras analizar los prolegómenos de la Ley, en este tercer apartado se profundiza en la opinión de los trabajadores sociales sobre algunos aspectos específicos de la misma. En primer

lugar, se aborda el grado de conocimiento que tienen los colegiados sobre la misma, luego se analiza su opinión y, en tercer lugar, los efectos que considera que puede tener esta legislación para los servicios sociales y para su colectivo.

a) Grado de conocimiento de la Ley

En primer lugar, es muy interesante profundizar en el grado de conocimiento que tienen los trabajadores sociales sobre la Ley que se acaba de aprobar. Desde el CGTS se han llevado a cabo diversas iniciativas para dar a conocer los postulados de esta nueva norma, constituyendo por tanto una información muy relevante (Gráfico 5.14). El grado de conocimiento que manifiestan los colegiados sobre esta nueva legislación es a nivel general elevado, teniendo en cuenta el carácter novedoso de la misma. Un 45% afirma conocerla muy bien, y un 41% manifiesta haber oído hablar de ella pero no conocerla en profundidad. Sólo un 13% apenas la conoce. Por tanto, el grado de conocimiento de los profesionales es elevado pero debería ser mejorable en referencia a una norma que va a ser básica en su trabajo cotidiano. ¿Qué variables explican el mayor o menor conocimiento de esta legislación? (Gráfico 5.15).

Gráfico 5.14. Grado de conocimiento de los colegiados sobre la Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local

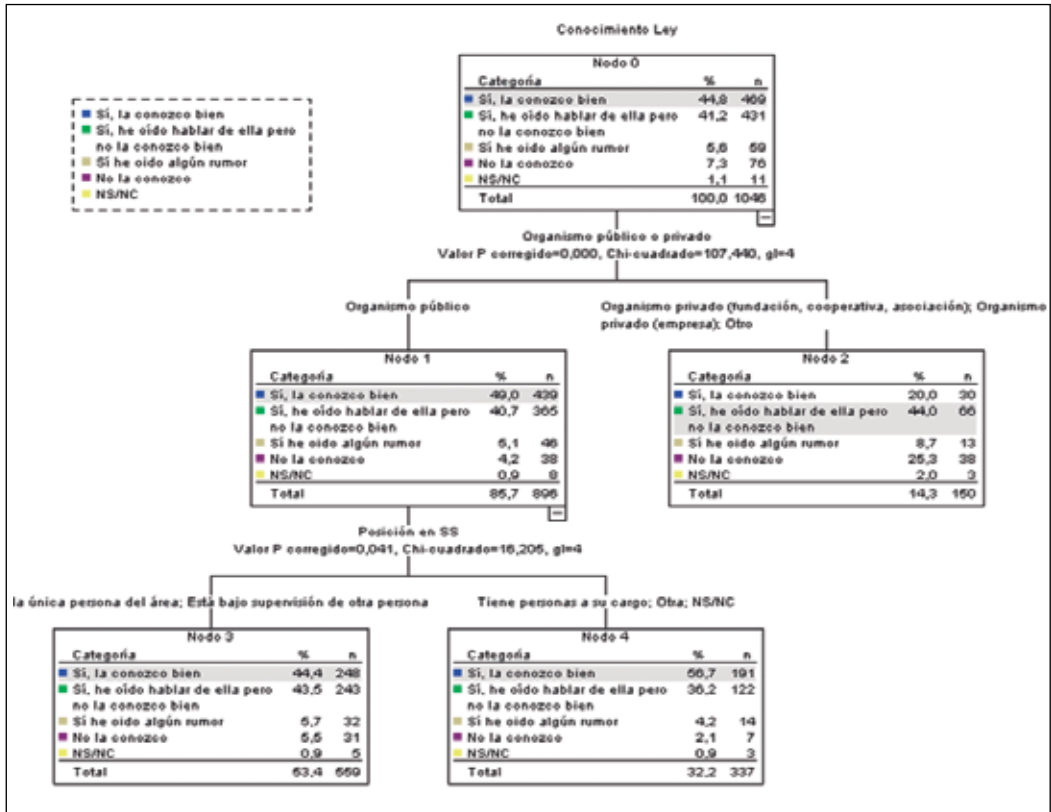


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

¿Qué variables explican el mayor o menor conocimiento de esta legislación? (Gráfico 5.15). El análisis de segmentación indica que hay una diferencia importante según el tipo de organismo al que se pertenece; los colegiados vinculados a un organismo privado, ya sea una empresa o una organización de tercer sector, tienen un mayor desconocimiento de esta medida, un 25% afirman directamente no conocerla y un 40% haber oído hablar de ella pero no conocerla bien; apenas uno de cada cinco tiene un conocimiento importante de esta legislación.

Donde sí se está más informado sobre la finalidad y características de la misma es en la administración pública, la mitad de los que trabajan en estos organismos afirman conocerla bien y un 41% haber oído hablar de ella aunque no la conocen en profundidad. Dentro de este colectivo, hay que diferenciar la posición que se ocupa dentro del organigrama de servicios sociales del departamento, ya que si se tiene personas a cargo, el grado de conocimiento es mayor que si se está bajo supervisión de otras personas o se es la única persona del área (57% frente a 44%). La explicación a este fenómeno puede deberse a que los cargos directivos han tenido que estudiarse la norma para su posterior puesta en marcha.

Gráfico 5.15. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento de los colegiados sobre la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local según características sociodemográficas

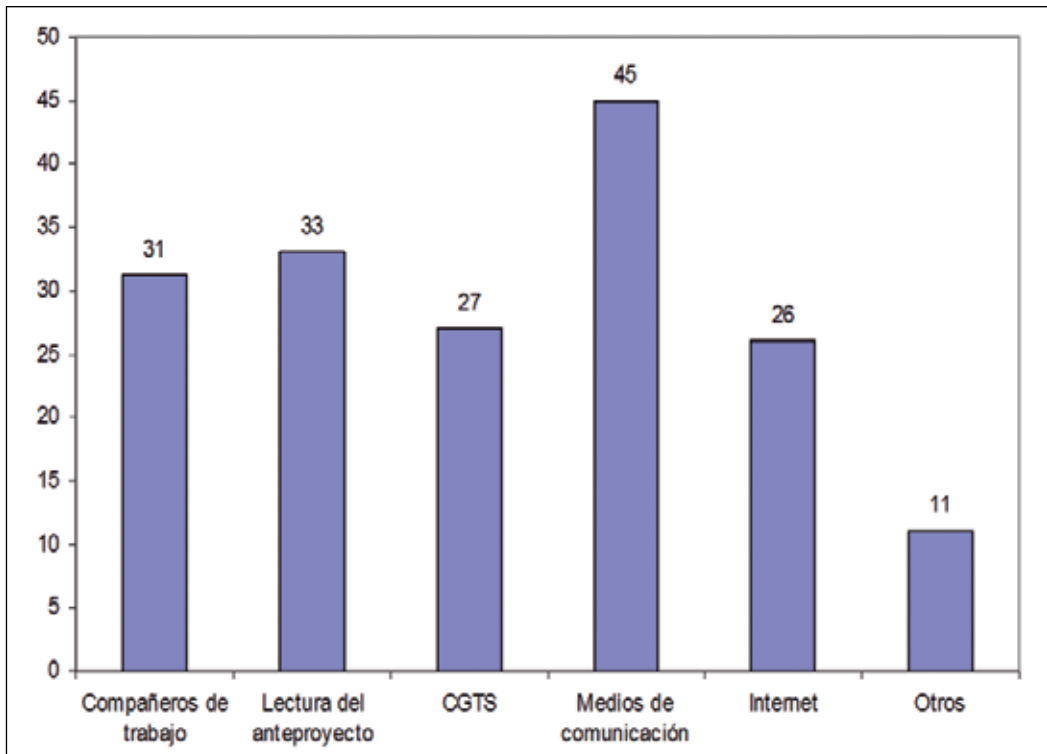


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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, funcionario.

A aquellas personas que respondieron afirmativamente a la pregunta sobre el grado de conocimiento de la Ley, se les preguntó por los medios que habían utilizado para informarse. Desde el CGTS nos interesaba profundizar en las redes sociales formales e informales que utilizaban los colegiados para recibir e interpretar este tipo de información. Este tipo de pregunta fue múltiple, recogiendo todo tipo de valoraciones (Gráfico 5.16). La respuesta de los colegiados es muy esclarecedora sobre el tipo de vías que suelen utilizar para informarse, la principal es la referida a los medios de comunicación, prácticamente la mitad de ellos afirman haber utilizado esta vía (45%).

Gráfico 5.16. Principales medios para informarse de la existencia de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (Multirespuesta)



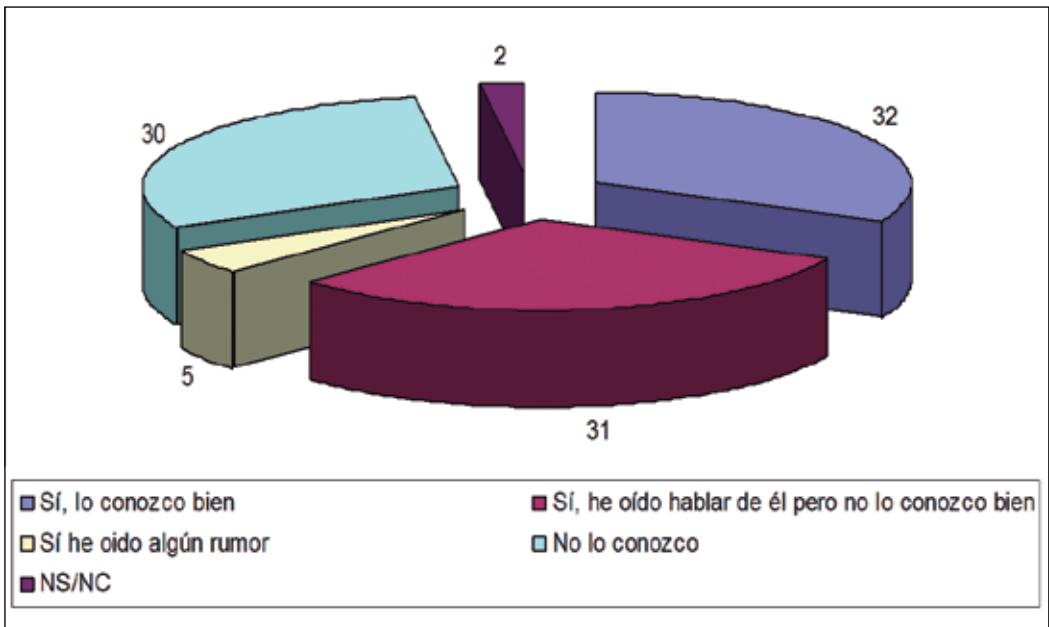
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

No obstante, este no es el único medio, un 33% afirma haberse leído el anteproyecto de ley, y un 31% haberse informado a través de vías más informales como los compañeros de trabajo. Las diversas charlas y comunicaciones del CGTS han servido de guía para el 27% de los profesionales y un 26% ha recurrido a Internet. Existe, además, un 11% de colegiados

que afirman haber utilizado otras fuentes de información, referidas sobre todo a charlas o comunicaciones a través de los colegios profesionales, los sindicatos, o reuniones y jornadas del propio ayuntamiento donde trabajan.

Existe, por tanto, un nivel medio de comunicación en relación a la ley y la combinación de fuentes formales e informales para su conocimiento. Sin embargo, la legislación recientemente aprobada introduce algunos cambios muy importantes sobre la labor que realizan los trabajadores sociales, desde el CGTS se tenía un especial interés en conocer el grado de información de los profesionales sobre algunos de estos aspectos, por ejemplo en relación al catálogo de servicios sociales (Gráfico 5.17)

Gráfico 5.17. Grado de conocimiento del modelo de catálogo de servicios sociales

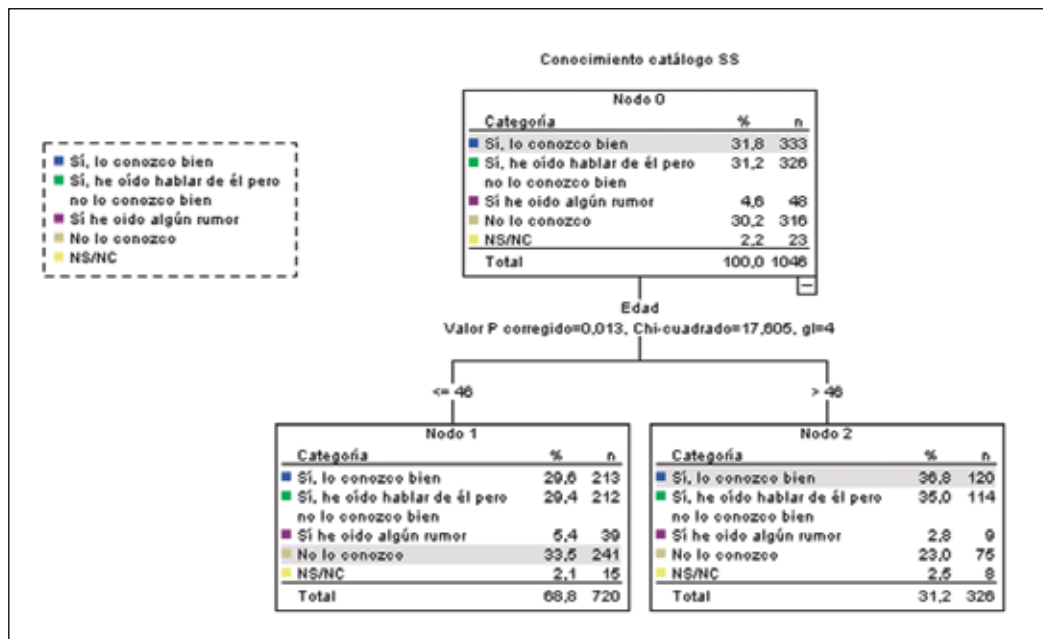


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La respuesta a esta pregunta señala que aproximadamente un tercio de los profesionales apenas ha oído hablar de este cambio, un 30% afirma que no lo conoce; otro tercio sí ha oído hablar aunque no lo conoce bien (31%) y apenas el otro tercio restante sí conoce bien de que trata este catálogo de servicios sociales. Por tanto, uno de los principales hándicap que desvela este trabajo es que hay aspectos sustantivos de la ley que apenas han calado aún en los profesionales. Como se viene haciendo a lo largo de todo este estudio, hemos aplicado un análisis de segmentación para conocer de forma jerárquica las variables que mejor explican estas diferencias (Gráfico 5.18).

Tras haber introducido todas las variables sociodemográficas relativas al sexo, la edad, la comunidad autónoma, el área de actividad, el tipo de organismo en el que trabaja, la posición que ocupa dentro del mismo y si se es funcionario o no; la única variable significativa en relación al grado de conocimiento del catálogo de servicios sociales es la edad, de forma que las personas que tienen menos de 46 años tiene una mayor probabilidad de no conocer qué significa este catálogo, un 33,5% afirma no tener este tipo de información, mientras que si se tiene más de 46 años este porcentaje se reduce al 23%, siendo más habitual que sí se conozca bien lo que supone la existencia de este nuevo catálogo de servicios sociales.

Gráfico 5.18. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento del modelo de catálogo de servicios sociales según características sociodemográficas



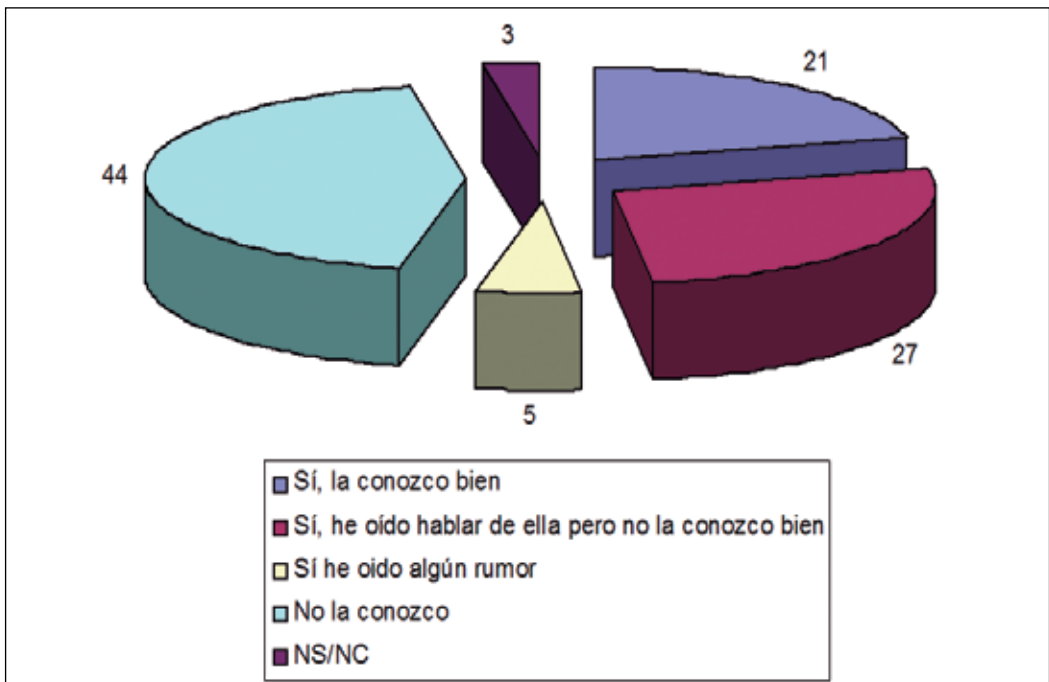
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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, funcionario.

Junto con esta medida novedosa, otro de los aspectos por los que también estábamos muy interesados desde el CGTS era la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales, por ello, se introdujo también en el cuestionario una pregunta relativa al grado de información que tenían los profesionales sobre esta cuestión (Gráfico 5.19). En este caso, el desconocimiento es aún mayor que el relativo al catálogo de servicios sociales,

un 44% de los trabajadores sociales consultados afirman no conocer esta medida, a los que hay que sumar un 27% que han oído hablar de ella pero no la conocen muy bien. Solamente un 21% afirman saber bien de qué se está hablando en este respecto. Esta medida se prevé que tenga unas consecuencias muy importantes sobre el devenir de los servicios sociales, por lo que es especialmente preocupante el importante grado de desconocimiento existente.

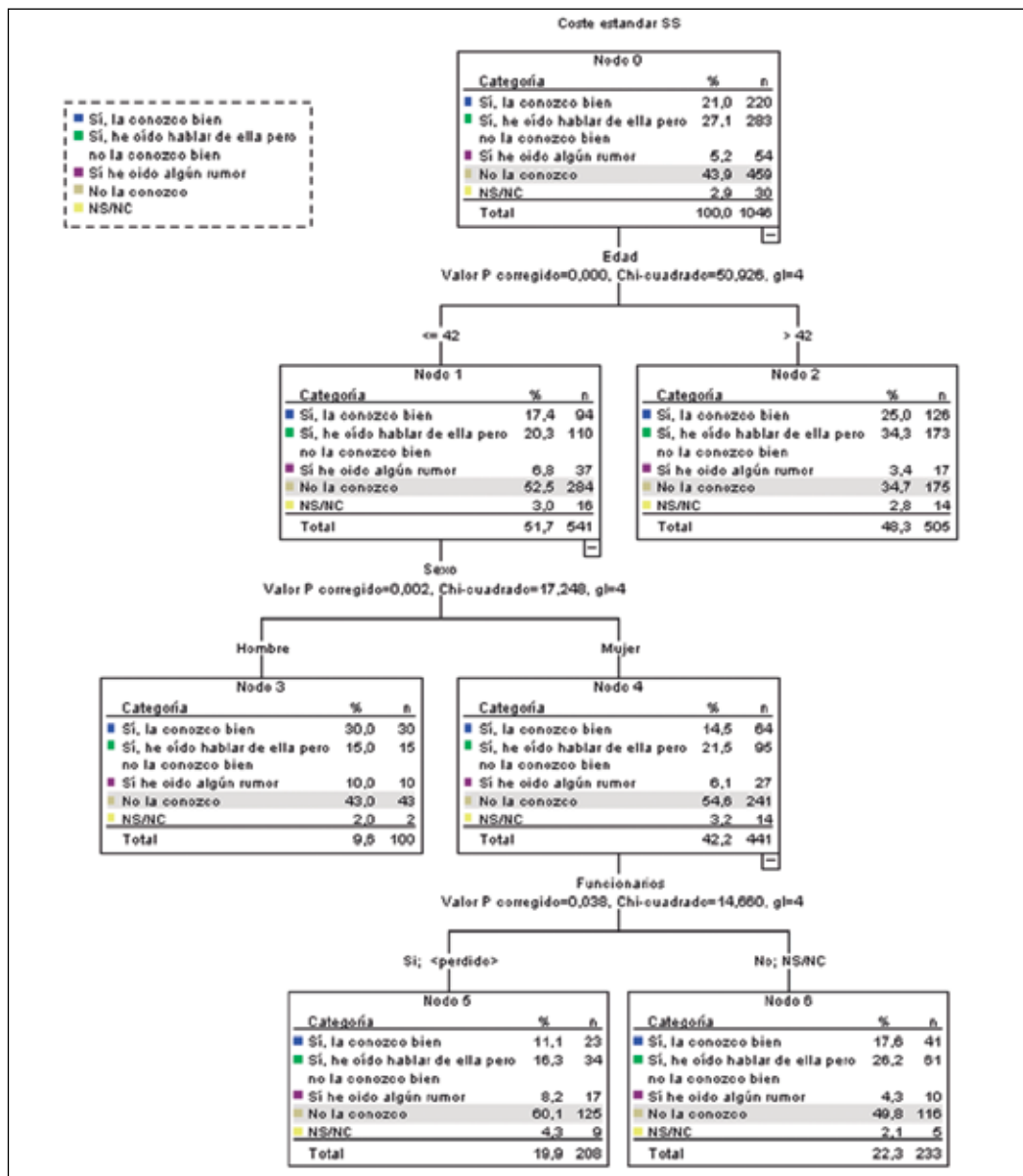
Gráfico 5.19. Grado de conocimiento de los colegiados sobre la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El análisis de segmentación realizado señala que la edad vuelve a ser la variable que más explica las diferencias en relación al diverso grado de información (Gráfico 5.20). Aquellos colegiados que tienen menos de 42 años apenas conocen lo que supone esta legislación (52,5%), frente a los que son mayores de esa edad para los que el desconocimiento es menor, aunque alcanza el 35%. Entre los profesionales que tienen menos de 42 años debe diferenciarse según sexo; los hombres afirman tener una mayor información de lo que supone el coste estándar de los servicios sociales, un 30% afirma conocerlo bien, aunque mayoritariamente tampoco la conocen (43%).

Gráfico 5.20. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento de la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales según características sociodemográficas



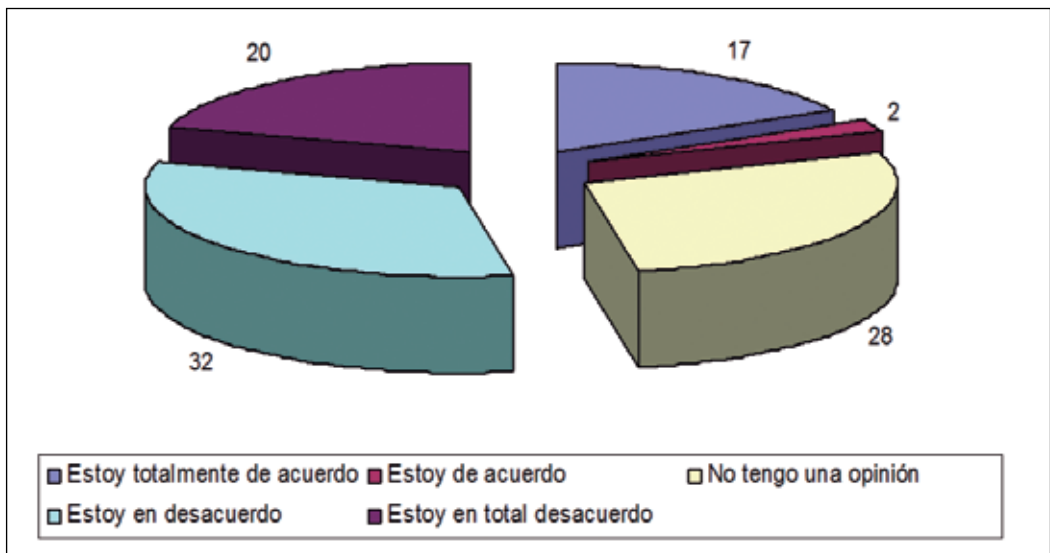
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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, funcionario.

Sin embargo, su grado de conocimiento pese a ser bajo, es mayor que en las mujeres, para las que en un 55% esta es una cuestión totalmente desconocida. El análisis de segmentación señala un tercer nivel de desagregación en relación a las mujeres, y diferencia según si se es funcionaria o no; las mujeres que sí lo son presentan un mayor grado de desconocimiento que las que no (60% frente a 50%). De cualquier forma este resultado es bastante preocupante.

A aquellos que respondieron que sí conocían esta medida, se les preguntó su opinión sobre la misma (Gráfico 5.21). Solo participaron un 53% de los colegiados encuestados, de los cuales uno de cada cinco afirmaron estar totalmente a favor o de acuerdo con esta medida. La respuesta mayoritaria señala hacia un importante desacuerdo (52%) aunque hay un 28% que no tiene una opinión al respecto, precisamente por la escasa información de la que dispone sobre esta medida.

Gráfico 5.21. Opinión de los colegiados sobre la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales

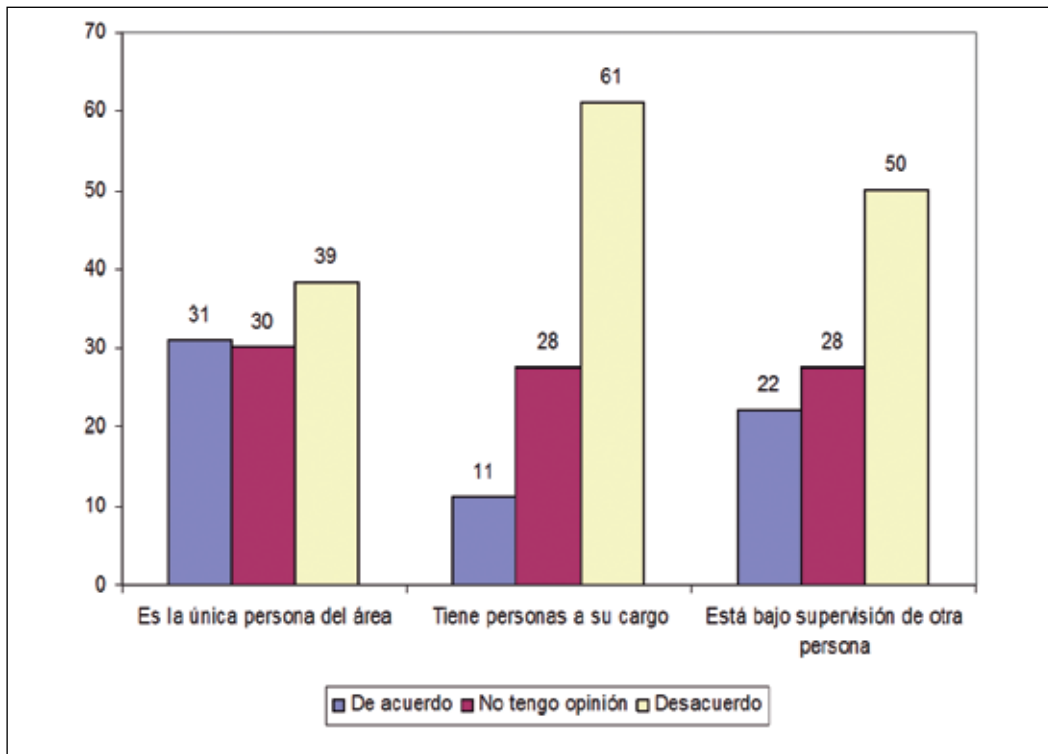


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

La opinión sobre el coste estándar de los servicios sociales difiere en función de la posición que se ocupe en el organigrama de su departamento (Gráfico 5.22). En todos los casos tiende a prevalecer una opinión mayoritaria de desacuerdo alrededor de esta medida. Si se ocupa una posición por la que se tienen personas a su cargo, en tres de cada cinco casos se tiende a ser muy crítico con esta norma (61%), solo un 11% de los “jefes” están de acuerdo con lo que ella supone. La mitad de las personas que están bajo supervisión de otras muestran su

desacuerdo con esta medida, mientras que en el caso de ser la única persona en el área, la opinión es más heterogénea, en dos de cada cinco casos se manifiestan de forma contraria, pero un 31% afirma estar a favor y un 30% no tiene una opinión bien formada. Por tanto, los datos muestran un importante rechazo a este coste estándar pero, sobre todo, si se ocupan posiciones de poder dentro del organigrama de estos servicios.

Gráfico 5.22. Opinión de los colegiados sobre la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales según posición en el área de servicios sociales



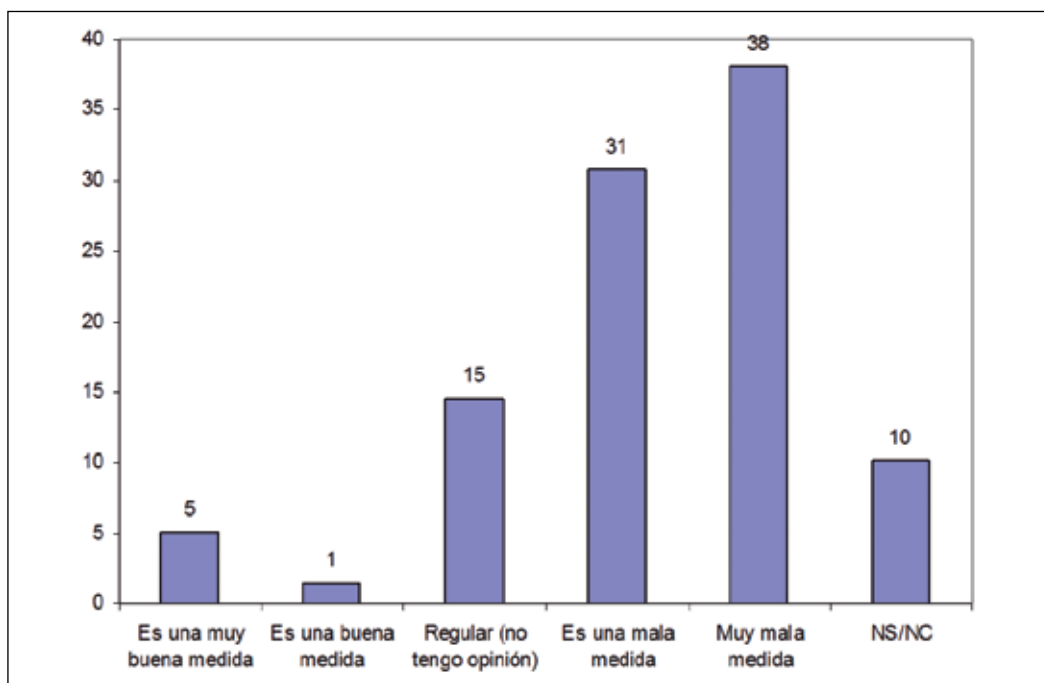
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

b) La opinión de los profesionales sobre la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local

El análisis del contexto legislativo ha señalado que entre los trabajadores sociales no existía una actitud propicia para el desarrollo de la nueva Ley, sobre todo siguiendo los principios en los que pretendía inspirarse. Una vez aprobada esta norma, el CGTS estaba interesado en conocer la opinión general de los colegiados sobre la misma (Gráfico 5.23). El resultado de

esta consulta, entre los colegiados que han participado en esta encuesta, señala que para dos de cada tres ésta es una mala medida, llegando un 38% a calificarla como muy mala. Solamente un 6% de los profesionales la ven de forma positiva, aunque un 15% afirma no tener una opinión consolidada.

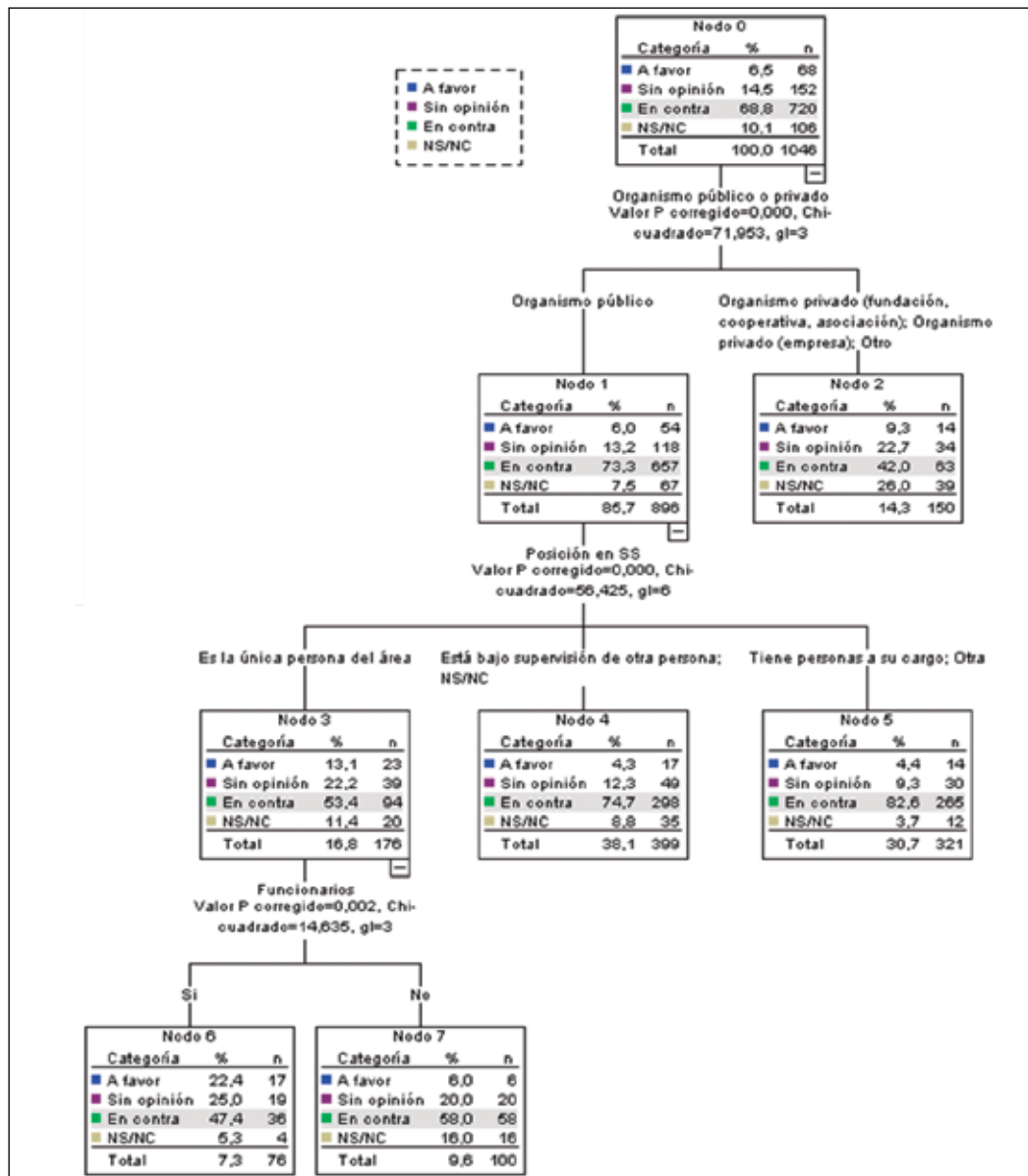
Gráfico 5.23. Opinión general de los trabajadores sociales sobre la Ley de Reforma de la Administración Local



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Por tanto, la opinión generalizada de las personas que trabajan en los servicios sociales es un importante rechazo a esta nueva norma; este resultado es esperable a tenor de la opinión sobre muchos de los principios en los que se inspira. Nuevamente, un análisis de segmentación señala cuáles son los colectivos de mayor o menor rechazo a la misma (Gráfico 5.24). La opinión negativa hacia esta nueva legislación varía en función, sobre todo, de si se pertenece a un organismo público o privado. Las personas que desarrollan su labor en una empresa o una organización de tercer sector del ámbito de los servicios sociales tienden, en primer lugar, a no conocer esta norma (26%) y, en segundo, a tener una opinión menos desfavorable que las que trabajan en un organismo público (42% frente a 73%). El hecho de estar vinculado/a a alguna administración aumenta el grado de rechazo de esta legislación; sin embargo, entre estos también hay que diferenciar la posición que se ocupa dentro del área de servicios sociales.

Gráfico 5.24. Análisis de segmentación sobre la opinión general de los trabajadores sociales sobre la Ley de Reforma de la Administración Local según características sociodemográficas



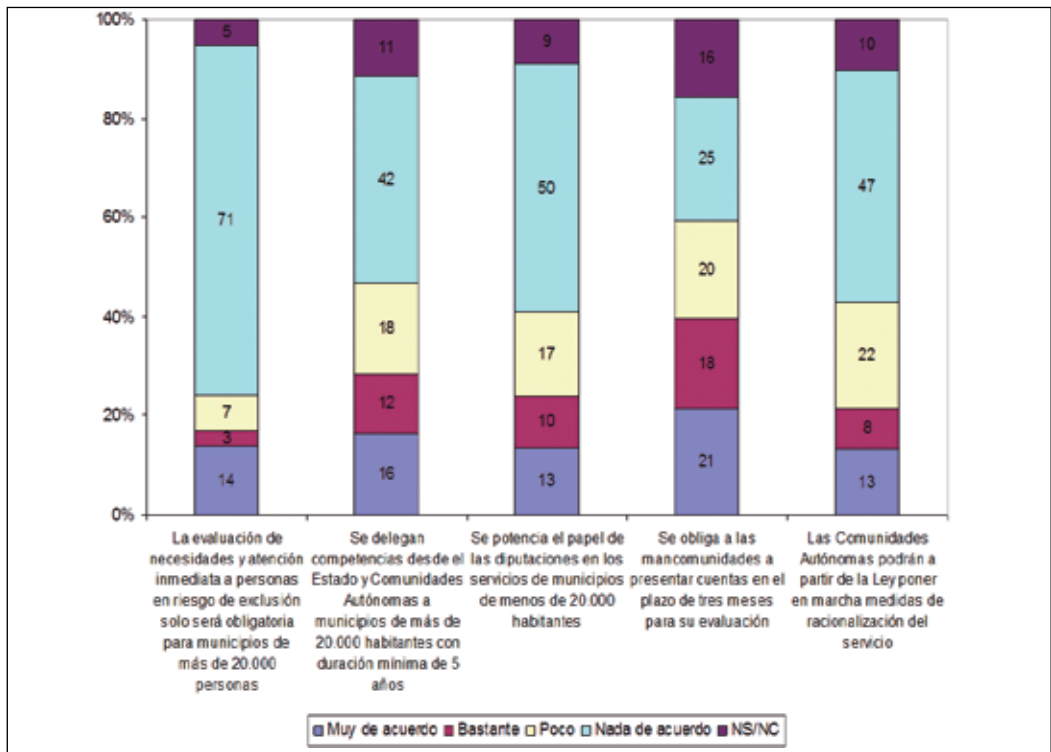
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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, funcionario.

Aquellos trabajadores sociales que mantienen posiciones de mayor poder dentro del organigrama, es decir, los que tienen personal a cargo, son los más críticos con esta medida (83% en contra), le siguen los que están bajo supervisión de otra persona (75%) y, por último, se encuentran los que están solos/as en su departamento, cuyo grado de rechazo sigue siendo mayoritario pero desciende hasta el 53%.

El análisis de segmentación desvela que en este último grupo (trabajadores públicos y únicos en su área) la opinión se diferencia en función de si son funcionarios o no, ya que aquellos que sí lo son muestran un menor grado de desacuerdo que los que no (47% frente a 58%). Por tanto, y a nivel general, existe un rechazo generalizado en toda la profesión sobre esta nueva legislación, sobre todo si se trabaja en una administración pública y se ocupan posiciones de poder dentro de la misma. Entre los trabajadores públicos, sólo muestran una mejor valoración los que son la única persona en el área y son funcionarios, aunque el porcentaje a favor de la misma no supone más de un 22%.

Gráfico 5.25. Grado de acuerdo con algunas de las medidas aprobadas en la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Más allá de esta valoración general, se pretendía conocer aquellos aspectos de la Ley que presentaban una mejor acogida o mayor rechazo entre los colegiados, para ello se preguntó de forma específica por algunos de estos aspectos (Gráfico 5.25). La respuesta de los colegiados muestra que hay un rechazo generalizado de muchas de las cuestiones aprobadas en esta legislación, pero también hay importantes matizaciones. Por ejemplo, los trabajadores sociales manifiestan un total rechazo (aproximadamente ocho de cada diez), con que la evaluación de necesidades y atención inmediata a personas en riesgo de exclusión solo sea obligatoria para municipios de más de 20.000 personas. Solamente un 17% se muestra partidario con la aplicación de esta medida. Esta sería la cuestión que, de forma general, despertaría una mayor oposición en la Ley.

Los profesionales también ven con malos ojos dos medidas que afectan a la organización de los servicios. Dos de cada tres señalan estar poco o nada de acuerdo con que las Comunidades Autónomas puedan, a partir de la Ley, poner en marcha medidas de racionalización del servicio (69%) y, en un porcentaje similar, con que se potencie el papel de las diputaciones en los servicios de municipios de menos de 20.000 habitantes (67%). Por tanto, existe un rechazo generalizado a los cambios en la evaluación obligatoria de necesidades a personas con riesgo de exclusión y en segundo lugar a todo lo relacionado con los cambios administrativos.

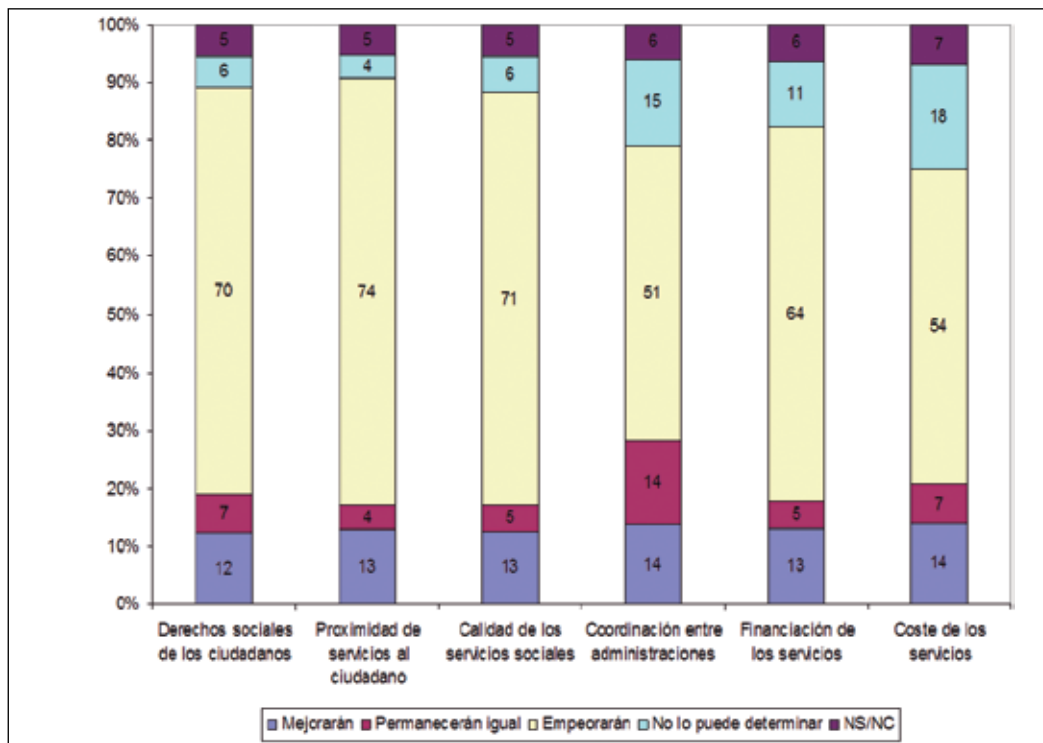
También pueden encontrarse cuestiones que despiertan algo más de heterogeneidad de opiniones, aunque también son valoradas de forma general como negativas. Un 60% de los trabajadores sociales se muestra poco o nada de acuerdo con que se deleguen competencias desde el Estado y comunidades autónomas a municipios de más de 20.000 habitantes con una duración mínima de 5 años. No obstante, esta medida es vista como positiva por un 28%. Por último, el aspecto referido a la obligación de las mancomunidades a presentar cuentas en el plazo de tres meses para su evaluación, es el que mayor diferencia de opiniones presenta, hay un 45% de los colegiados que se muestran en contra, pero un 39% son partidarios de su desarrollo y un 16% no se pronuncia. En general, el rechazo generalizado se observa en todos los aspectos específicos de la ley, aunque como se ha señalado, con diferencias significativas entre unos y otros.

c) Las opiniones de los trabajadores sociales sobre los efectos de la puesta en marcha de la Ley

El tercero de los apartados en relación a la posición que tienen los trabajadores sociales sobre esta reciente reforma legislativa hace referencia a la opinión sobre los posibles efectos que la puesta en marcha de esta legislación puede tener. En este estudio nos centramos en efectos a tres niveles: en aspectos específicos del servicio, en los grandes colectivos a los que se atienden y en los profesionales que los llevan a cabo. Por último, se aborda la cuestión

relativa a las posibles modificaciones que se deberían haber introducido. El análisis de los efectos sobre aspectos específicos del servicio puede verse en el Gráfico 5.26.

Gráfico 5.26. Opinión de los colegiados sobre los posibles efectos específicos de la Ley de racionalización



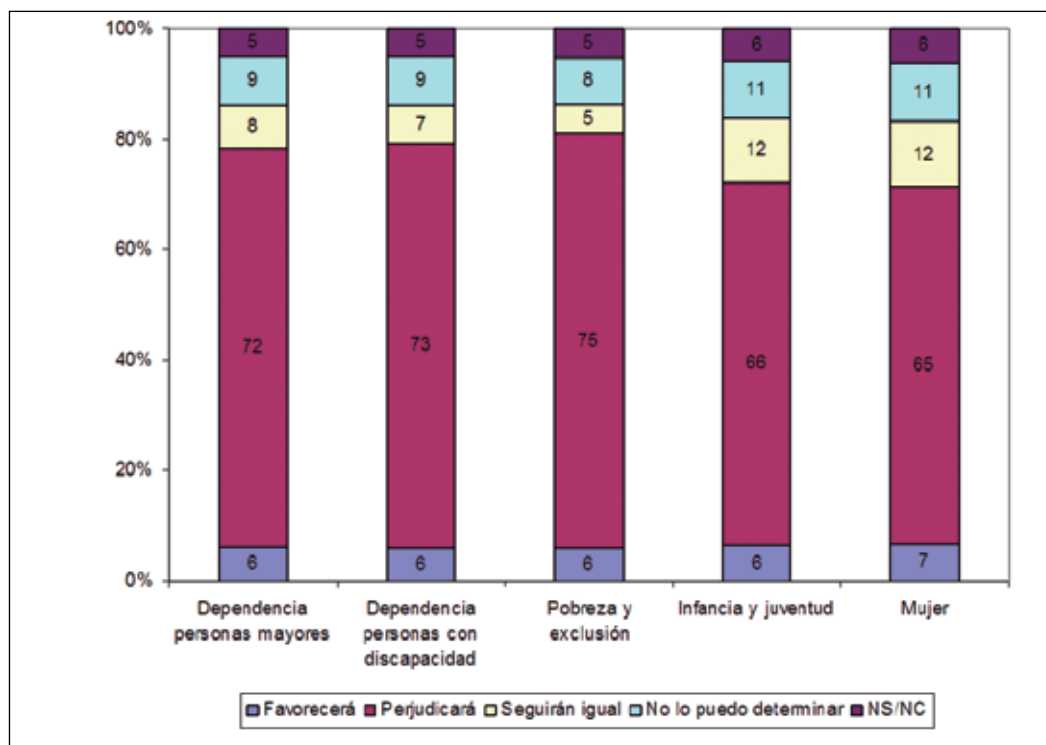
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los colegiados subrayan, sobre todo, las consecuencias negativas de la puesta en marcha de esta medida. Algo más de siete de cada diez profesionales consultados coinciden en subrayar que la puesta en marcha de esta legislación traerá consigo un alejamiento de los servicios al ciudadano (74%), un descenso de la calidad de los mismos (71%) y un, en general, empeoramiento de los derechos sociales de los ciudadanos (70%). Los trabajadores sociales perciben, por tanto, un importante atentado a derechos sociales consolidados, los cuales se ven amenazados con la puesta en marcha de esta legislación.

En un segundo nivel, pero también con un rechazo mayoritario, se encuentra: el empeoramiento en la financiación de los servicios (64%), el coste de los mismos (54%), e incluso la coordinación entre las distintas administraciones (51%). Ninguna de estas cuestiones mejoraría para más de 16% de los colegiados.

Un segundo análisis en relación a los efectos es el que se centra en los colectivos específicos objeto de intervención de los trabajadores sociales; preguntando sobre si el impacto de la Ley los mejoraría o empeoraría, los resultados muestran una tendencia similar (Gráfico 5.27).

Gráfico 5.27. Opinión de los colegiados sobre los posibles efectos de la Ley de racionalización sobre los diferentes colectivos sociales

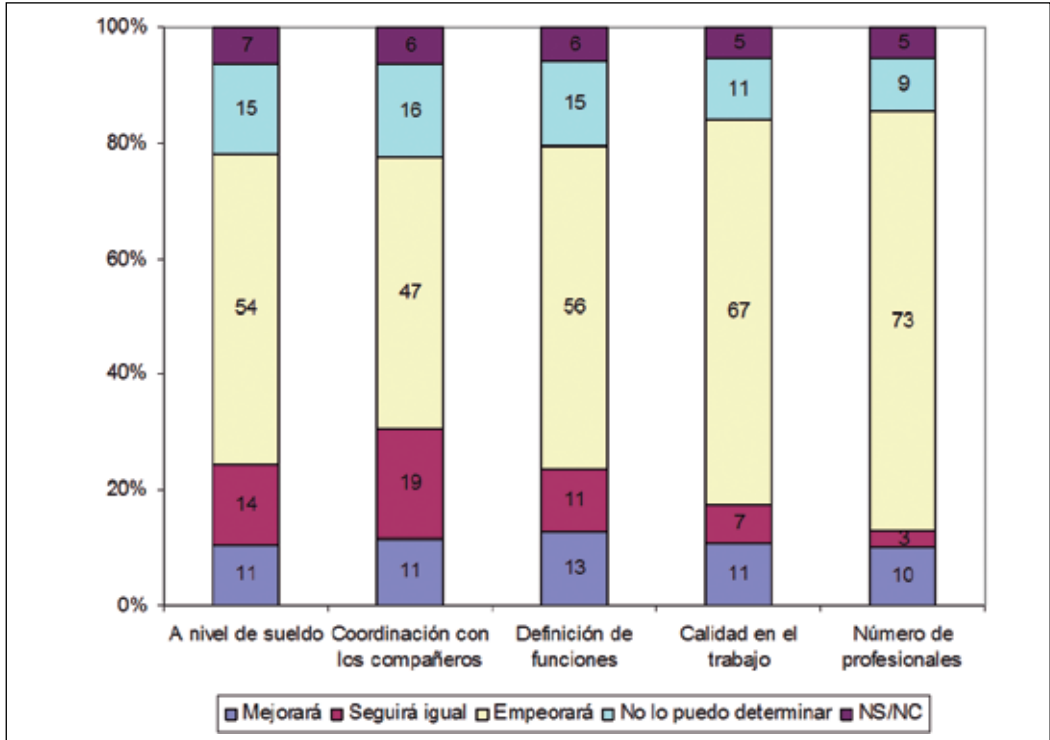


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los colegiados muestran el importante rechazo hacia la Ley sobre todo por el impacto negativo que considera que tendrán sobre estos colectivos. Prácticamente tres de cada cuatro afirman que su puesta en marcha perjudicará a las personas afectas por la pobreza y exclusión social (75%), la dependencia de personas con discapacidad (73%) y el colectivo de personas mayores dependientes (72%). Debe recordarse que estos tres grupos representan los sectores más importantes en la petición de ayudas a estos profesionales. En un segundo nivel, pero también igualmente afectados, se encuentran los colectivos de infancia y juventud (66%) y mujer (65%), sectores con menor presencia de ayudas y que han visto también recortados sus recursos en los últimos años, de ahí que un 12% afirmen que seguirán igual.

Por último, desde el CGTS también estábamos muy interesados en conocer la opinión de los colegiados sobre los efectos de esta nueva Ley en las dinámicas de trabajo de sus profesionales (Gráfico 5.28)

Gráfico 5.28. Opinión general sobre cómo considera que afectará la reforma de la administración local a los trabajadores sociales

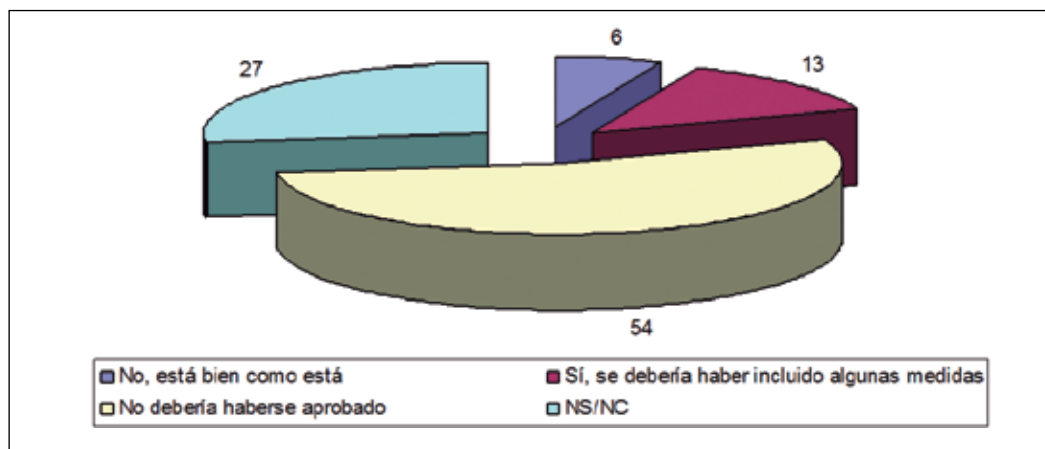


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Las valoraciones de los trabajadores sociales consultados son igual de pesimistas que los diferentes aspectos analizados hasta ahora, es decir, la percepción de los colegiados es que esta reforma afectará negativamente tanto a los colectivos con los que trabajan, como a la calidad de los servicios en sí y, por supuesto, a la forma en la que ellos realizan su labor. De forma concreta, consideran que sobre todo tendrá efectos negativos en el número de profesionales, un 73% afirma que a pesar de la multiplicación de las demandas, la puesta en marcha de esta medida disminuirá el número de compañeros/as para hacerle frente. Dos de cada tres señalan que empeorará la calidad de su trabajo (67%) y con algo menos de impacto también se subraya el efecto negativo que tendrá en la definición de funciones (56%), los sueldos (54%) y la coordinación entre compañeros (47%).

Por tanto, los efectos de esta reforma son evaluados de forma general y particular como negativos o muy negativos por parte de los profesionales que deben implementar esta norma. Esto explica que dos de cada tres colegiados se manifiesten en contra de la misma. En este sentido, se preguntó a los colegiados si consideraban que se deberían haber introducido modificaciones en la Ley y, en caso afirmativo, cuáles se podrían haber incluido (Gráfico 5.29).

Gráfico 5.29. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber introducido alguna modificación en esta Ley



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Con esta pregunta se pretendía medir el carácter reformista que podía tener la legislación a pesar del fuerte rechazo previsto. Las respuestas de los trabajadores sociales consultados son muy elocuentes, para más de la mitad esta norma no debería haberse aprobado (54%), por lo que señalan su total disconformidad con lo establecido en la misma. Para un 13% se deberían haber incluido o reformado algunos apartados, y sólo a un 6% le parece positivo tal y como está. Debe señalarse que prácticamente uno de cada tres consultados no se ha posicionado en esta cuestión (27%).

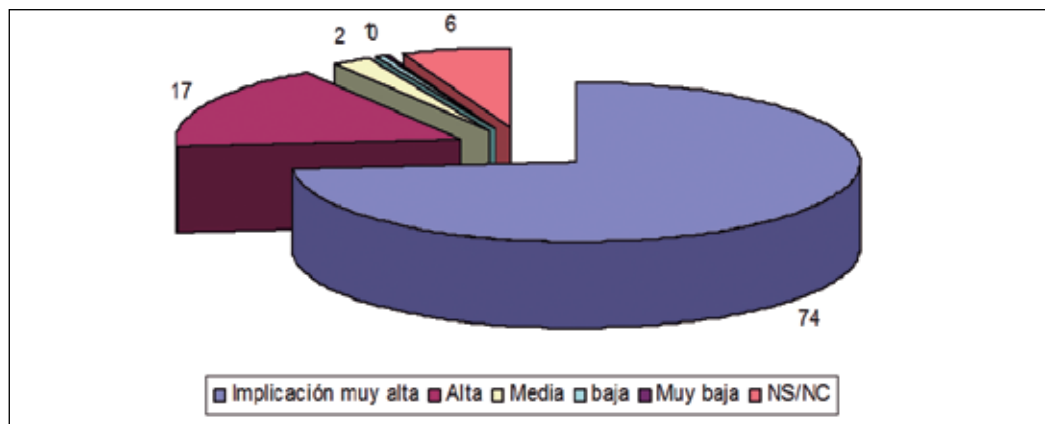
Por tanto, y como cabría esperar, los trabajadores sociales muestran su rechazo a esta legislación. A aquellos que defendían posturas más constructivistas se les preguntó por los aspectos que se podrían haber introducido; sólo hemos tenido 73 colegiados que han respondido a esta pregunta, entre sus respuestas pueden señalarse algunas que reflejan el malestar con esta norma: “garantizar derechos y servicios a los ciudadanos”, “no perder capacidades en los pequeños municipios”, “un mayor consenso”, “evitar duplicidades pero no quitar funciones de las administraciones locales”, “partidas presupuestarias específicas”, “análisis concreto de cada municipio”, “tener en cuenta la opinión de los profesionales”, “protocolos para devolver las competencias”, “determinar servicios concretos”, “concretar cómo se recoloca al

personal”, “medidas que garanticen los derechos y la eficiencia, y que esta no sea medida basada tan solo en parámetros económicos”.

5.4. El papel del CGTS ante la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local

A pesar de la oposición de gran parte del colectivo de trabajadores sociales, el gobierno ha aprobado esta nueva legislación que supone un importante impacto al trabajo que llevan a cabo estos profesionales. Durante el desarrollo de la Ley, y su posterior tramitación, el CGTS ha sido tratado como un actor secundario; por ello, a la hora de plantear este estudio se incluyeron algunas preguntas encaminadas a conocer la opinión de los profesionales sobre el rol que ha jugado y/o que debería haber jugado el CGTS. Se intenta conocer tanto su opinión como el grado de conocimiento de las iniciativas que se llevan a cabo desde este órgano.

Gráfico 5.30. Opinión de los trabajadores sociales sobre el grado de implicación que debería haber jugado el CGTS en el desarrollo de esta medida



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

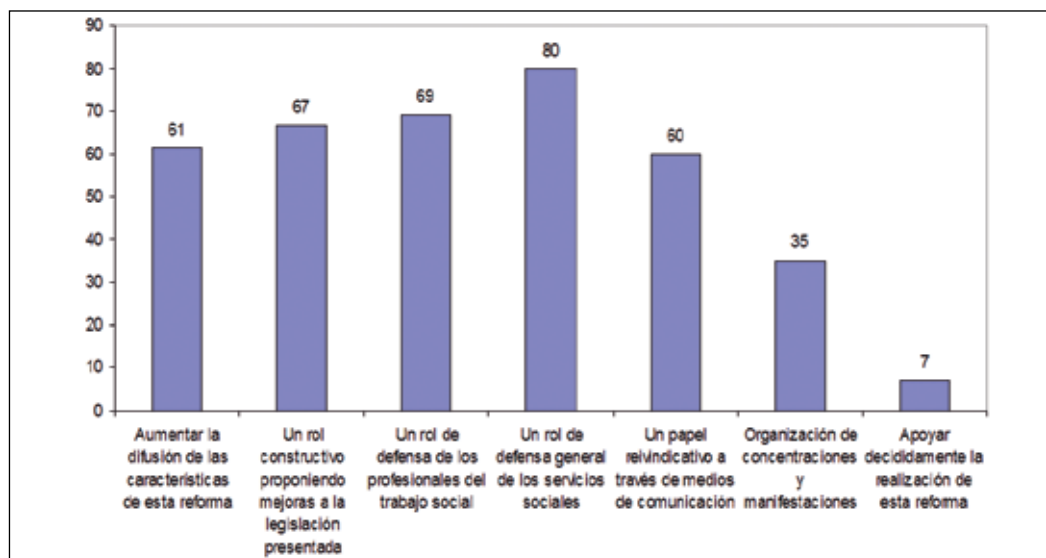
a) El rol que debería haber jugado el CGTS ante la nueva legislación

Una de las primeras cuestiones sobre las que queríamos indagar se refería a la opinión que tienen los trabajadores sociales sobre el rol que debería haber jugado el CGTS (Gráfico 5.30). Ya conocemos la oposición del sector ante esta legislación, por ello es necesario conocer la posición respecto al órgano que lucha por sus intereses. Como cabría esperar, tres de cada cuatro colegiados considera que el Consejo debería haber tenido una implicación muy alta en el desarrollo de esta medida (74%), a los cuales habría que sumar un 17% que consideran también que deberían de haberse implicado de forma significativa. Por tanto, los colegiados

demandan una mayor participación del Consejo a la hora de legislar medidas que les afectan a ellos en primer lugar.

El análisis de esta alta implicación es muy generalizado entre todos los trabajadores sociales, apenas existen diferencias. Los distintos cruces no ofrecen resultados estadísticamente significativos, es decir, independientemente de la posición que se ocupe, de la comunidad autónoma a la que se pertenezca, de si se es hombre o mujer, funcionario o contratado o de la posición que se ocupe dentro del organigrama, se considera que el CGTS debería haber tenido una aplicación muy alta en el desarrollo de esta legislación. Este resultado es lógico y casi tautológico teniendo en cuenta que se trata de personas que están colegiadas y por tanto tienen una respuesta motivada. Mucho más interesante es conocer la opinión de los trabajadores sociales sobre el papel que consideran que debería haber jugado el CGTS en la tramitación de la Ley (Gráfico 5.31).

Gráfico 5.31. Opinión de los trabajadores sociales sobre el papel que considera que debería haber jugado el CGTS en la tramitación de esta Ley (respuesta múltiple)



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Al ser una respuesta múltiple se recogen todas las opciones mencionadas por los colegiados. Para cuatro de cada cinco profesionales consultados, el papel fundamental del Consejo debería haber sido una defensa general de los servicios sociales, por encima incluso de la defensa de los propios asociados (69%). Los trabajadores sociales subrayan, por tanto, el rol de valedor de estos derechos consolidados por parte del Consejo, por encima incluso de los propios. Cerca de este papel defensivo, casi dos de cada tres mencionan

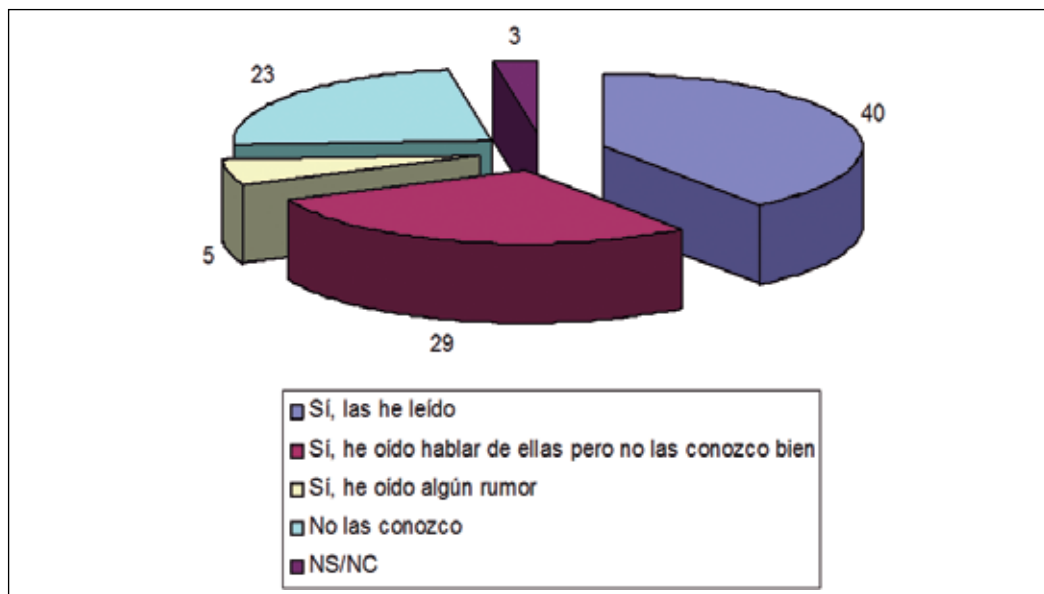
que el CGTS debería mantener un rol constructivo proponiendo mejoras a la legislación presentada (67%).

Del mismo modo, también debería aumentar la difusión sobre las características que entraña esta reforma (61%), así como un papel más reivindicativo a través de los medios de comunicación (60%). Por último, solo uno de cada tres está a favor de la organización de concentraciones y manifestaciones, es decir, consideran que el papel del CGTS debe estar más en los medios y en la presión política que alrededor del activismo social. Lógicamente sólo un 7% afirma que debería de apoyar decididamente esta reforma. Por tanto, los colegiados asignan un papel vigilante y de garante de derechos al Consejo, actuando de forma constructiva a través de la negociación de sus intereses, y utilizando para ello, sobre todo, a los medios de comunicación en mucha más medida que a las manifestaciones.

b) Conocimiento sobre el papel desarrollado por el CGTS en relación a la Ley

Para poder tener una imagen general del papel que ha jugado el CGTS durante el proceso de elaboración de esta Ley, a la opinión de los colegiados sobre como debería haber sido su actuación, debe sumarse el grado de conocimiento que tienen estos de las medidas y actuaciones que el Consejo ha llevado a cabo (Gráfico 5.32)

Gráfico 5.32. Grado de conocimiento de los colegiados sobre las medidas y actuaciones que desde el CGTS se han hecho a esta Ley de Reforma de la Administración Local



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El CGTS ha elaborado diferentes informes relacionados con este proyecto de Ley que ha difundido entre sus profesionales. La mayoría de los colegiados afirman conocer estas actuaciones, no obstante solo un 40% señala haberlas leído y un 29% saben de su existencia pero no las conoce bien. Solamente un 23% afirma no conocerlas. Por tanto, en general, el grado de conocimiento es alto, aunque este es un aspecto que podría ser mejorable. El análisis del grado de información por comunidad autónoma muestra diferencias estadísticamente significativas (Tabla 5.3), no obstante, como se ha venido señalando, deben ser interpretadas con cautela.

Tabla 5.3. Opinión de los colegiados sobre las medidas que desde el CGTS se han hecho a esta Ley de Reforma de la Administración Local según CCAA.

	Sí, las he leído	Sí, he oído hablar pero no las conozco bien	Sí, he oído algún rumor	No las conozco	NC
Andalucía	54	25	6	16	0
Aragón	37	20	6	29	8
Baleares	41	28	7	21	3
Cantabria	31	44	0	19	6
C. Mancha	40	21	8	26	5
C. León	52	29	0	17	3
Cataluña	20	24	7	43	6
Navarra	14	29	0	43	14
Valencia	55	31	0	15	0
Extremadura	42	31	3	19	6
Galicia	34	43	6	15	2
Islas Canarias	34	36	6	23	1
La Rioja	38	31	13	19	0
Madrid	48	24	7	19	1
Murcia	39	36	11	14	0
País Vasco	26	35	7	30	2
Asturias	57	38	5	0	0

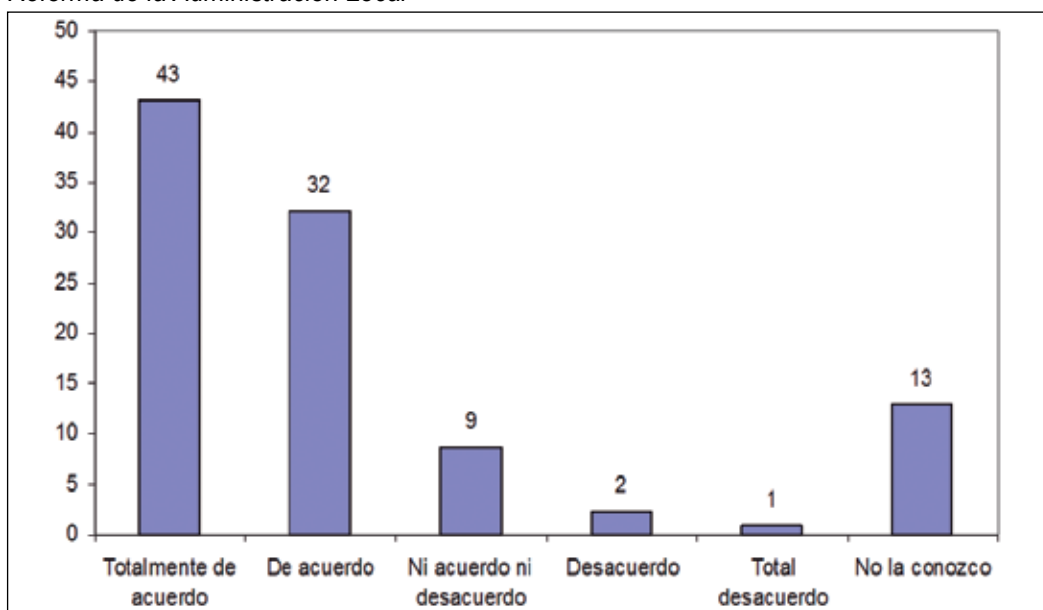
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Las regiones de Asturias, Andalucía, Valencia, Castilla León e incluso Madrid son donde sus colegiados muestran un mayor conocimiento de las medidas llevadas a cabo desde el Consejo; más de la mitad afirman haberlas leído. Por el contrario, las zonas donde no ha funcionado tanto esta campaña de difusión se encuentran en Cataluña (43%), Navarra (43%), País Vasco

(30%), y en menor medida Aragón (29%) y Castilla la Mancha (26%). Los resultados muestran que, sobre todo los colegios profesionales de las regiones nacionalistas, deberían haberse implicado más en la difusión del material elaborado por el consejo a este respecto.

A aquellas personas que afirmaron conocer las propuestas elaboradas por el Consejo (aunque no fuera en profundidad) se les preguntó su opinión sobre las mismas (Gráfico 5.33). El resultado de esta consulta señala que tres de cada cuatro colegiados se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con las medidas que ha propuesto el CGTS, es decir, recibe un importante apoyo de la gran mayoría de los colegiados. Sólo un 3% se muestra en contra. Estos resultados son muy consistentes, al existir una importante concentración de respuestas, ningún contraste es estadísticamente significativo, es decir, independientemente de las diferencias sociodemográficas, el apoyo a las medidas propuestas por el Consejo es muy similar.

Gráfico 5.33. Opinión sobre las medidas que desde el CGTS se han hecho a esta Ley de Reforma de la Administración Local



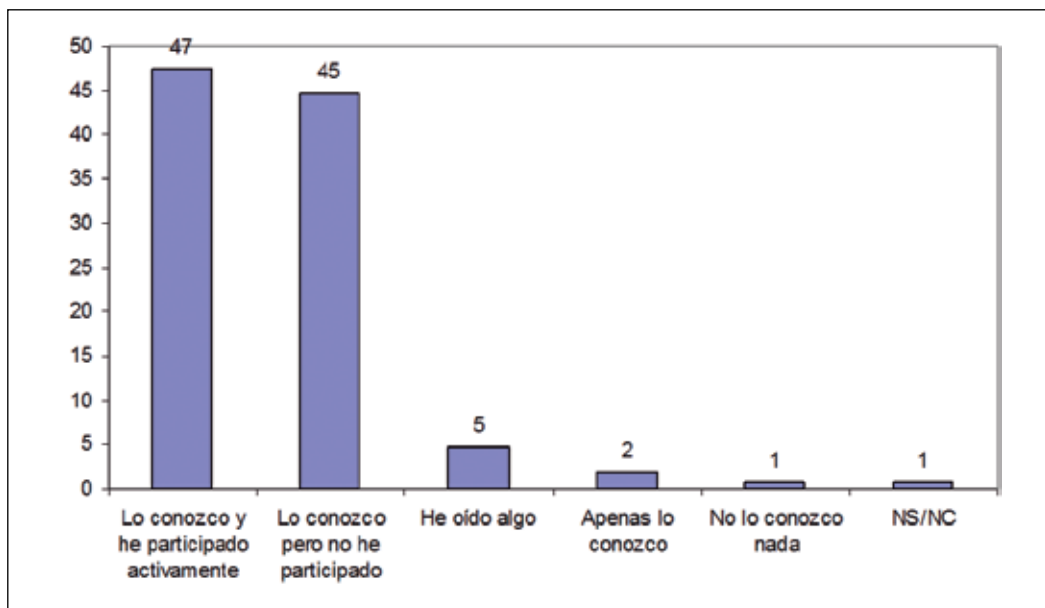
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

5.5. El movimiento social Marea Naranja

Por último, desde el CGTS también estábamos interesados en conocer el grado de conocimiento que tenían los colegiados sobre el movimiento social Marea Naranja. Alrededor de este grupo de personas se han reunido profesionales y sociedad civil, en general, para

reivindicar la defensa de los servicios sociales públicos; el consejo ha tenido una posición muy activa dentro del mismo y por ello es interesante conocer cómo éste ha calado entre los colegiados (Gráfico 5.34). Los trabajadores sociales consultados conocen prácticamente en su totalidad la existencia de este movimiento (92%). Además, aproximadamente más de la mitad han participado activamente en el mismo (47%). Sin duda, este es un movimiento de éxito entre la profesión, que ha conseguido calar en todos los profesionales.

Gráfico 5.34. Grado de conocimiento de los colegiados del movimiento social Marea Naranja



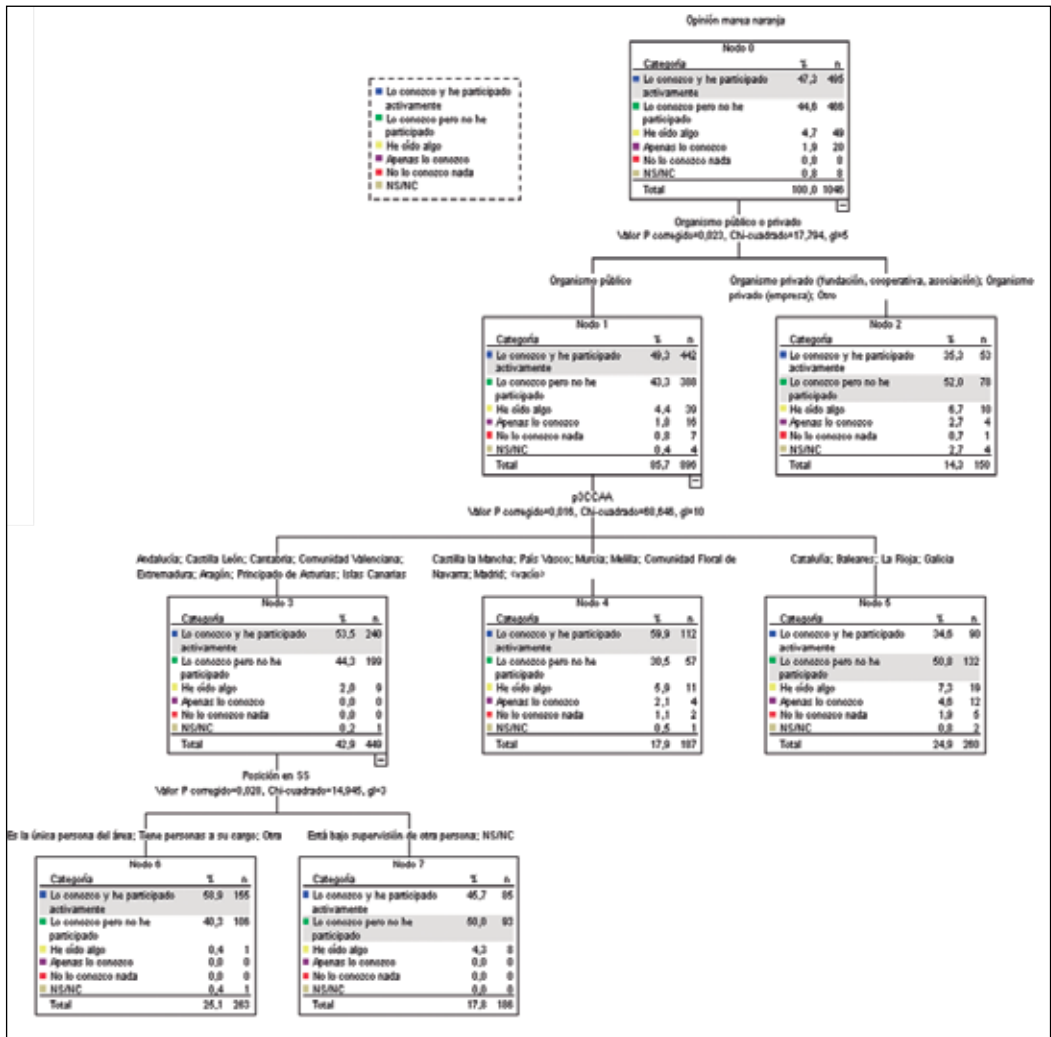
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El análisis de segmentación realizado en este sentido, muestra sin embargo algunas diferencias estadísticamente significativas relacionadas sobre todo con el grado de implicación de los profesionales en el mismo (Gráfico 5.35). Prácticamente todos los trabajadores sociales conocen la existencia de este movimiento social, sin embargo, si se pertenece a un organismo privado hay más probabilidad de no haber participado activamente en el mismo. Su desarrollo activo se vincula sobre todo a organismos públicos, un 49% de sus miembros son activistas del mismo.

No obstante, este análisis muestra diferencias importantes por comunidades autónomas; Cataluña, Baleares, La Rioja o Galicia es donde menos participantes se registran (35%), mientras que Castilla la Mancha, País Vasco, Murcia, Navarra o Madrid, donde más (60%). El caso particular de las regiones restantes de España depende sobre todo de la posición que

los trabajadores sociales ocupen dentro del organigrama de sus respectivos departamentos, en aquellos donde se es la única persona del área o se tiene personas a cargo, se tiende a ser más activo dentro de este movimiento (60%) que si se está bajo supervisión de otra persona (47%).

Gráfico 5.35. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento de los colegiados del movimiento social Marea Naranja según características sociodemográficas



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)



CAPÍTULO 6

La opinión de los trabajadores sociales ante
la gestión de la crisis económica



La actual crisis económica está teniendo unas consecuencias dramáticas sobre los más desfavorecidos. Los trabajadores sociales, como gestores de relaciones, son los primeros agentes que deben enfrentarse a esta realidad social y por ello tienen una información ponderada y de primera mano. El alargamiento de la actual crisis ha multiplicado el número de demandas por parte de los sectores más necesitados de la sociedad, en un contexto de recortes de servicios públicos destinados a este fin.

Como se viene señalando a lo largo de este segundo estudio, los trabajadores sociales enfatizan las repercusiones negativas de esta situación y las pesimistas perspectivas de futuro. Desde el CGTS estábamos muy interesados en conocer las opiniones de sus colegiados sobre cómo se estaba gestionando esta crisis desde los poderes públicos. Al ser ellos los principales catalizadores de la ayuda social tienen que ejercer de transmisores entre la adopción de determinadas políticas y las necesidades de la sociedad. Pero es necesario conocer su grado de acuerdo con muchas de las medidas que se están adoptando y ante las cuales no suelen tener voz.

Este capítulo se ha dividido en cuatro apartados. En el primero se recogen las opiniones de los trabajadores sociales sobre la gestión de la crisis económica en relación con diversos aspectos que afectan directamente a su trabajo. En segundo lugar, se analiza de forma particular la percepción de los colegiados sobre el impacto que ha tenido la crisis en algunos de los grupos más desfavorecidos; en concreto, en relación a la pobreza infantil y a la igualdad de género. El tercer apartado es el dedicado a estudiar los mecanismos para evaluar el impacto de los recortes. Por último, desde el CGTS insistimos en conocer hasta qué punto los profesionales conocían el Pacto de Ratificación del Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Desde el Consejo se considera importante el conocimiento de este pacto, sobre todo para su utilización y denuncia de situaciones de vulneración.

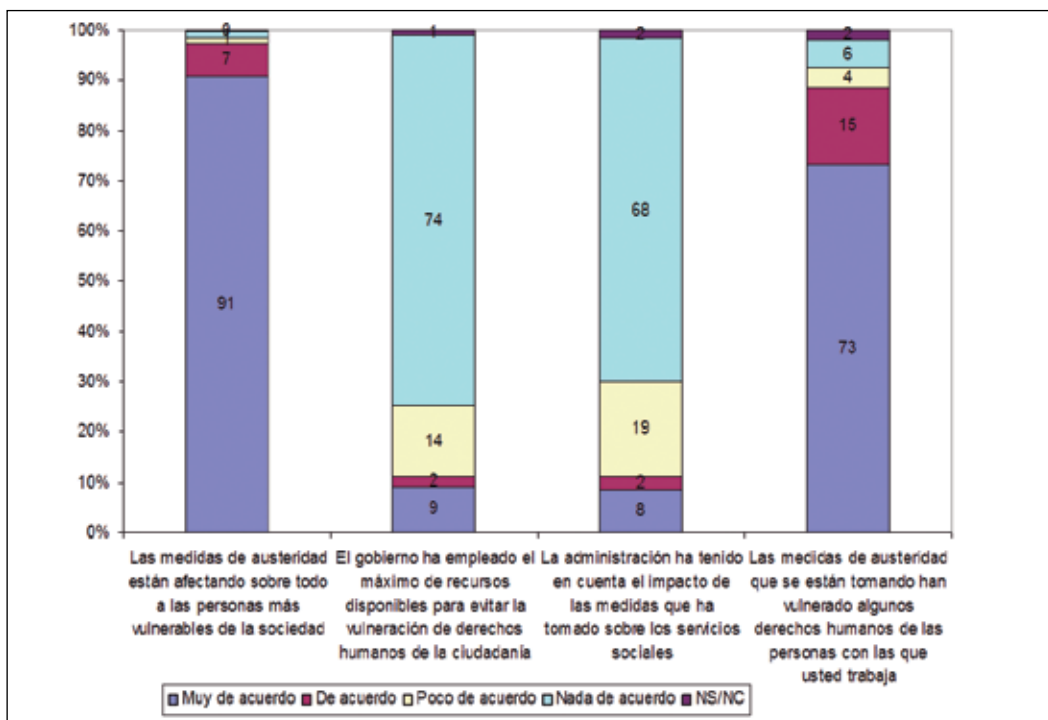
6.1. Grado de acuerdo de los profesionales sobre la gestión de la crisis económica que afecta a su trabajo

Los trabajadores sociales, a pesar de su importante función, suelen ser considerados meros ejecutores de las políticas relacionadas con los servicios sociales, por ello desde el CGTS se quería profundizar en su opinión sobre las medidas políticas que se había adoptado en relación con la crisis. En concreto, se preguntan sobre cuestiones muy generales en relación con la misma, pero que contribuyen a profundizar en la opinión de todo este sector (Gráfico 6.1).

Como cabría esperar a partir de los diferentes resultados que se han señalado a lo largo de este segundo informe, los trabajadores sociales se muestran muy críticos con las decisiones que han venido tomando los distintos actores políticos para hacer frente a esta crisis. Existe

un grado de acuerdo muy generalizado con que las medidas de austeridad están afectando sobre todo a las personas más vulnerables de la sociedad, más de un noventa por ciento están muy de acuerdo con esta afirmación. Del mismo modo, este alto consenso también subraya que estas medidas han vulnerado alguno de los derechos humanos de las personas con las que trabaja (un 73% se muestra muy de acuerdo con esta afirmación y un 15% de acuerdo).

Gráfico 6.1. Opinión de los trabajadores sociales sobre la gestión de la actual crisis económica por parte de los poderes públicos

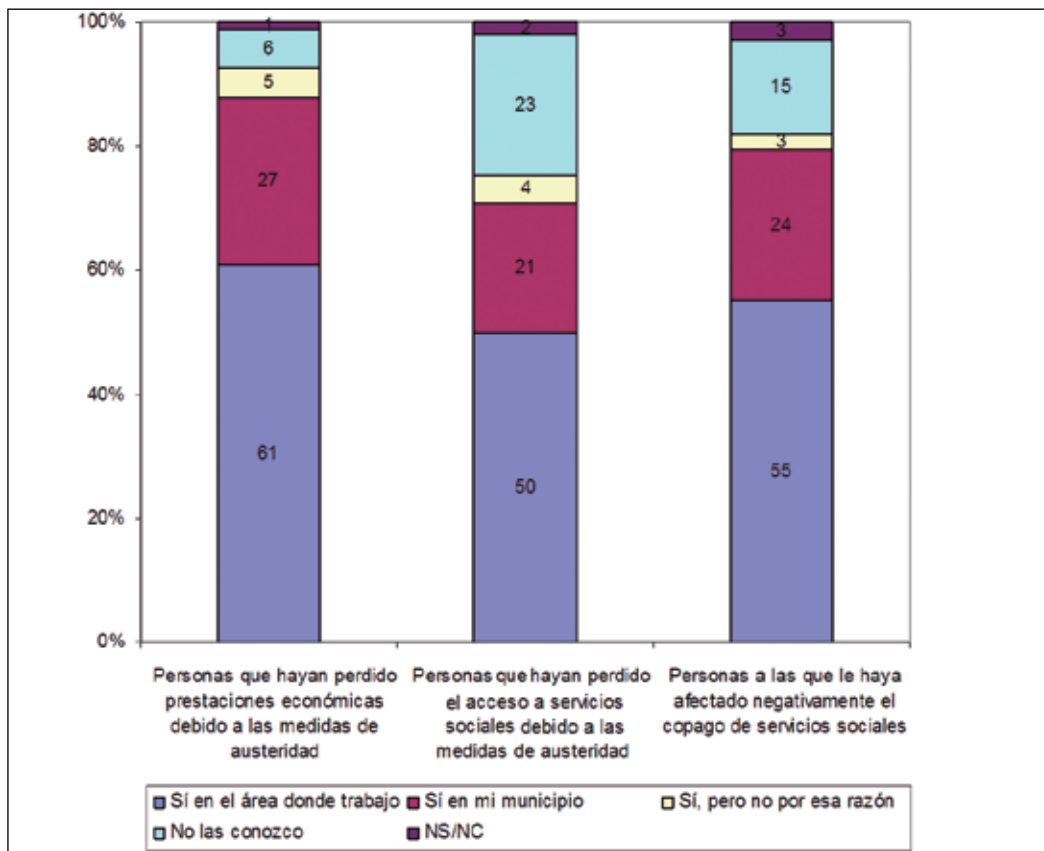


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Por tanto, y como cabría esperar, las medidas de austeridad están teniendo, en opinión de estos profesionales, un impacto nefasto en los más necesitados. A ello debe sumarse que tres de cada cuatro colegiados se muestran muy de acuerdo con que el gobierno no ha empleado el máximo de recursos disponibles para evitar la vulneración de derechos humanos de la ciudadanía; y, del mismo modo, de forma abrumadora, se considera que la administración no ha tenido en cuenta el impacto de las medidas que ha tomado sobre los servicios sociales (un 90% estaría muy de acuerdo o de acuerdo con esta afirmación). La opinión de los trabajadores sociales es muy homogénea en este sentido, no existiendo diferencias significativas

en función de ninguna característica sociodemográfica u organizativa. Se tiene la percepción de que las medidas de austeridad han tendido un impacto directo y negativo sobre los más desfavorecidos, ante las cuales, el gobierno y las distintas administraciones no han tenido una respuesta que contribuyera a paliar esta situación, sino más bien al contrario.

Gráfico 6.2. *Afectados por la crisis económica según los trabajadores sociales*



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

De forma específica, junto a la recogida de estas valoraciones generales, este trabajo también profundizó en algunos aspectos más concretos, dirigido sobre todo a conocer el impacto real de muchas de estas percepciones. Por ello, se les preguntó de forma específica a los trabajadores sociales si en su labor cotidiana conocían casos de personas que hubieran perdido las prestaciones económicas, el acceso a los servicios sociales, u otras a las que le hubiera afectado negativamente el copago de servicios sociales (Gráfico 6.2). Los resultados vuelven a mostrar datos alarmantes.

En relación al grado de conocimiento de personas que han perdido las prestaciones económicas debido a las medidas de austeridad, un 61% de los profesionales consideran que sí conocen personas en esta situación, las cuales se refieren específicamente al área donde trabajan, a las cuales hay que sumar un 27% que tienen conocimiento de este caso por personas de su municipio. Por tanto, un 88% de los colegiados que han participado en este estudio tienen conocimiento de personas que han perdido prestaciones económicas por las medidas de austeridad, a las cuales hay que sumar otro 5% que conocen a estas personas pero cuya pérdida se debe a otra razón.

Otra de las repercusiones más significativas se refiere a personas a las que les ha afectado negativamente el copago de servicios sociales, más de la mitad conoce algún caso referido al área donde trabaja, a lo que hay que sumar un 24% relativo a su municipio. Solamente un 15% no conoce personas en esta situación. Los efectos en relación a la gestión de la crisis no solo se centran en cuestiones de tipo económico, los colegiados también afirman conocer personas que han perdido el acceso a los servicios sociales debido a las medidas de austeridad, el 50% referida a casos en el área donde trabajan y un 21% en su municipio. En este sentido, también se detecta el mayor porcentaje de colegiados que no conoce esta situación, aunque el porcentaje es muy bajo (23%). El balance general que se puede hacer de esta situación es que los trabajadores sociales basan sus percepciones negativas de las medidas adoptadas por las diferentes administraciones, debido a su cercanía con las situaciones más difíciles de la realidad social, ante las cuales muchas personas se están quedando desasistidas de los servicios más básicos. El 71% de los profesionales conocen a personas que han perdido el acceso a servicios sociales debido a las medidas de austeridad, si nos referimos a prestaciones económicas son un 88% y un 80% de personas afectadas negativamente por el copago en servicios sociales.

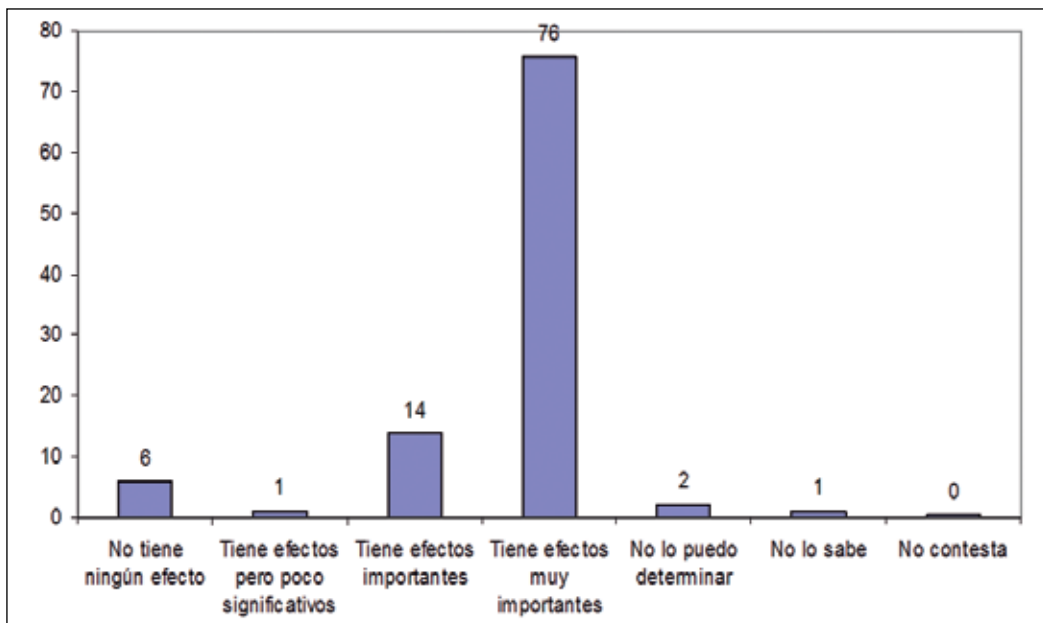
6.2. El impacto de la crisis en los grupos más desfavorecidos

De manera más específica, el CGTS mostró un alto interés en profundizar en las valoraciones de sus colegiados sobre los efectos que está teniendo la actual crisis económica en la pobreza infantil y en la igualdad de género. Ambos son colectivos especialmente vulnerables, y sobre los que se ha venido trabajando en los últimos años. La opinión en relación a los efectos de la crisis sobre la pobreza infantil pueden observarse en el Gráfico 6.3.

Los resultados ofrecen cifras esperadas, pero no por ello menos preocupantes. Para tres de cada cuatro colegiados consultados, las repercusiones de la crisis sobre la pobreza infantil está teniendo efectos muy importantes (76%), porcentaje que llega hasta el 90% si se suman también los que consideran los efectos “solo” como importantes (14%). Estos resultados coinciden con diversos informes que han aparecido en los últimos meses que subrayan el impacto

de la crisis sobre este grupo. Debe advertirse que estas repercusiones sobre la población infantil contribuyen a cultivar una sociedad aún más desigualitaria, y es un atentado contra la igualdad de oportunidades, principio fundamental en las sociedades democráticas.

Gráfico 6.3. Valoración de los trabajadores sociales sobre los efectos de la crisis económica sobre la pobreza infantil

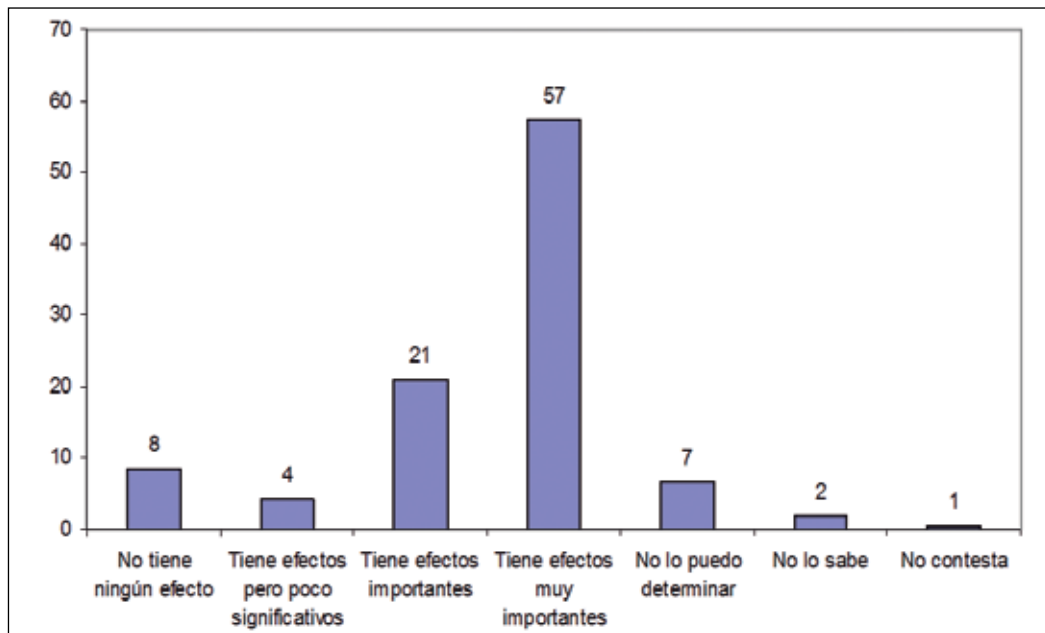


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Otro de los grupos más perjudicados por la crisis económica es el relativo a las mujeres. Como es bien sabido, existe una desigualdad estructural sobre la cual debe intervenir por parte de los poderes públicos, en los últimos años ha existido un importante avance en este campo. Sin embargo, los trabajadores sociales también señalan importantes retrocesos también en este ámbito (Gráfico 6.4).

Más de la mitad de los profesionales consultados señalan efectos muy importantes de la crisis sobre la igualdad de género (57%), aunque esta es una cuestión que se considera en menor medida que los efectos sobre la pobreza infantil (76%). A ese 57% debe sumársele un 21% de los colegiados que afirman que tiene efectos importantes. Sólo un 8% de los consultados afirma no percibir ningún tipo de repercusión. Por tanto, en opinión de los trabajadores sociales, la crisis económica está teniendo importantes repercusiones en colectivos como son la mujer y, sobre todo, los niños, colectivos claves para el desarrollo humano de cualquier sociedad.

Gráfico 6.4. Valoración de los trabajadores sociales sobre los efectos de la crisis económica sobre la igualdad de género



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

6.3. Mecanismos para evaluar el impacto de los recortes

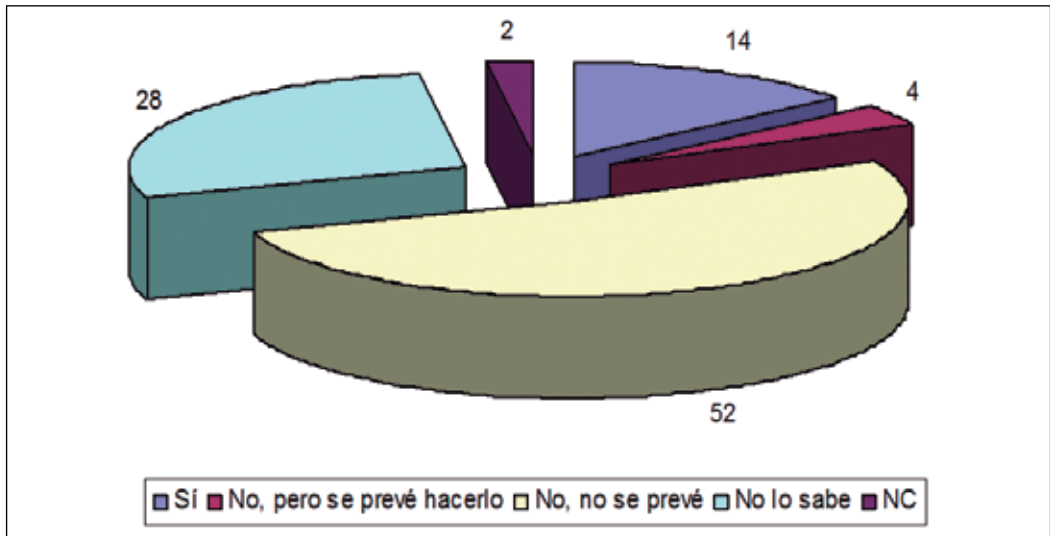
Uno de los apartados en los que se debe seguir mejorando en los próximos años hace referencia a la evaluación de las distintas políticas públicas. La labor del profesional de los servicios sociales no sólo debe centrarse en el diagnóstico e intervención social sino también, y sobre todo, en medir la eficiencia de esas intervenciones. En este sentido, desde el CGTS se quería conocer si desde las diferentes áreas de servicios sociales se habían establecido mecanismos para evaluar el impacto que están suponiendo los recortes sobre su labor cotidiana (Gráfico 6.5).

Solamente un 14% de los colegiados afirman que se ha realizado en el lugar donde trabajan algún tipo de estudio para conocer el impacto de los recortes en la labor que realizan; un 4% responde que no se han hecho hasta ahora pero que se prevé hacerlo. Estos datos contrastan con la opinión mayoritaria, para más de la mitad de los profesionales, ni se han activado mecanismos de evaluación, ni se espera que se haga (52%) y un 28% desconoce la existencia de estos procedimientos. Este resultado muestra la necesidad de mejorar estos mecanismos de

información, en muchas ocasiones se habla de impacto de medidas pero dichas percepciones no se basan en indicadores fuertes. Es necesaria una mayor profesionalización en este sentido, y realizar estudios sobre las repercusiones específicas. En el análisis de esta cuestión, los resultados señalan diferencias estadísticamente significativas por comunidad autónoma (Tabla 6.1).

Gráfico 6.5. Opinión de los colegiados sobre si se ha establecido algún mecanismo para evaluar el impacto de los recortes

Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)



Las regiones que más han evaluado el impacto de los recortes en su labor cotidiana se refieren a Baleares (24%), Aragón y Cataluña (22%) aunque, como puede apreciarse, estos valores no se diferencian mucho de la media nacional (14%). El caso de Andalucía es interesante pues es la comunidad donde más colegiados afirman que se prevé hacer esta evaluación próximamente (8%). Por el contra, las Comunidades donde no sólo no se han puesto en marcha estas prácticas sino también donde sus trabajadores consideran que no se va a hacer, se corresponde con: Navarra (71%), Murcia (70%), Galicia (66%) y Valencia (65%). Es muy importante que los poderes públicos se conciencien de la importancia de la evaluación en general de su labor cotidiana. La opinión de los colegiados, en este sentido, desvela la necesidad de poner en marcha estudios que midan el impacto de los recortes en su acción social.

Para tener una imagen más completa de los mecanismos puestos en marcha para evaluar el impacto de los recortes, se optó por un análisis de segmentación que señalara aquellas características sociodemográficas más relevantes que más podían explicar estas diferencias (Gráfico 6.6).

Tabla 6.1. Mecanismos para evaluar el impacto de los recortes según comunidad autónoma

	Sí	No, pero se prevé hacerlo	No, no se prevé	No lo sabe	NC
Andalucía	17	8	47	26	2
Aragón	22	2	51	24	0
Baleares	24	3	45	28	0
Cantabria	6	0	50	44	0
C. Mancha	16	0	53	27	3
C. León	15	0	44	36	5
Cataluña	22	5	36	34	3
Navarra	0	0	71	29	0
Valencia	6	4	65	24	0
Extremadura	14	0	56	28	3
Galicia	6	2	66	21	4
Islas Canarias	4	7	57	30	1
La Rioja	19	0	56	25	0
Madrid	14	0	58	29	0
Murcia	4	7	70	15	4
País Vasco	11	4	54	30	0
Asturias	14	5	52	29	0

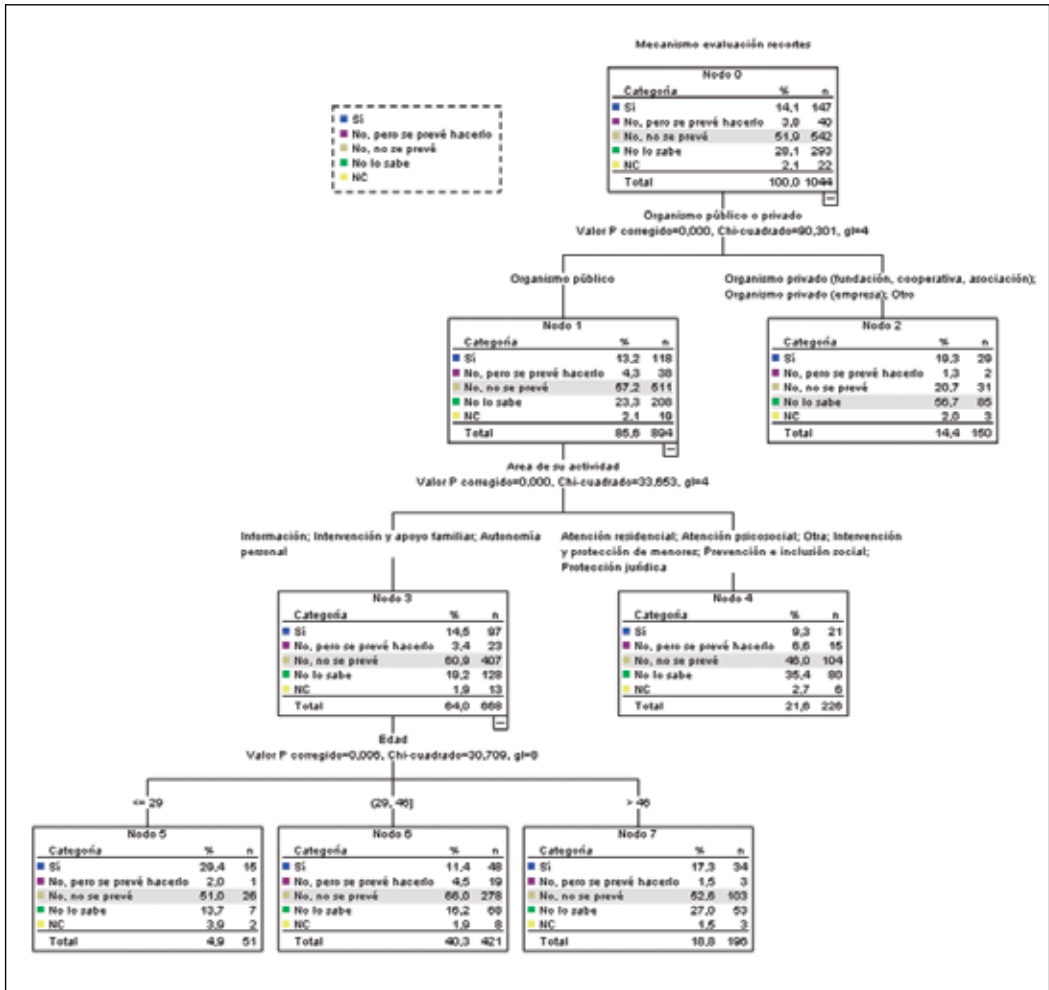
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Los resultados obtenidos son muy interesantes, la variable que más discrimina es la relativa al tipo de organismo. Si se pertenece a uno privado, hay una mayor probabilidad de que se haya realizado algún tipo de evaluación (19%), pero también un mayor desconocimiento (57%). En el caso de los organismos públicos sólo en un 13% se han realizado este tipo de evaluaciones, pero sus trabajadores afirman tener un mayor conocimiento de este tipo de actuaciones y estar mayoritariamente convencidos de que no se van a llevar a cabo (57%). La mayor tendencia a evaluar por parte de organismos privados puede deberse al mayor hábito en este tipo de prácticas finalistas, pero también a que en ocasiones sus recursos estén vinculados al mayor conocimiento de esta realidad.

Sin embargo, dentro de los distintos organismos públicos con los que se relacionan hay que diferenciar en función de la rama de actividad en la que se trabaje. El análisis muestra que los profesionales que desarrollan su labor en áreas más reducidas, como son las de: atención residencial, psicosocial, intervención y protección de menores, prevención e inclusión social, o protección jurídica, suelen tener un gran desconocimiento de este tipo de actuaciones (35%), y los que se pronuncian tienden a señalar que no prevé que se realicen (46%). En contraste,

aquellos vinculados a áreas más grandes, de información, intervención y apoyo, y autonomía personal tienen un mayor conocimiento (sólo un 19% afirma que no lo sabe), aunque igualmente consideran que no se prevé realizar este tipo de actuaciones (61%). Dentro de este último colectivo, el análisis de segmentación diferencia en función del grupo de edad, respondiendo más afirmativamente a la realización de estas prácticas los menores de 29 años (29%).

Gráfico 6.6. Análisis de segmentación sobre los mecanismos para evaluar el impacto de los recortes según variables sociodemográficas



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

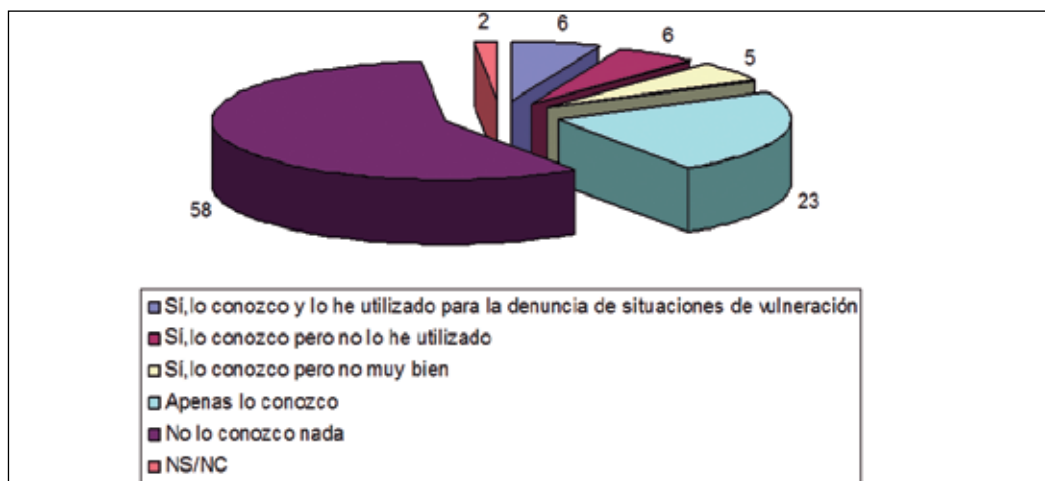
Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento

6.4. El Pacto de Ratificación del Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Por último, desde el CGTS mostramos mucho interés por conocer el grado de conocimiento de sus colegiados del llamado Pacto de Ratificación (gráfico 6.7).

El Pacto de Ratificación del Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales es una medida que ha sido diseñada para proteger diferentes derechos inalienables de las personas, y al cuál se puede acudir para denunciar situaciones que no lo respeten. A pesar de los esfuerzos desarrollados por el CGTS en el conocimiento de este pacto, prácticamente tres de cada cinco profesionales afirman no conocerlo en absoluto (58%), y un 23% apenas lo conocen. Solamente un 6% responde conocerlo y un porcentaje similar conocerlo y haberlo aplicado. Por tanto, este es otro de los ámbitos en los que el CGTS debe realizar mayores esfuerzos.

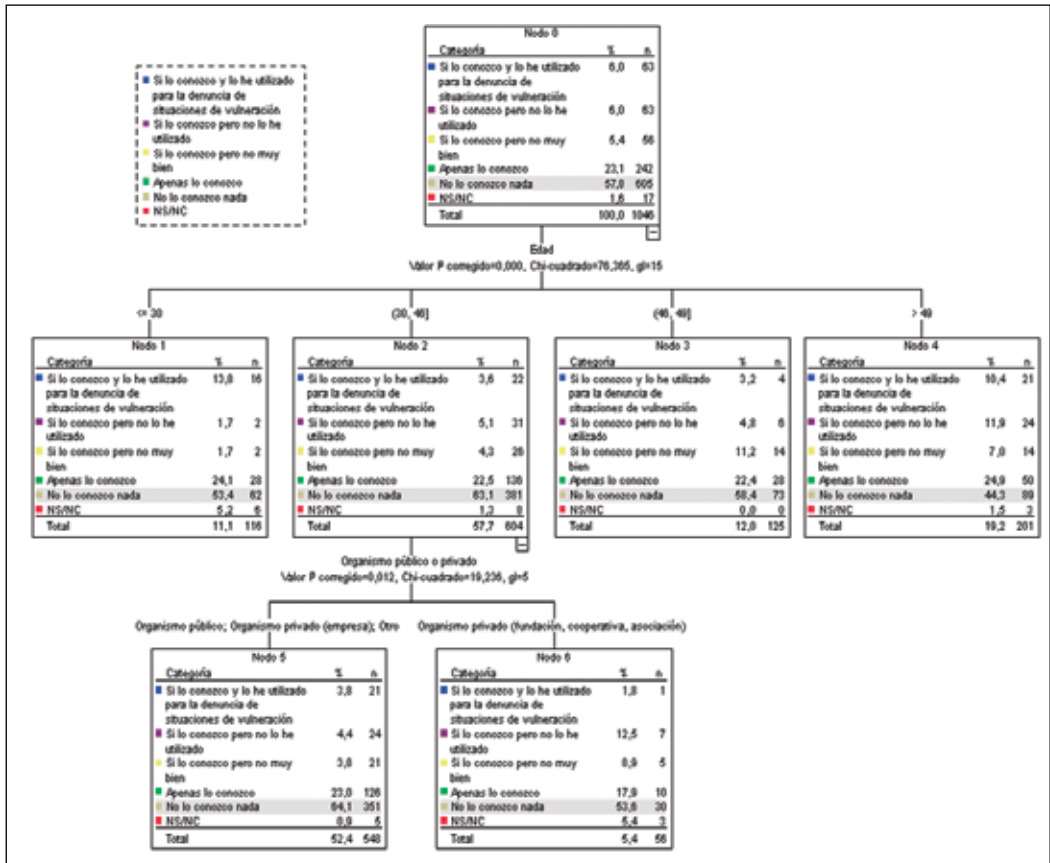
Gráfico 6.7. Grado de conocimiento del Pacto de Ratificación



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Con objeto de darle mayores claves a la hora de realizar campañas de difusión se realizó un análisis de segmentación según variables sociodemográficas que diferenciaran a estos grupos (Gráfico 6.8). Los resultados de este análisis señalan que solamente dos variables son significativas (edad y tipo de organismo en el que trabaja). La que más explica es la relacionada con la edad. Curiosamente, las personas más jóvenes y las más mayores son las que afirman haber utilizado más este pacto, los menores de treinta años (14%) y los mayores de cuarenta y nueve (10%). Los más mayores son los que además más afirman conocerlo (solo un 44% afirman no conocerlo nada).

Gráfico 6.8. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento del Pacto de Ratificación



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

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

El grupo de los profesionales entre 30 y 46 años se diferencian en función del organismo en el que trabajan, aquellos vinculados a una administración pública o a una empresa privada tienden a mostrar un menor grado de conocimiento de este pacto (un 64% afirma no conocerlo en absoluto) que los que lo hacen en una organización del tercer sector (54%). En este grupo, un 12,5% de los colegiados afirman conocer este pacto pero no haberlo utilizado. De cualquier forma, los resultados muestran que es necesario realizar campañas de difusión y aplicación de este pacto.



CAPÍTULO 7

La percepción de los trabajadores sociales
sobre su futuro



En el Primer Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE, 2013), se señaló el importante grado de pesimismo de los trabajadores sociales respecto al futuro de los servicios sociales, el destino de mayores recursos para sus departamentos y la mejora de la calidad de sus servicios. En este segundo estudio se han reducido este tipo de cuestiones, pero se han mantenido los indicadores más significativos para conocer la opinión de los profesionales sobre las principales tendencias.

En el futuro, los servicios sociales deberán enfrenarse 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. Todo ello, exigirá 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 crucial.

Este capítulo se ha dividido en tres partes. En la primera, se aborda la opinión de los colegiados sobre las perspectivas de futuro que pueden afectar a su trabajo en los próximos años, tanto a nivel organizativo como de financiación. En segundo lugar, se analizan aspectos a nivel más particular, es decir, profundizando, a partir de las respuestas anteriores, en cómo dichas transformaciones pueden repercutirles en su situación profesional. Por último, en tercer lugar, se abordan los principales retos que les esperan a los servicios sociales en el futuro. Esta cuestión el año anterior fue realizada a partir de una pregunta abierta, lo cuál no aconsejaba presentar porcentajes, al repetirla en este segundo informe de forma cerrada sí podemos precisar más esta cuestión. En todos los casos se puede comparar con los resultados obtenidos en el estudio anterior, pudiendo observar las distintas tendencias.

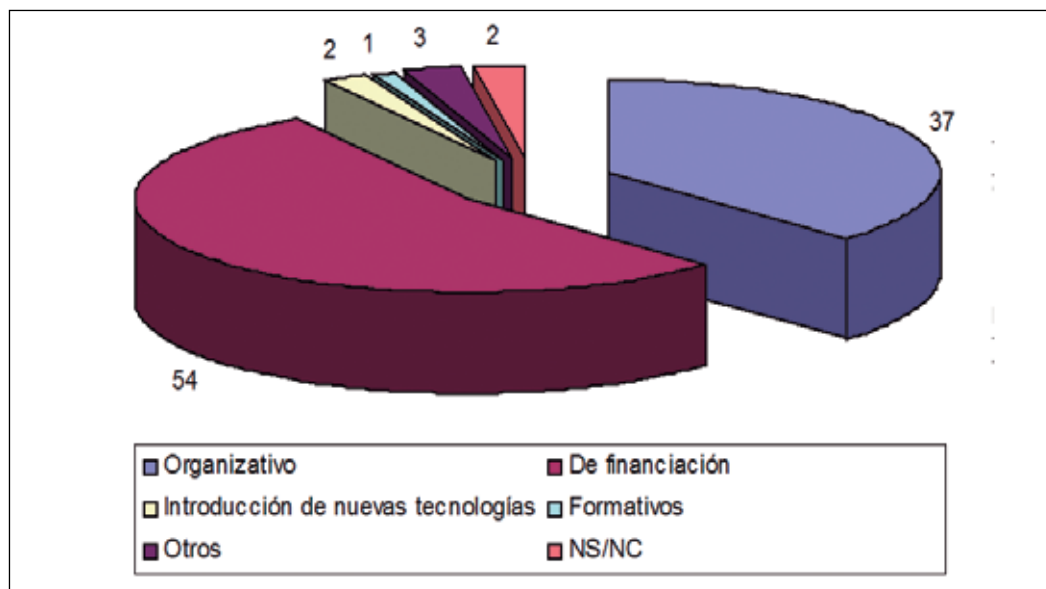
7.1. El trabajo social ante los cambios de los próximos años

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, al igual que el año anterior, una de las principales cuestiones en las que se quería profundizar era en la opinión de los colegiados sobre cuáles son los principales cambios que pueden afectarles en los próximos años en su labor profesional (Gráfico 7.1).

Los resultados muestran que, para los colegiados, en algo más de la mitad, la principal preocupación que tienen es la financiación de los servicios (54%). Esta respuesta es congruente con lo señalado a lo largo de todo este estudio, en el que se ha puesto de manifiesto las dificultades económicas para poder realizar de forma satisfactoria su labor. En un segundo nivel,

un 37% de los colegiados 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 recursos. La introducción de la nueva Ley de la Administración Local se vincula con ambas cuestiones de forma directa. Los aspectos de carácter formativo y la introducción de nuevas tecnologías, que también forman parte de los retos futuros, apenas son señalados (1% y 2% respectivamente). Ello se debe, principalmente, a que ambas cuestiones pueden considerarse 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.

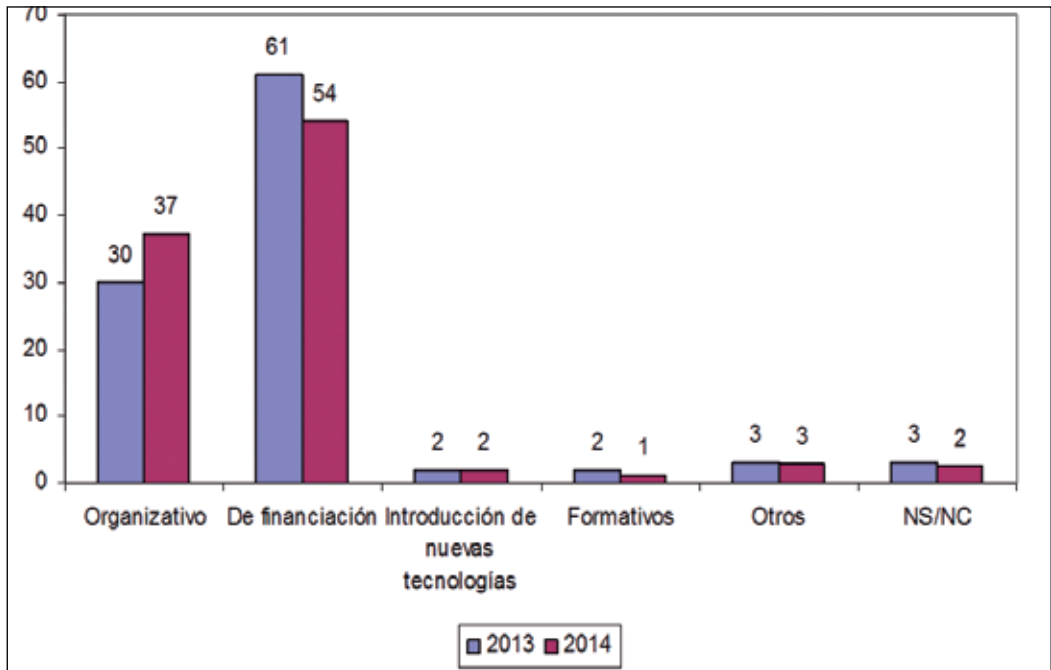
Gráfico 7.1. Cambios que considera que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Este segundo informe permite poder comparar las respuestas obtenidas en el primero a esta misma cuestión (Gráfico 7.2). Los resultados muestran una tendencia a que disminuya el porcentaje de colegiados preocupados por el tema de la financiación, aunque este sigue siendo una cuestión prioritaria (se pasa del 61% al 54%). Al mismo tiempo que aumenta la preocupación relacionada con la organización (del 30% al 37%). Debemos esperar a próximos informes para ver el grado de fortaleza de esta tendencia. Así como el impacto de la evolución de la crisis y de la implementación de la nueva Ley de la Administración Local, que como se ha señalado en el capítulo 5, cuenta con el rechazo de este colectivo.

Gráfico 7.2. Comparación de los cambios que considera que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional en 2013 y 2014



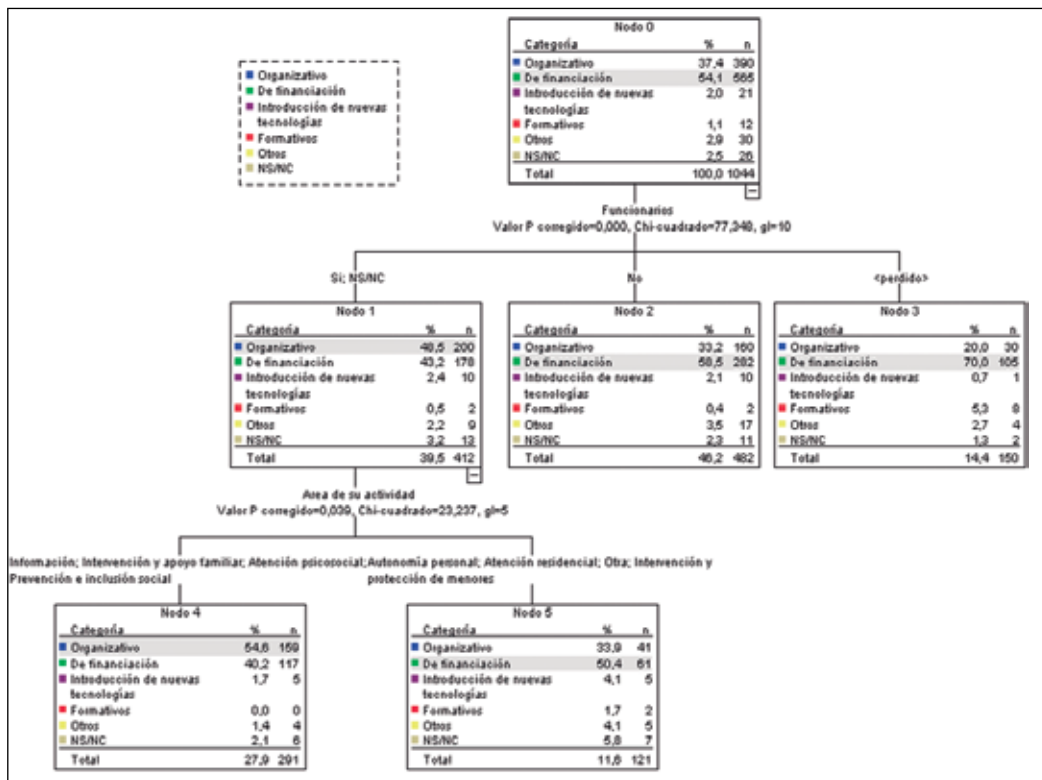
Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Al igual que en el informe anterior, el análisis de segmentación realizado (Gráfico 7.3) señala que 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 48,5% muestra una preocupación de tipo organizativo, frente a un 43% que señala la financiación; sin embargo, para los colegiados que no son funcionarios, en el 58,5% de los casos el principal cambio que señalan se refiere a cuestiones de tipo económico, y sólo para un 33% las relacionadas con la organización. 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. Esta misma tendencia observábamos el año anterior.

Entre los colegiados que son funcionarios, el análisis diferencia, según el área en la que desarrollan su labor, aquellos que trabajan en: información, apoyo familiar, atención psicosocial y prevención e inclusión social, señalan sobre todo cuestiones de tipo organizativo (55%), mientras que si lo hacen en autonomía personal, atención residencial, o menores tienden a

dar más importancia a los problemas de tipo económico. El hecho de estar más cerca de una realidad u otra condiciona, por tanto, la percepción de los posibles problemas para los próximos tres años.

Gráfico 7.3. Análisis de segmentación sobre los cambios que consideran que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

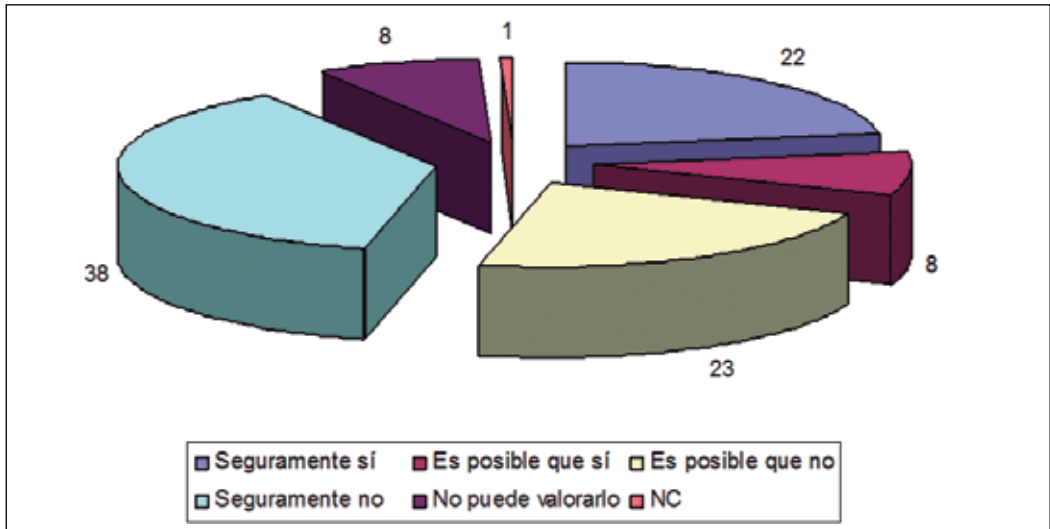
Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento.

7.2. Las perspectivas de futuro de los profesionales del trabajo social

Desde una perspectiva más particular centrada específicamente en el profesional del trabajo social, 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 (Gráfico 7.4). No obstante, sigue siendo mayoritario el número de colegiados poco halagüeños respecto al futuro. En tres de cada cinco

casos se señala este pesimismo (61%), e incluso un 38% consideran estar casi seguro que su situación será peor. Solamente un 30% se muestra optimista, y hay un 8% que no puede valorarlo.

Gráfico 7.4. Valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional

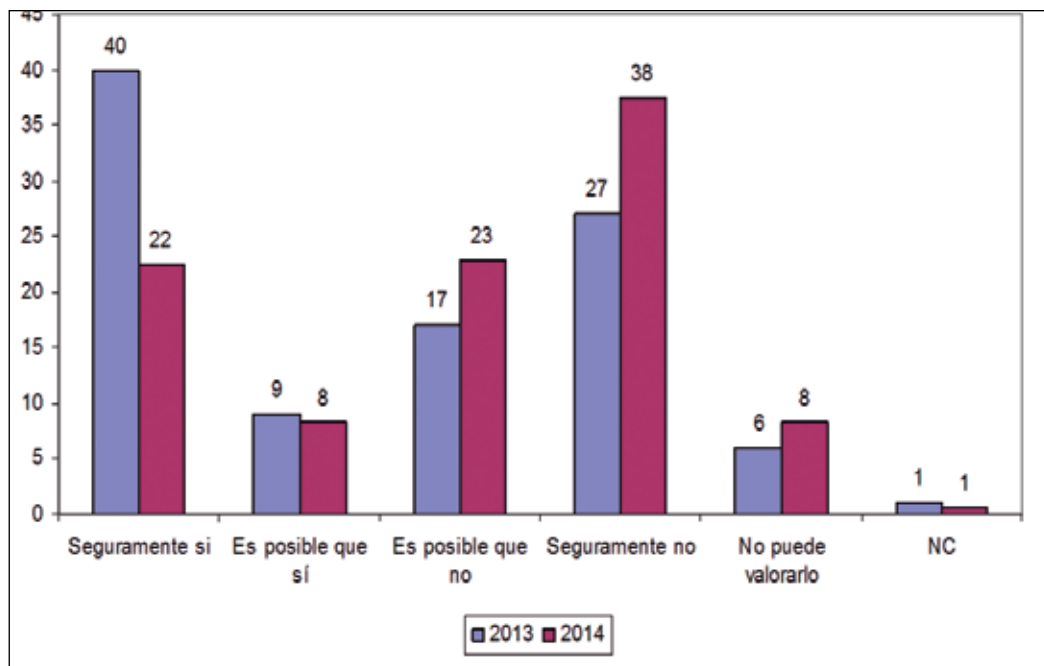


Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Al comparar estos resultados con los obtenidos apenas un año antes (Gráfico 7.5), se observa una tendencia generalizada hacia un mayor pesimismo; es decir, lejos de los augurios de que una mejora económica o una cercanía de las elecciones pudieran mejorar la percepción en la que se encuentran los trabajadores de lo social, los datos señalan más bien lo contrario. Las predicciones que hacen con vistas a los próximos tres años señalan un descenso de los profesionales seguros de que su situación mejore (se pasa del 40% al 22%) y un aumento de los que dicen que seguramente no (pasando del 27% al 38%). El cambio en este sentido es muy significativo e indica una saturación de los colegiados respecto a su situación profesional.

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, profesionalmente hay mayores diferencias, ¿quiénes consideran que les puede ir mejor? Nuevamente un análisis de segmentación con las principales características socio-demográficas y organizativas de los colegiados puede desvelar muchas claves (Gráfico 7.6). 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.

Gráfico 7.5. Comparación de la valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional en 2013 y 2014



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

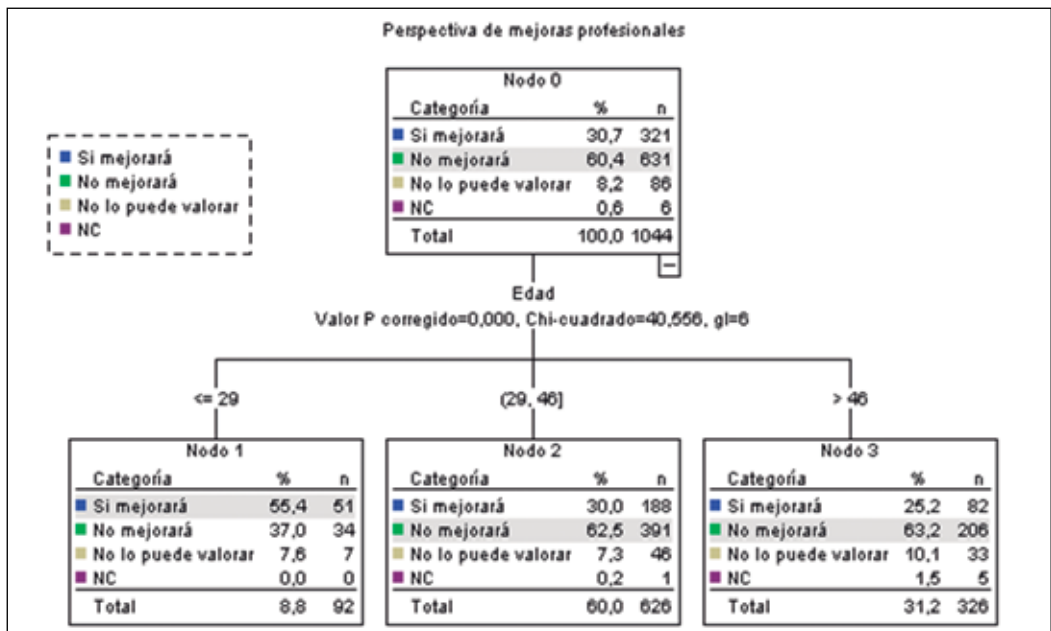
La única variable que discrimina de forma importante es la edad, donde curiosamente, los jóvenes se muestran mucho más optimistas que los más mayores. Los menores de 29 años prevén en un 55% que su situación mejorará durante los próximos tres años, mientras que los mayores de esa edad y, sobre todo a partir de 46 años, son los más negativos (afirman que no mejorará el 63% de los mayores de 46 años). Esta diferencia puede deberse a que muchos de los colegiados jóvenes se encuentran a comienzo de su carrera laboral y perciben las posibilidades de mejorar con el transcurso de los años, mientras que para los más mayores, no existen estos incentivos y por ello se percibe el futuro con mayor pesimismo.

7.3. El principal reto de los servicios sociales

Al igual que el año anterior, la última pregunta de este estudio se refería a una valoración general sobre cuál consideraban los profesionales que era el principal reto que deberán afrontar los servicios sociales en los próximos tres años. En el primer informe, ésta fue una cuestión que se preguntó de manera abierta, con el objeto de que, de forma libre, los cole-

giados señalaran todos aquellos aspectos que consideraran. Sin embargo, y a partir de estas respuestas, en este segundo informe esta cuestión se realizó de forma cerrada, con el objetivo de poder ofrecer porcentajes de forma más precisa. Los resultados a esta pregunta se muestran en el Gráfico 7.7.

Gráfico 7.6. Análisis de segmentación sobre la opinión de los colegiados acerca de la mejora de su situación profesional en el futuro



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

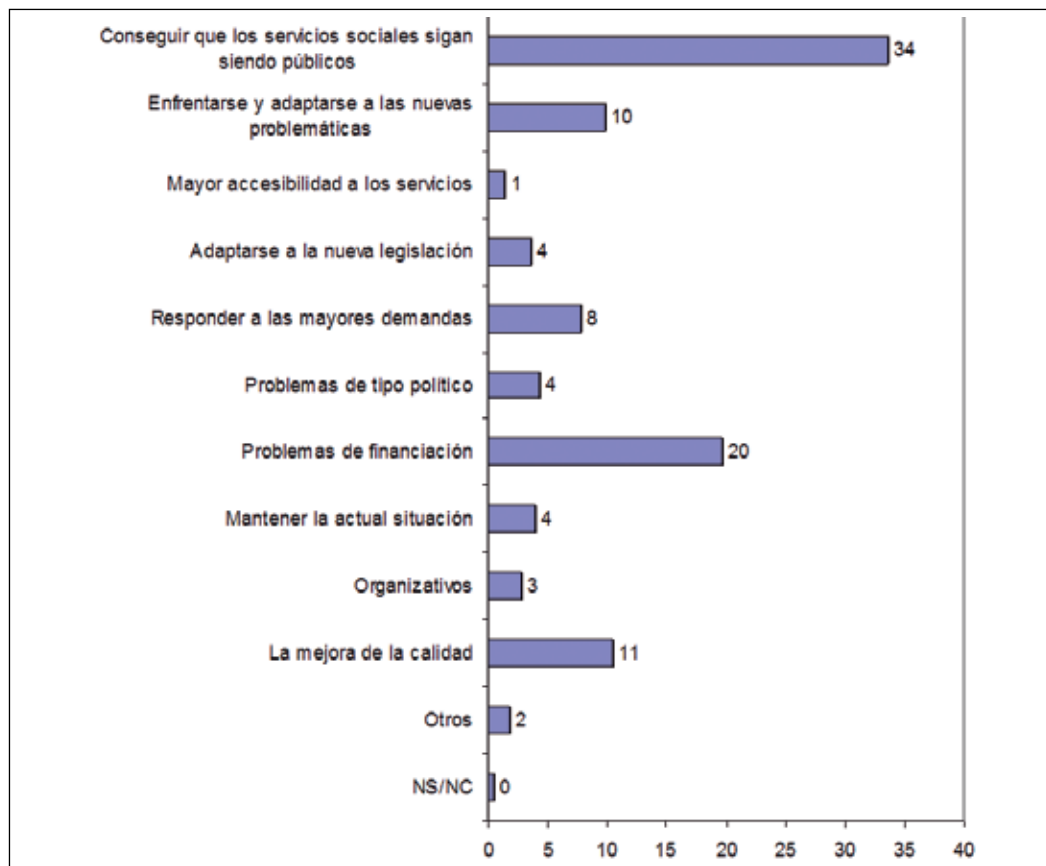
Nota: se introducen en el análisis las variables de sexo, edad, comunidad autónoma, área de actividad, tipo de organismo, posición que se ocupa dentro del mismo, número de personas en el departamento.

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 (34%). 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, el 20% de los colegiados han señalado que el principal reto para el futuro de su profesión está relacionado con los problemas de financiación. Por tanto, la actual crisis económica y su superación sería la principal problemática a la que habría que responder en el futuro más cercano.

En un segundo nivel se encuentran dos factores, que de no ser por la importancia de la actual crisis económica deberían ser una problemática prioritaria. Por un lado, se encuentra

la mejora de la calidad (11%) y, por otro, el enfrentarse y adaptarse a las nuevas necesidades (10%). Los aspectos relacionados con la calidad aparecen, sobre todo, cuando las necesidades más importantes están cubiertas, mientras que las nuevas problemáticas y necesidades se refieren, sobre todo, a retos como el envejecimiento o nuevas patologías propias de las sociedades avanzadas. Con un menor porcentaje los trabajadores sociales también señalan aspectos importantes como: responder a las mayores demandas sociales (8%), adaptarse a la nueva legislación, problemas de tipo político o adaptarse a la actual situación, todos ellos señalados por un 4% de los encuestados. Las cuestiones relacionadas con problemas de tipo organizativo o de accesibilidad también son mencionadas (3% y 1% respectivamente).

Gráfico 7.7. Opinión de los colegiados sobre el principal reto que tienen que afrontar los servicios sociales en los próximos tres años



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)



ANEXOS

Anexo metodológico



Este segundo Informe sobre la Situación de los Servicios Sociales en España (ISSE, 2014) ha seguido las mismas pautas metodológicas que el primero, en relación al tipo de articulación de la encuesta, administración por Internet, muestreo, etc. Las principales novedades se deben a la introducción de varios bloques nuevos de preguntas siguiendo las demandas del CGTS, con la consiguiente reducción de algunas preguntas que aparecieron en el primero, así como la incorporación de ciertas mejoras en lo referente por ejemplo, al menor uso de preguntas abiertas, homogeneización de algunas escalas, etc.

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 siete grandes bloques correspondientes a: preguntas de identificación, los profesionales de los servicios sociales, los usuarios de los servicios sociales, la valoración de los servicios sociales que realizan, opiniones sobre la nueva Ley de Administración Local, la gestión de la crisis económica y el trabajo social, y un último bloque sobre el futuro de su actividad y estrategias de mejora. En total 76 preguntas cerradas, semicerradas y abiertas que fueron adaptadas para su administración 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 1.045 encuestados, distribuidos por las 17 Comunidades Autónomas de España y con la participación de trabajadores de 50 provincias (véase Tabla A1)⁶. Los resultados de esta encuesta no pretenden representar a todos los trabajadores sociales, pero sí a los colegiados pertenecientes al CGTS.

Para el diseño del muestreo teórico se tuvo en cuenta que existe una población de 32.127 colegiados en toda España, un nivel de confianza del 95.5%, un margen de error del ± 3 en el supuesto más desfavorable de $P=Q$. El tamaño teórico diseñado incluía a 1.074 unidades, pero realmente se llegó a 1.045 encuestados ascendiendo este error al $\pm 3,1$. Se realizó un muestreo estratificado proporcional según el peso de cada colegio por comunidad autónoma.

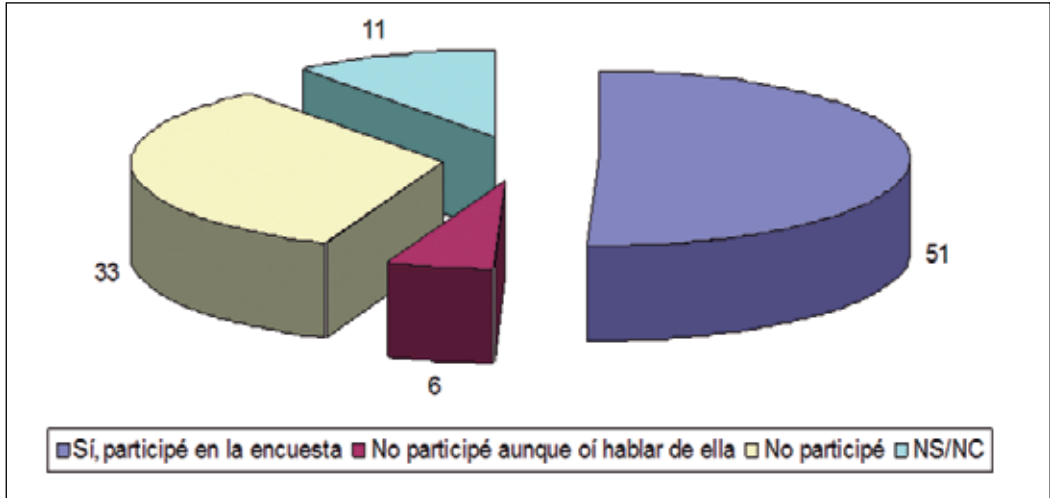
La realización del **trabajo de campo** tuvo lugar durante los meses de Junio, Julio y Septiembre de 2014, y fue llevado a cabo por *SECABA lab Quality Evaluation and Information Retrieval*. En primer lugar, se realizó una primera oleada de 80 encuestas cuyas respuestas fueron analizadas y contribuyeron 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 significativos 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.

Como **aspecto novedoso**, en este segundo estudio, se incluyó una pregunta para controlar el número de encuestados que habían participado en la primera encuesta (Gráfico A1 y A2). Esta información permite profundizar en las características de los profesionales que participan en este tipo de estudios y controlar aspectos relacionados con la aleatoriedad. El desarrollo de futuras encuestas posibilitará realizar análisis longitudinales que tengan en cuenta estos aspectos. Los resultados señalan que la mitad de los colegiados que participaron en el primer informe lo han hecho también en el segundo (51%), por lo que existe una importante población cautiva que es la que suele interesarse por participar en este tipo de trabajos. Las comunidades autónomas donde existe una mayor tendencia a que respondan las mismas personas son: Cantabria (75%), Extremadura (75%) y Asturias (71%), mientras que en las que menos: Baleares (28%), Cataluña (32%) o Castilla La Mancha (37%).

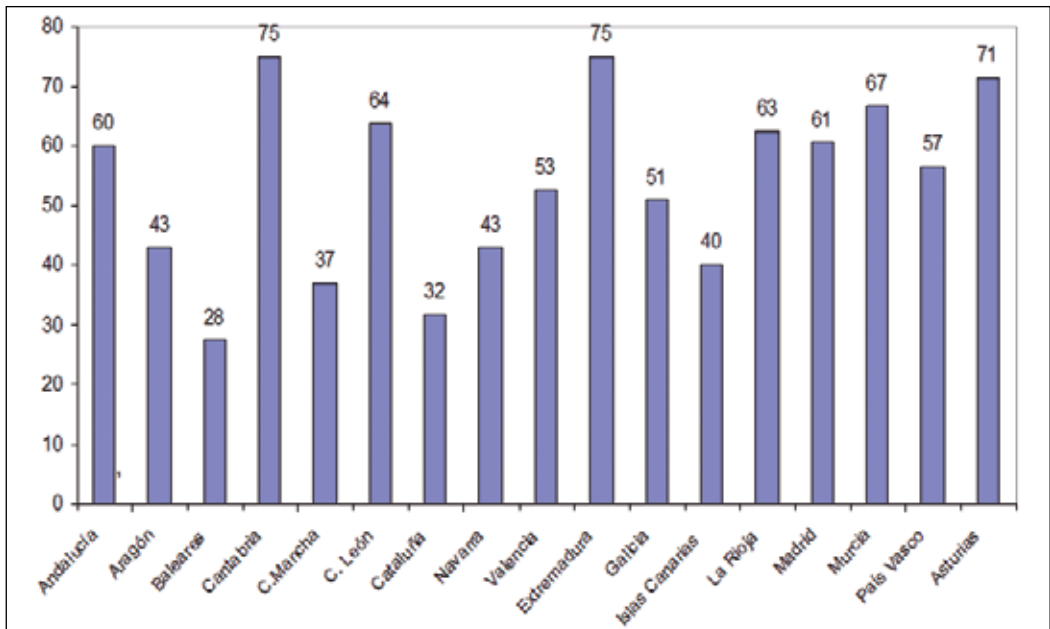
⁶ Desde el CGTS se reiteran los agradecimientos a los responsables a nivel nacional y provincial que han difundido y animado a la participación a sus asociados, así como a todos trabajadores sociales que respondieron a la encuesta

Gráfico A1. Grado de participación de los colegiados en el I Estudio del ISSE



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

Gráfico A2. Grado de participación de los colegiados en el I Estudio del ISSE según comunidad autónoma



Fuente: II ISSE según sus profesionales (CGTS, 2014)

El reparto de encuestas por provincias es el siguiente:

Tabla A1. Distribución por provincia de residencia de los encuestados

Provincia	Nº de encuestas	Provincia	Nº de encuestas
Álava	5	Las Palmas	47
Albacete	20	León	29
Alicante	52	Lérida	19
Almería	30	Lugo	17
Ávila	9	Madrid	67
Badajoz	17	Málaga	8
Baleares	29	Melilla	1
Barcelona	112	Murcia	28
Burgos	6	Orense	12
Cáceres	19	Palencia	2
Cádiz	19	Pontevedra	27
Cantabria	16	Principado de Asturias	21
Castellón	12	Santa Cruz de Tenerife	23
Ciudad Real	7	Segovia	1
Comunidad Floral de Navarra	7	Sevilla	41
Córdoba	21	Soria	5
Cuenta	8	Tarragona	30
Gerona	15	Teruel	10
Granada	15	Toledo	21
Guadalajara	6	Valencia	31
Guipúzcoa	7	Valladolid	13
Huelva	6	Vizcaya	34
Huesca	6	Zamora	1
Jaén	22	Zaragoza	33
La Coruña	42	Total	1045
La Rioja	16		

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 Tipo de organismo en el que trabaja

Gráfico 1.5. Análisis de segmentación según el tipo de organismo en el que trabajan

Gráfico 1.6. Tipo de administración en la que trabaja

Gráfico 1.7. Existencia de servicios sociales en el municipio donde trabaja

Gráfico 1.8. Existencia de profesionales con diversos perfiles en el área de servicios sociales donde trabaja

Gráfico 1.9. Existencia de diputaciones en la Comunidad Autónoma donde trabaja

Gráfico 1.10. Diputación de su territorio que tiene competencias actualmente en servicios sociales municipales

CAPÍTULO 2

Gráfico 2.1. Principales áreas en las que desarrolla su actividad

Gráfico 2.2. Posición que ocupa dentro del área de Servicios Sociales en la que trabaja

Gráfico 2.3. Porcentaje de trabajadores públicos que son funcionarios

Gráfico 2.4. Porcentaje de trabajadores funcionarios según CC. AA.

Gráfico 2.5. Años que lleva como profesional en los Servicios Sociales y en su actual departamento

Gráfico 2.6. Distribución promedio de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales. (Total promedio 35,7 horas semanales)

Gráfico 2.7. Comparación de la distribución promedio de horas semanales dedicadas a tareas profesionales propias de los servicios sociales en 2013 y 2014.

Gráfico 2.8. Porcentaje que ocupa el programa de información, y orientación sobre el total de la actividad de su departamento.

Gráfico 2.9. Número de personas que trabajan en Servicios sociales en su municipio y en su departamento

Gráfico 2.10. Número de personas que trabajan en los Servicios sociales de su departamento según área de actividad (% en columnas)

Gráfico 2.11. Evolución del número de personas en su departamento durante el último año (2013)

Gráfico 2.12. Comparación de la evolución del número de personas en su departamento durante los dos últimos años 2012 y 2013.

Gráfico 2.13. Valoración sobre el personal de su departamento para realizar su labor cotidiana

Gráfico 2.14. Número de personas que harían falta en su departamento en 2013 y 2014 (%)

Gráfico 2.15. Valoración de su carga de trabajo en los últimos seis meses

Gráfico 2.16. Comparación de la valoración de su carga de trabajo en los últimos seis meses (años 2013 y 2014)

Gráfico 2.17. Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral

Gráfico 2.18. Comparación de la frecuencia con la que han tenido que prolongar la jornada (2013 y 2014).

Gráfico 2.19. Frecuencia con la que prolonga la jornada laboral según tipo de organismo para el que trabaja

Gráfico 2.20. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas

Gráfico 2.21. Comparación del grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas entre 2013 y 2014

Gráfico 2.22. Grado de coordinación con otras administraciones públicas

Gráfico 2.23. Grado de coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabaja

Gráfico 2.24. Vías de comunicación para la coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabaja

Gráfico 2.25. Principal dificultad que debe afrontar en la coordinación con otras administraciones

CAPÍTULO 3

Gráfico 3.1. Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2014)

Gráfico 3.2. Comparación de la opinión de los colegiados sobre el número de personas que atendieron en el último mes de mayo de 2013 y 2014

Gráfico 3.3. Opinión de los colegiados sobre el número de personas que han atendido en el último mes (Mayo de 2014), según Comunidad Autónoma.

Gráfico 3.4. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2013)

Gráfico 3.5. Comparación de la principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el año 2012 y 2013

Gráfico 3.6. Principal motivo por el que acuden sus usuarios a los Servicios Sociales en el último año

Gráfico 3.7. Comparación del principal motivo por el que acuden sus usuarios a los Servicios Sociales en 2012 y 2013

Gráfico 3.8. Valoración sobre la evolución de las demandas de servicios hacia su área o departamento en el último año (2013)

Gráfico 3.9. Comparación de la valoración sobre la evolución de las demandas de servicios hacia su área o departamento en 2012 y 2013

Gráfico 3.10. Porcentaje de demandas evaluadas como necesarias no son cubiertas (2013)

Gráfico 3.11. Valor medio del porcentaje de demandas evaluadas como necesarias no son cubiertas según comunidad autónoma

Gráfico 3.12. Valor medio del porcentaje de demandas evaluadas como necesarias no son cubiertas según área de actividad de los colegiados

Gráfico 3.13. Principales razones por las que se considera que no son cubiertas las necesidades evaluadas

Gráfico 3.14. Principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento de Servicios Sociales

Gráfico 3.15. Comparación del principal motivo de queja de los usuarios de su área o departamento de Servicios Sociales en 2012 y 2013

CAPÍTULO 4

Gráfico 4.1. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio

Gráfico 4.2. Comparación de la valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio en 2013 y 2014

Gráfico 4.3. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según Comunidad Autónoma

Gráfico 4.4. Valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio según área de actividad

Gráfico 4.5. Análisis de segmentación sobre la valoración general de la calidad de los servicios sociales en su municipio

Gráfico 4.6. Valoración media de diversos aspectos en relación al público que atienden

Gráfico 4.7. Comparación media de la valoración media de diversos aspectos en relación al público que atienden entre 2013 y 2014.

Gráfico 4.8. Valoración media de los siguientes servicios en su municipio

Gráfico 4.9. Comparación de la valoración media de los siguientes servicios en su municipio (años 2013 y 2014)

Gráfico 4.10. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los últimos tres años (2010-2013)

Gráfico 4.11. Opinión sobre la evolución de los servicios sociales en los próximos tres años (2014-2016)

Gráfico 4.12. Principales problemas de los trabajadores sociales en su labor cotidiana

Gráfico 4.13. Distribución de la financiación según el organismo donde trabaja

Gráfico 4.14. Valoración de los colegiados sobre la evolución del presupuesto anual de servicios sociales en su organismo en los últimos tres años y como evolucionará en los próximos tres

CAPÍTULO 5

Gráfico 5.1. Grado de información sobre la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987)

Gráfico 5.2. Opinión de los trabajadores sociales sobre la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987)

Gráfico 5.3. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre la Ley de Bases de Régimen Local (1985)

Gráfico 5.4. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre el Plan Concertado (1987)

Gráfico 5.5. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber modificado la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987)

Gráfico 5.6. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber modificado la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987) según organismo donde trabajan

Gráfico 5.7. Opinión de los trabajadores sociales que consideran que si se debería haber modificado la Ley sobre si este era el momento idóneo

Gráfico 5.8. Opinión de los trabajadores sociales sobre el principio de estabilidad presupuestaria aprobado en la reforma de la Constitución

Gráfico 5.9. Opinión de los trabajadores sociales sobre una mayor centralización de los servicios sociales

Gráfico 5.10. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre la centralización de los servicios sociales

Gráfico 5.11. Opinión de los trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales

Gráfico 5.12. Opinión de los trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales según tipo de organización

Gráfico 5.13. Análisis de segmentación sobre la opinión de los trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales

Gráfico 5.14. Grado de conocimiento de los colegiados sobre la Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local

Gráfico 5.15. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento de los colegiados sobre la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local según características sociodemográficas

Gráfico 5.16. Principales medios para informarse de la existencia de la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local (Multirespuesta)

Gráfico 5.17. Grado de conocimiento del modelo de catálogo de servicios sociales

Gráfico 5.18. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento del modelo de catálogo de servicios sociales según características sociodemográficas

Gráfico 5.19. Grado de conocimiento de los colegiados sobre la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales

Gráfico 5.20. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento de la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales según características sociodemográficas

Gráfico 5.21. Opinión de los colegiados sobre la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales

Gráfico 5.22. Opinión de los colegiados sobre la medida relativa al coste estándar de los servicios sociales según posición en el área de servicios sociales

Gráfico 5.23. Opinión general de los trabajadores sociales sobre la Ley de Reforma de la Administración Local

Gráfico 5.24. Análisis de segmentación sobre la opinión general de los trabajadores sociales sobre la Ley de Reforma de la Administración Local según características sociodemográficas

Gráfico 5.25. Grado de acuerdo con algunas de las medidas aprobadas en la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local

Gráfico 5.26. Opinión de los colegiados sobre los posibles efectos específicos de la Ley de racionalización

Gráfico 5.27. Opinión de los colegiados sobre los posibles efectos de la Ley de racionalización sobre los diferentes colectivos sociales

Gráfico 5.28. Opinión general sobre cómo considera que afectará la reforma de la administración local a los trabajadores sociales

Gráfico 5.29. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber introducido alguna modificación en esta Ley

Gráfico 5.30. Opinión de los trabajadores sociales sobre el grado de implicación que debería haber jugado el CGTS en el desarrollo de esta medida

Gráfico 5.31. Opinión de los trabajadores sociales sobre el papel que considera que debería haber jugado el CGTS en la tramitación de esta Ley (respuesta múltiple)

Gráfico 5.32. Grado de conocimiento de los colegiados sobre las medidas y actuaciones que desde el CGTS se han hecho a esta Ley de Reforma de la Administración Local

Gráfico 5.33. Opinión sobre la sobre las medidas que desde el CGTS se han hecho a esta Ley de Reforma de la Administración Local

Gráfico 5.34. Grado de conocimiento de los colegiados del movimiento social marea naranja

Gráfico 5.35. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento de los colegiados del movimiento social marea naranja según características sociodemográficas

CAPÍTULO 6

Gráfico 6.1. Opinión de los trabajadores sociales sobre la gestión de la actual crisis económica por parte de los poderes públicos

Gráfico 6.2. Afectados por la crisis económica según los trabajadores sociales

Gráfico 6.3. Valoración de los trabajadores sociales sobre los efectos de la crisis económica sobre la pobreza infantil

Gráfico 6.4. Valoración de los trabajadores sociales sobre los efectos de la crisis económica sobre la igualdad de género

Gráfico 6.5. Opinión de los colegiados sobre si se ha establecido algún mecanismo para evaluar el impacto de los recortes

Gráfico 6.6. Análisis de segmentación sobre los mecanismos para evaluar el impacto de los recortes según variables sociodemográficas

Gráfico 6.7. Grado de conocimiento del Pacto de Ratificación

Gráfico 6.8. Análisis de segmentación sobre el grado de conocimiento del Pacto de Ratificación

CAPÍTULO 7

Gráfico 7.1. Cambios que considera que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional

Gráfico 7.2. Comparación de los cambios que considera que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional en 2013 y 2014

Gráfico 7.3. Análisis de segmentación sobre los cambios que consideran que más pueden afectarle en los próximos tres años en su labor profesional

Gráfico 7.4. Valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional

Gráfico 7.5. Comparación de la valoración personal sobre si puede mejorar su situación profesional en 2013 y 2014

Gráfico 7.6. Análisis de segmentación sobre la opinión de los colegiados acerca de la mejora de su situación profesional en el futuro

Gráfico 7.7. Opinión de los colegiados sobre el principal reto que tienen que afrontar los servicios sociales en los próximos tres años

ANEXO METODOLÓGICO

Gráfico A1. Grado de participación de los colegiados en el I Estudio del ISSE

Gráfico A2. Grado de participación de los colegiados en el I Estudio del ISSE según comunidad autónoma

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO 2

Tabla 2.1. Posición organizativa que ocupa en función de su área de actividad (% en filas)

Tabla 2.2. Trabajadores sociales funcionarios según sexo y edad (% en filas)

Tabla 2.3. Valoración de la evolución del número de personas en su departamento (2013) por Comunidad Autónoma

Tabla 2.4. Grado de compensación por las horas extraordinarias dedicadas en función de características sociodemográficas y organizativas (% en filas)

Tabla 2.5. Grado de coordinación entre los servicios sociales y el sistema de salud del municipio donde trabaja según CC.AA.

Tabla 2.6. Principal dificultad que debe afrontar en la coordinación con otras administraciones según CC. AA.

CAPÍTULO 3

Tabla 3.1. Principal problemática para la que se han solicitado más prestaciones en el último año (2013) según Comunidad Autónoma

Tabla 3.2. Principal motivo de queja de los usuarios de Servicios Sociales según área de actividad

Tabla 3.3. Principales características sociodemográficas de las personas atendidas durante 2012 y 2013

CAPÍTULO 5

Tabla 5.1. Opinión de los trabajadores sociales sobre si se debería haber modificado la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y el Plan Concertado (1987) según Comunidad Autónoma

Tabla 5.2. Análisis descriptivo sobre la opinión de los trabajadores sociales en relación al principio de estabilidad presupuestaria aprobado en la reforma de la Constitución (% en filas)

Tabla 5.3. Opinión de los colegiados sobre las medidas que desde el CGTS se han hecho a esta Ley de Reforma de la Administración Local según CCAA.

CAPÍTULO 6

Tabla 6.1. Mecanismos para evaluar el impacto de los recortes según comunidad autónoma

DPSIS

El Consejo General del Trabajo Social publica el II Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE). Este trabajo se nutre de una encuesta realizada a profesionales del trabajo social colegiados/as de las 17 Comunidades Autónomas durante el mes de abril de 2014.

En el Consejo General del Trabajo Social existe un fuerte compromiso por afrontar los cambios que acontecen tanto en los servicios sociales de nuestro país como en la labor que llevan a cabo sus profesionales. Tras el éxito alcanzado en el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (ISSE, 2013) a la luz de las opiniones de los/las profesionales del trabajo social, en este año se ha vuelto a realizar una consulta a estos técnicos introduciendo algunos aspectos novedosos como: la valoración de los profesionales sobre la gestión de la crisis y los colectivos más afectados o sobre la Ley 27/2013 de Transparencia y Sostenibilidad de la Administración Local, la participación de los profesionales en el movimiento Marea Naranja y Vinculación de los servicios sociales a los Derechos Humanos.

Al igual que en el anterior estudio, el objetivo sigue siendo el mismo, y no es otro que conocer de primera mano, las valoraciones, opiniones, críticas y sugerencias que hacen los/as profesionales del trabajo social a la labor que realizan y sobre todo a la forma en la que se están enfrentando a las principales problemáticas derivadas de la actual crisis económica. Deseamos que estas valoraciones sean una herramienta de denuncia ante la situación actual de los servicios sociales y un reclamo por la manifiesta carencia y desfase de datos del sector.

El Sistema Público de Servicios Sociales constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que se asienta el Estado de Bienestar, el denominado cuarto pilar. La opinión de sus profesionales es clave para conocer el impacto real de la actual crisis económica y la forma en la que se enfrentan a un mayor número de demandas con menores recursos.

