

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

 Consejo General
del Trabajo Social

INVESTIGACIONES
E INFORMES DEL
CONSEJO GENERAL
DEL TRABAJO SOCIAL

10



ISSE



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

- Colegio Oficial de TS de ALICANTE
- Colegio Oficial de TS de GIPUZKOA
- Colegio Oficial de TS de ALMERÍA
- Colegio Oficial de TS de HUELVA
- Colegio Oficial de TS de ARABA
- Colegio Oficial de TS de JAÉN
- Colegio Oficial de TS de ARAGÓN
- Colegio Oficial de TS de LA RIOJA
- Colegio Oficial de TS de ASTURIAS
- Colegio Oficial de TS de LAS PALMAS
- Colegio Oficial de TS de AVILA
- Colegio Oficial de TS de LEÓN
- Colegio Oficial de TS de BADAJOZ
- Colegio Oficial de TS de MADRID
- Colegio Oficial de TS de BALEARES
- Colegio Oficial de TS de MÁLAGA
- Colegio Oficial de TS de BIZKAIA
- Colegio Oficial de TS de MURCIA
- Colegio Oficial de TS de BURGOS
- Colegio Oficial de TS de NAVARRA
- Colegio Oficial de TS de CÁCERES
- Colegio Oficial de TS de PALENCIA
- Colegio Oficial de TS de CÁDIZ
- Colegio Oficial de TS de SALAMANCA-ZAMORA
- Colegio Oficial de TS de CANTABRIA
- Colegio Oficial de TS de VALLADOLID
- Colegio Oficial de TS de CASTILLA LA MANCHA
- Colegio Oficial de TS de SEVILLA
- Colegio Oficial de TS de CASTELLÓN
- Colegio Oficial de TS de SORIA
- Colegio Oficial de TS de CATALUNYA
- Colegio Oficial de TS de SANTA CRUZ DE TENERIFE
- Colegio Oficial de TS de CÓRDOBA
- Colegio Oficial de TS de VALENCIA
- Colegio Oficial de TS de GALICIA
- Colegio Oficial de TS de GRANADA

Consejo General del Trabajo Social

COORDINADORES/AS:

Emiliana Vicente González (Consejo General del Trabajo Social)

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

Christian Orgaz Alonso (Indaga, cooperativa de investigación social)

Edita:

 Consejo General
del Trabajo Social

AUTORES/AS

Manuel Blanco Campos

Inés Calzada Gutiérrez

Carla Cubillos-Vega

Ana Belén Domínguez Milanés

Teresa García Giráldez

Carlos L. Carrasco

Maribel Martín-Estalayo

Mercedes Muriel Saiz

Roberto Sánchez Gómez

Araceli Serrano Pascual

COMITÉ TÉCNICO DEL CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL

Rafael Arredondo Quijada

Cayetana Rodríguez Fernández

Maricruz Vergillos Ramos

CÓMO CITAR ESTE INFORME:

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

Administración y Venta

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2

Tel: 915415776 - 77

@mail: consejo@cgrtrabajosocial.es

www.cgrtrabajosocial.es

Diseño y maquetación

Matizart

Publicación digital

ISBN: 978-84-09-42018-6

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

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

ÍNDICE

Introducción del Consejo General del Trabajo Social	10
Introducción del equipo de la Universidad Complutense de Madrid	12
Introducción de Indaga	14
CAPÍTULO 1 La estructura del trabajo social en España	17
1.1 La dimensión territorial	18
1.1.1 Tasas de cobertura por comunidades autónomas	19
1.1.2 Tasa de cobertura por tamaño de municipio	20
1.2 Aproximación sociodemográfica	21
1.2.1 La feminización como rasgo estructural	21
1.2.2 Asimetrías por comunidades autónomas en función del género	23
1.2.3 La estructura por edad de las trabajadoras sociales	25
1.2.4 El envejecimiento de la población colegiada	26
1.2.5 Diferencias por edad de la tasa de feminidad	27
1.3 Articulación de sectores en el campo del trabajo social	29
1.3.1 Tendencia general al aumento de los sectores privados	31
1.3.2 Distribución territorial de los sectores	32
1.3.3 Financiación pública como pilar del sistema	36
1.3.4 Externalización y financiación pública al sector privado	38
1.4 Conclusiones	42
CAPÍTULO 2 La labor del Trabajo Social: ámbitos, niveles y funciones desempeñadas	43
2.1 Ámbito laboral: más allá de los servicios sociales	44
2.1.1 El trabajo social más allá de los servicios sociales	45
2.1.2 Aumento del sector de la salud en las ciudades	46
2.1.3 Masculinización de los ámbitos “emergentes” (salud y otros)	46
2.1.4 A mayor edad mayor importancia del ámbito de la salud	47
2.1.5 Sector privado en la sanidad y otros ámbitos	48
2.1.6 Ámbitos específicos, cristalizaciones del trabajo social	49
2.1.7 Los ámbitos específicos en función del sector	50
2.2 Los niveles de atención	52
2.2.1 La agudización de la atención específica y especializada	52
2.2.2 Especialización y grandes municipios	53
2.2.3 A mayor especialización mayor privatización	55
2.2.4 A mayor especialización menor peso de los servicios sociales	56

2.3 Funciones de las trabajadoras sociales.	57
2.3.1 Funciones de las trabajadoras sociales	57
2.3.2 Funciones y grado de adecuación a las expectativas	59
2.3.3 Prácticas y visiones del acompañamiento	62
2.3.4 ¿Malestares individuales en torno a la burocracia?	63
2.3.5 Del malestar individual a la articulación colectiva de reivindicaciones	67
2.4 Conclusiones	68
CAPÍTULO 3 La labor del trabajo social: Condiciones laborales	71
3.1 Situación laboral	72
3.2 Reconocimiento formal como trabajadoras sociales	73
3.2.1 El sector privado como guía hacia la desprofesionalización	74
3.2.2 Edad, reconocimiento y precariedad laboral	75
3.2.3 Tiempo hasta el reconocimiento	76
3.3 La estabilidad laboral	76
3.3.1 Tipos de relación laboral	77
3.3.2 Relaciones laborales en función de la edad	78
3.3.3 Aumento de la contratación indefinida entre 2018 y 2021	79
3.3.4 Homogeneización del sector privado y balcanización del sector público	79
3.3.5 Reducción del funcionariado y precarización	81
3.3.6 Sector público cada vez más inestable	84
3.3.7 Mercado juvenil con altas tasas de inestabilidad	86
3.3.8 Trayectorias laborales públicas y privadas	87
3.3.9 Asimetrías territoriales en la estabilidad	88
3.4 El tipo de jornada y número de contratos	89
3.4.1 Tendencia general de jornada completa y aumento de la parcialidad	89
3.4.2 Las jóvenes presentan una mayor tendencia a la jornada parcial o por horas	90
3.4.3 Un solo contrato como tendencia general, en retroceso	91
3.4.4 Jóvenes con mayor inestabilidad contractual	92
3.5 Condiciones salariales del trabajo social	93
3.5.1 El techo de cristal de los 2.500 euros	93
3.5.2 Continuidad en la estructura salarial	94
3.5.3 Relación inversa entre edad y salario	95
3.5.4 Devaluación salarial en el sector privado	97
3.5.5 Remuneración y territorio	98
3.5.6 Tamaño de municipio y tendencias salariales	99

3.6 Conclusiones: análisis de correspondencias	100
3.6.1 Modelos de segmentación laboral	100
3.6.2 La importancia del nivel de atención y la jerarquía	102
3.6.3 La edad como elemento vertebral de las condiciones laborales	103

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

105

4.1 Ansiedad	106
4.1.1 Altas tasas de ansiedad	107
4.1.2 Las mujeres presentan mayores niveles de ansiedad	108
4.1.3 Ansiedad en la atención básica	108
4.1.4 Relación inversa entre ansiedad y adecuación de funciones	110
4.1.5 Ansiedad en función del territorio (comunidades autónomas)	111
4.1.6 La ansiedad como síntoma de un malestar en la profesión	112
4.2 Satisfacción	113
4.2.1 Altas tasas de satisfacción	113
4.2.2 Polarización de la satisfacción por sectores	114
4.2.3 Servicios especializados con alta satisfacción	115
4.2.4 Mayor insatisfacción en las posiciones subalternas	116
4.2.5 La relación entre responsabilidad y satisfacción	117
4.2.6 Los salarios y la satisfacción	118
4.2.7 Satisfacción con las funciones consideradas legítimas	119
4.2.8 Satisfacción por comunidades autónomas	119
4.3 Burnout	120
4.3.1 Los componentes del burnout	120
4.3.2 Altas tasas de burnout	122
4.3.3 La atención básica como punta de lanza del burnout	123
4.3.4 Posiciones subalternas mayor malestar	124
4.3.5 Adecuación de tareas y menor burnout	125
4.3.6 Distribución en función del territorio	125
4.4 Conclusiones	127
4.4.1 De la crisis de identidad a la identidad en crisis	127
4.4.2 La estructura del malestar	128

CAPÍTULO 5 Las personas usuarias del trabajo social

131

5.1 Características de la atención	132
------------------------------------	-----

5.1.1 Un trabajo social con alta atención a las usuarias	133
5.1.2 La atención aún más mayoritaria en la Sanidad	134
5.1.3 La presencialidad mayoritaria frente a la atención telemática	134
5.1.4 Listas de espera generalmente menor a dos semanas	135
5.1.5 Similares tiempos entre primera y segunda atención	136
5.1.6 Un sector privado con menor lista de espera	137
5.2 El perfil general de las personas usuarias	139
5.2.1 Situaciones laborales y edad variables clave	139
5.2.2 Los perfiles mayoritariamente atendidos	140
5.3 Los perfiles específicos de las personas usuarias	141
5.3.1 Las mujeres son mayoría, las personas no binarias aumentan	142
5.3.2 Adultos y mayores han requerido más atención	144
5.3.3 Perfiles tradicionales y nuevos perfiles con estudios	145
5.3.4 La mayoría de usuarias con nacionalidad española	146
5.3.5 Pensionistas y desempleadas las más vulnerables	147
5.3.6 Muy equiparada la discapacidad	150
5.4 Conclusiones	151
CAPÍTULO 6 Impacto COVID en los servicios sociales	153
6.1 El impacto en el trabajo social	154
6.1.1 La pandemia COVID-19 ha agudizado la percepción de saturación	154
6.1.2 La mayor saturación previa a la pandemia en Asturias	156
6.1.3 La menor saturación por gestión de prestaciones en Euskadi	157
6.1.4 Con la pandemia una mayor debilidad en los servicios sociales de Asturias y Aragón	158
6.1.5 Tareas impropias durante la pandemia en Extremadura y Asturias	159
6.1.6 La pandemia ha puesto en valor los servicios sociales	160
6.1.7 Donde hay una mejor valoración es en La Rioja y Asturias	161
6.2 Impacto COVID-19 en las personas usuarias	162
6.2.1 La pandemia ha generado nuevos perfiles de personas usuarias	162
6.2.2 Mayor percepción de nuevos perfiles en las Islas Canarias	163
6.2.3 Los perfiles tradicionales se mantienen	164
6.2.4 La saturación de los servicios sociales ante la COVID-19	165
6.2.5 Illes Balears y Asturias, las comunidades autónomas con mayor grado de saturación	166
6.3 Conclusiones	167

6.3.1 Índice de vulnerabilidad de las comunidades autónomas	167
CAPÍTULO 7 El gobierno de lo público	169
7.1 El debate entre lo público y lo privado	170
7.1.1 Los servicios sociales como política pública	171
7.1.2 Sector público más a favor de lo público	173
7.1.3 A menor edad mayor apoyo a la externalización	174
7.2 El debate sobre la externalización	174
7.2.1 Afinidad sector y modelo de gestión	175
7.3 La falta de posicionamiento como síntoma	177
7.3.1 A menor edad menor posicionamiento	178
7.3.2 La relación laboral y el posicionamiento	179
7.4 Síntesis sobre las formas de gestión de lo público	180
7.5 El debate sobre la certificación de situaciones de riesgo y exclusión y el acompañamiento en las prestaciones	182
7.5.1 Dos de cada tres trabajadoras sociales a favor del deber de la certificación de situaciones	182
7.5.2 Condicionalidad de acompañamiento a la prestación	183
7.5.3 Síntesis del problema de la certificación	185
7.6 Presiones políticas en el conjunto de los gobiernos autonómicos	187
7.7 Tensiones en las formas de coordinación	189
7.7.1 Coordinación entre sistemas de protección muy baja	190
7.7.2 Baja coordinación con organizaciones de denuncia social	191
7.8 Deseabilidad: intervención comunitaria e interdisciplinariedad	193
7.9 Consenso sobre la Ley de Servicios Sociales estatal	195
7.9.1 Consenso ante la necesidad de una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales	196
7.9.2 Divergencias territoriales	197
7.10 Conclusiones	198
Anexo metodológico	199
Nota metodológica comparativa con Informes de Servicios Sociales en España anteriores	200
Novedades en el cuestionario	200
Novedades en el muestreo y aplicación del cuestionario	201
Novedades del proceso de análisis y el tipo de pruebas	201
Ficha técnica de la encuesta	201
Índice de ilustraciones	204

INTRODUCCIÓN DEL CONSEJO GENERAL DEL TRABAJO SOCIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Emiliana Vicente González
(Consejo General del Trabajo Social)

INTRODUCCIÓN DEL EQUIPO DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

En el año 2011 la Universidad Complutense de Madrid participó, a propuesta del Consejo General del Trabajo Social, en la elaboración de un documento estratégico impulsado por la Alianza para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales¹. Han transcurrido diez años desde entonces y el contenido de ese documento fundacional sigue vigente. Resulta de especial interés rescatar el espíritu de colaboración que se creó en torno a la **importancia de garantizar una política pública de Servicios Sociales**.

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

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

En la década de 1980 la profesión jugó un papel muy activo en el desarrollo de los servicios sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar. Transcurridos cuarenta años, la COVID ha puesto de manifiesto una **implantación desigual y una profunda fragilidad estructural**.

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

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

¹ <https://www.cgtrabajosocial.es/alianza>.

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

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

La investigación que hoy se pone en sus manos es el resultado del trabajo desarrollado en equipo entre el Consejo General de Trabajo Social, la cooperativa social Indaga y el equipo de la Universidad Complutense de Madrid, pero no hubiera sido posible sin la participación entusiasta de todas aquellas colegiadas a quienes se ha requerido su colaboración.

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

INTRODUCCIÓN DE INDAGA

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

Desde el punto de vista del **objeto** existía la necesidad de poder captar la diversidad dentro de la profesión, teniendo en cuenta la sobredimensión que ha podido haber en anteriores aproximaciones de un determinado perfil de trabajadora social² dentro de los servicios sociales³. La estrategia en este sentido consistió en introducir cambios en el muestreo -y en el cuestionario- para poder, primero, acceder a una diversidad mayor de perfiles y, segundo, realizar cambios en el diseño para poder formular preguntas pertinentes para estos nuevos perfiles.

Con respecto al **muestreo** se ha aplicado un muestreo estratificado con afijación mixta, tomando como estratos los diferentes Colegios Oficiales de Trabajo Social distribuidos en el territorio. Entre las colegiadas censadas en cada colegio se ha realizado una selección bajo parámetros de aleatoriedad, estableciéndose aquéllas a las que encuestar en primer lugar y sus sucesivas suplentes en caso de que las primeras rehusasen realizar la encuesta o no fuese posible localizarlas. Para garantizar la correcta aplicación del muestreo diseñado los diferentes colegios coordinados por el Consejo General del Trabajo Social han contactado concretamente a las colegiadas seleccionadas. Indaga ha asegurado el proceso de anonimato y la coordinación técnica del campo, así como la validación de datos⁴. Las modificaciones realizadas en esta cuarta encuesta de servicios

² En este Informe se empleará el femenino universal cuando no sea necesario diferenciar en función del género y se refiera al conjunto de las personas trabajadoras sociales colegiadas de forma indistinta. Se utilizan las categorías de hombre y mujer cuando sea necesario diferenciar, sabedoras de que estos conceptos apelan a categorías de género y que se está estableciendo una equivalencia entre género y sexo.

³ En anteriores Informes sobre Servicios Sociales en España se había optado por la difusión del cuestionario al conjunto de las trabajadoras sociales colegiadas, con lo cual existía una dificultad en controlar la existencia de sesgos en la no respuesta. Al no poder controlarse el cumplimiento estricto de los parámetros de aleatoriedad del muestreo, existía el riesgo de que las personas que respondían fueran aquellas que por diferentes motivos optaban participar (por ejemplo, tenían un mayor interés, condiciones materiales u orientaciones ideológicas específicas).

⁴ Se han aplicado diferentes procesos para observar la validez de las respuestas e identificar posibles sesgos en las mismas, mediante la realización de diferentes pruebas y contrastes estadísticos tanto de la respuesta como de la no respuesta.

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

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

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

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

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

Finalmente, en Indaga mostramos nuestra satisfacción por la confianza depositada para colaborar en este IV Informe sobre los Servicios Sociales en España, sumando esta participación a una larga y fructífera colaboración entre disciplinas⁵. Hemos asumido esta prestación de servicio con respeto y con la única intención de evidenciar y visibilizar un diagnóstico de la situación lo más matizado y riguroso posible. La utilidad, las propuestas y las estrategias que se han de desarrollar competen únicamente al trabajo social que es, sin duda hoy en día, una disciplina y una profesión maduras para afrontar los retos que se abren con el debate sereno y democrático, el respeto a la diversidad y la coordinación estratégica para la defensa de la profesión ante los nuevos retos.

⁵ Que se remonta al menos hasta 1976 con el pionero estudios de A. Estruch y M. Güell, Sociología de una profesión. Los asistentes sociales.



CAPÍTULO 1

La estructura del trabajo social en España



Este primer capítulo tiene como objetivo analizar la estructura general del trabajo social desde el punto de vista de las características básicas de las profesionales siguientes: su distribución territorial, la composición demográfica y los sectores de actividad donde se ubican. Son estas tres grandes áreas las que permiten establecer una primera fotografía, cuyo detalle será complementado con los siguientes capítulos. Siempre que ha sido posible se ha puesto en relación la información con los resultados de anteriores estudios: Informe sobre los Servicios Sociales en España I (2013), Informe sobre los Servicios Sociales en España II (2015) e Informe sobre los Servicios Sociales en España III (2018) para poder comprobar las tendencias durante este periodo de casi diez años de intensos cambios.

El análisis detallado de este primer conjunto de variables estructurales permitirá señalar las asimetrías territoriales en función del género⁶, o los modelos de articulación público-privado en función del territorio. Todos estos son indicadores que apuntan a profundas transformaciones en las entreveradas relaciones entre el trabajo social, las políticas sociales y la propia sociedad.

1.1 La dimensión territorial

El presente estudio aborda la dimensión territorial a partir de la distribución de las personas trabajadoras sociales de acuerdo con esta perspectiva, tomando como referencia el ámbito autonómico y, posteriormente, el tamaño del municipio. Estas agregaciones territoriales permiten comprender la cobertura y distribución del trabajo social. Además, la dimensión territorial estará muy presente a lo largo del informe para ilustrar distribuciones de variables clave, como una primera aproximación exploratoria sobre la posibilidad de establecer ciertos modelos territoriales.

Por rigor metodológico conviene aclarar que la muestra obtenida en este estudio de forma proporcional con afijación mixta es representativa para el conjunto del territorio, pero no para cada una de las comunidades autónomas individualmente consideradas. Por esta razón, los valores en el nivel de desagregación de las comunidades autónomas no son representativos estadísticamente para la población de colegiadas (salvo para las comunidades con mayor muestra⁷). Ahora bien, esto no significa que determinadas distribuciones en el plano autonómico no sean ilustrativas y de gran interés para la comprensión del objeto de

⁶ Como sucedió con el Informe sobre los Servicios Sociales en España III la encuesta ha incluido género “masculino”, “femenino” y “otro” que no ha tenido apenas respuestas (3 casos = 0,2% de la muestra). Análíticamente no ha sido tenido en cuenta la categoría “otros” en los cruces estadísticos. Se remite a la nota 2.

⁷ Por ejemplo, Comunidad de Madrid, Catalunya, Comunitat Valenciana o Euskadi. Para realizar inferencia estadística en estos casos debería establecerse un intervalo de confianza y error de estimación ad hoc para cada comunidad autónoma, algo que excede los objetivos de esta aproximación, pero que metodológicamente sería posible.

estudio, pudiendo dibujar grandes tendencias en la distribución de la muestra que pueden ser de interés para los diferentes territorios y, al mismo tiempo, aportar claves analíticas muy relevantes para la comprensión de los modelos territoriales. Estos análisis se desarrollan, siempre tomando la precaución de fijarse en las tendencias más importantes establecidas por las comunidades con mayor muestra y, necesariamente, cotejando estas conclusiones con pruebas estadísticas sobre los datos obtenidos⁸ y con otras fuentes secundarias; así como con estudios previos.

Se considera que esta mirada puede ayudar a comprender las grandes transformaciones que se están produciendo y la realidad que hoy estructura el trabajo social, como es la presencia de diferentes articulaciones en función de la comunidad autónoma. Por lo tanto, estos primeros resultados son una aproximación tan innovadora y necesaria como limitada para la comprensión de los modelos territoriales, que podrá complementarse con futuros estudios que ya está desarrollando el Consejo General del Trabajo Social, por ejemplo, mediante aproximaciones cualitativas.

1.1.1 Tasas de cobertura por comunidades autónomas

Una de las primeras aproximaciones al trabajo social como profesión consiste en analizar su implantación territorial. La muestra es proporcional al número de trabajadoras sociales colegiadas; por lo tanto, es necesario sustituir el valor muestral de cada comunidad autónoma (que puede consultarse en el anexo metodológico) por un valor poblacional que permita comparar los datos y su distribución. Por esta razón se ha construido la tasa de trabajadoras sociales cada 10.000 habitantes, obteniendo un promedio para el conjunto de las comunidades autónomas de 8 trabajadoras sociales por cada 10.000 habitantes.

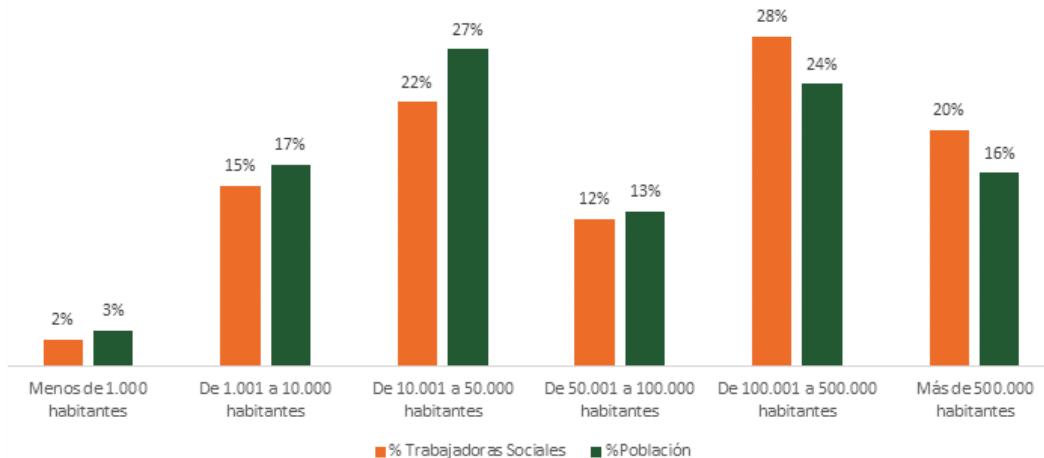
El 29% de las comunidades autónomas se ajustan a este valor promedio. Sin embargo, el 24% de las mismas se encuentra por debajo de la media y, finalmente, el 47% por encima de la media.

Las comunidades en que hay una tasa de cobertura de trabajadoras sociales menor que la media son: Castilla-La Mancha con una tasa de 5%, seguida de Illes Balears, Comunitat Valenciana y Cantabria que comparte el mismo valor (7%). Estas son comunidades autónomas que cuentan con un menor número de trabajadoras sociales de lo que cabría esperar en función de su población.

⁸ Cuando se ha advertido un comportamiento muy marcado en un territorio se han cotejado los valores de esa comunidad autónoma o de ese colegio (cuando hay varios en una misma comunidad) con la muestra del resto de comunidades en función de un conjunto de variables de control que permitiera matizar si la distribución anómala podría deberse a un problema relativo a posibles sesgos, a una distribución de la no respuesta, o si realmente presentaba una distribución estadísticamente consistente.

doras sociales tienen en la muestra en función del tamaño del municipio y, además, a cotejar esta información con el peso poblacional que se encuentra en cada tipo de municipio:

Ilustración 2 Distribución de las trabajadoras sociales y de la población en función del tamaño del municipio.



Fuente: INE e ISSE IV (N= 1.469).

La distribución de las trabajadoras sociales en función del tamaño de los municipios mantiene una tendencia similar a la de la población general: donde hay menos población se encuentra una menor presencia de trabajadoras sociales.

Ahora bien, si se observa con detalle en los municipios de 100.000 habitantes o menos, las trabajadoras siempre tienen una proporción menor que la de la población; pero a partir de 100.001 habitantes la proporción de trabajadoras sociales es mayor que el porcentaje poblacional. Esto evidencia claramente que en los entornos rurales hay una infradotación y, viceversa, que en las ciudades medias y grandes hay una mayor concentración de servicios y, por lo tanto, de trabajadoras sociales.

A modo de conclusión: la tasa de cobertura por comunidad autónoma indica las particularidades o los modelos existentes en este nivel de agregación, pero el tamaño del municipio permite observar, en cambio, una pauta transversal del conjunto de territorios.

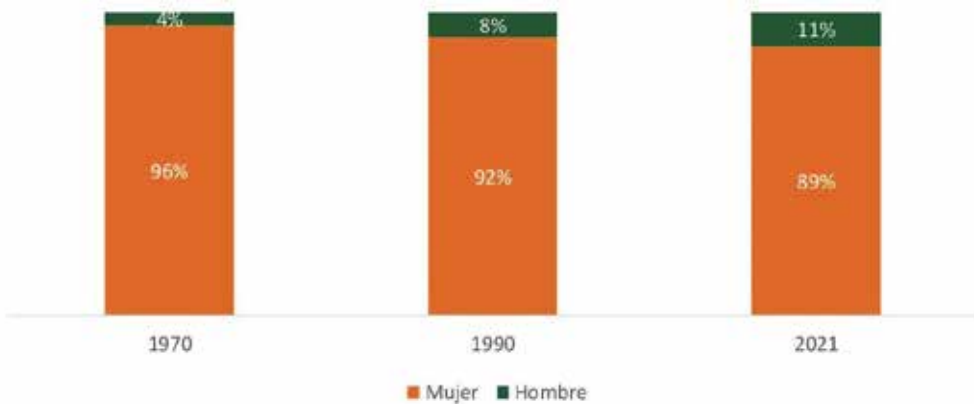
1.2 Aproximación sociodemográfica

1.2.1 La feminización como rasgo estructural

Las altas tasas de feminización han sido y continúan siendo un rasgo estructural en el campo del trabajo social. Basándonos en los datos de la Situación de los Servicios Sociales

en España (1971)¹⁰; Llovet y Usieto (1990) o en este Informe sobre los Servicios Sociales en España (IV), se observa que, pese a que esta tendencia se ha matizado muy suavemente, presenta aún una distribución claramente feminizada¹¹.

Ilustración 3 La feminización como un rasgo estructural de la profesión¹²



Fuente: Estruch y Güel (1976)¹³, Llovet y Usieto (1990)¹⁴ y ISSE IV

¹⁰ Vazquez, J. (1970). Situación de los Servicios Sociales en España. Instituto de Sociología Aplicada

¹¹ En 1990 se pensaba que el aumento de trabajadores sociales apuntaba un cambio de tendencia (hacia una mayor presencia masculina) y, que este hecho, podría conllevar un indicio de la transformación hacia una mayor apreciación social de la profesión y su reconocimiento institucional (Llovet y Usieto 1990:31-33). Treinta años después la respuesta no es sencilla y merecería un estudio ad hoc. De forma sintética se puede decir, por un lado, que la tendencia de masculinización ha sido muy matizada y esto no ha obstaculizado una dignificación y consolidación profesional. Por ejemplo, el trabajo social se ha institucionalizado y las organizaciones profesionales se han articulado local, autonómica, estatal e internacionalmente. Del mismo modo, las trabajadoras sociales son una profesión clave en la provisión de bienes y en la garantía de derechos que ha trascendido el ámbito de los servicios sociales. Por otra parte, el trabajo social no ha sido ajeno a las transformaciones que se han producido en el plano social y laboral, emergiendo un cambio, un tanto fragmentario y sin el suficiente debate público, que empuja hoy a la profesión y a las trabajadoras sociales a una encrucijada: cuando más evidentes y dependientes son todos los sistemas de estas profesionales, mayor complejidad encuentran en su desempeño. Las referencias a la saturación, la falta de tiempo, la precarización de sus condiciones y, por extensión, de la atención son una constante en los discursos de las trabajadoras sociales analizados en otras aproximaciones. Tres décadas después, se sabe que la feminización sigue siendo una pauta estructural y que el crédito social y el reconocimiento del trabajo social como profesión dependerá de la articulación y organización de las propias profesionales y no de una variación en sus tasas de fem

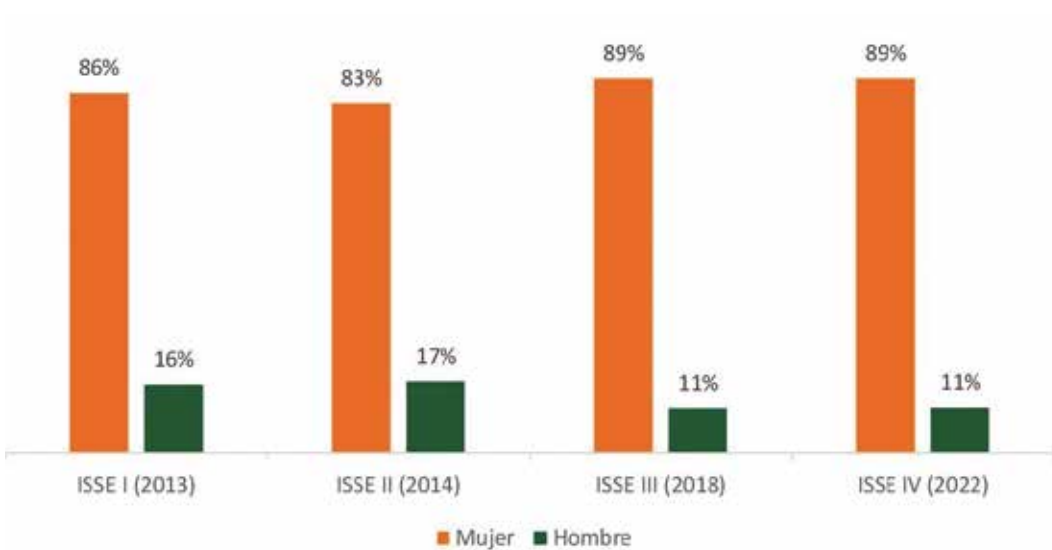
¹² Advertir que las dos primeras encuestas refieren a población colegiada y no colegiada, mientras que el Informe sobre Servicios Sociales IV refiere únicamente a las colegiadas.

¹³ Estruch, J. & Güel, A. (1976). sociología de una profesión, los asistentes sociales. Peninsula.

¹⁴ Llovet, J.J. & Usieto, R. (1990). Los trabajadores sociales de la crisis de identidad a la profesionalización. Editorial Popular.

El trabajo social es un oficio aún hoy marcadamente feminizado; según los últimos datos el 89% son mujeres (coincidente con los datos que presentaba el III Informe sobre los Servicios Sociales en España¹⁵).

Ilustración 4 Distribución del número de personas colegiadas según género



Fuente: ISSE IV (N= 1.469).

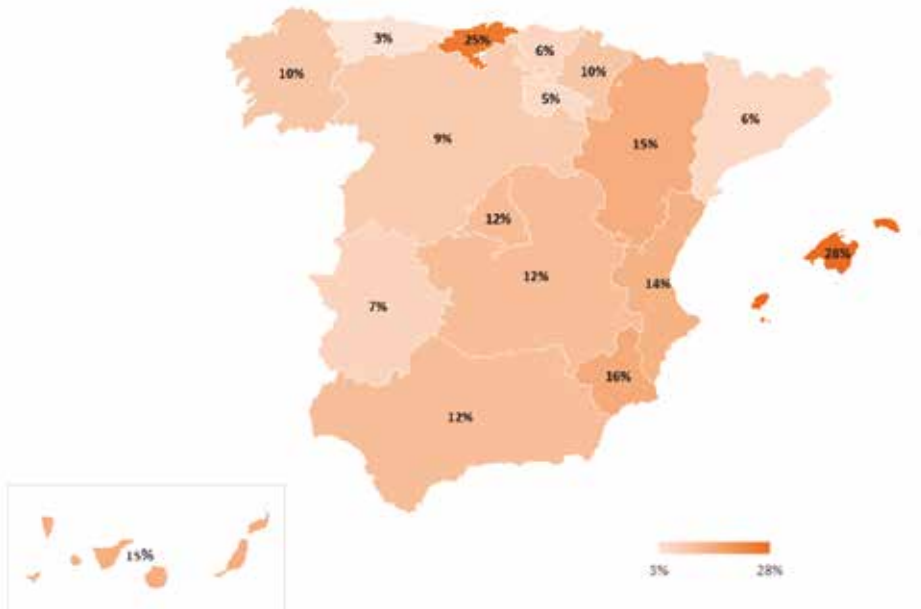
El hecho de que el trabajo social sea una profesión muy feminizada no la exime de que en su seno se produzcan asimetrías en los estatus y reconocimientos en función del género. El análisis detallado de las tasas de feminidad en función de otras variables -como el territorio y, muy importante, la edad- permite comprender dónde se están produciendo asimetrías dentro de esta tendencia general. Estos datos convergen con la tendencia señalada en anteriores Informes de Servicios Sociales en España que revelaban que el mayor número de mujeres en relación con el número de hombres también era muy acusado.

1.2.2 Asimetrías por comunidades autónomas en función del género

La feminización presenta diferencias territoriales con algunas particularidades que se agudizan frente al Informe sobre los Servicios Sociales en España III, que no recogía variaciones superiores al 25%, como sí ocurre ahora (llegando hasta el 28%).

¹⁵ Las diferencias respecto al Informe sobre los Servicios Sociales en España I y al II parecen apuntar a diferencias metodológicas más que a una variación significativa de la población colegiada. Existe cierta estandarización metodológica entre el Informe sobre los Servicios Sociales en España III y el IV que permite

Ilustración 5 Tasa de masculinidad en función de la comunidad autónoma



Fuente: ISSE-IV (n=1.466) Media de la muestra 11% de hombres.

Se encuentran tres posibles agrupaciones en función de la comunidad autónoma:

- Comunidades donde la proporción de hombres oscila entre el 10% y el 12%, muy ajustadas a la media, como son: Galicia (10%), Navarra (10%), Madrid (12%), Castilla-La Mancha (12%) y Andalucía (12%).
- Comunidades donde la proporción es superior al 13%: Comunitat Valenciana (14%), Aragón (15%), Canarias (15%), Murcia (16%), y los valores máximos de Cantabria (25%) e Illes Balears (28%).
- Finalmente, comunidades donde los valores están por debajo del 10%: Castilla y León (9%), Extremadura (7%), Cataluña, (6%), Euskadi (6%), y los valores mínimos de La Rioja (5%) y Asturias (3%).

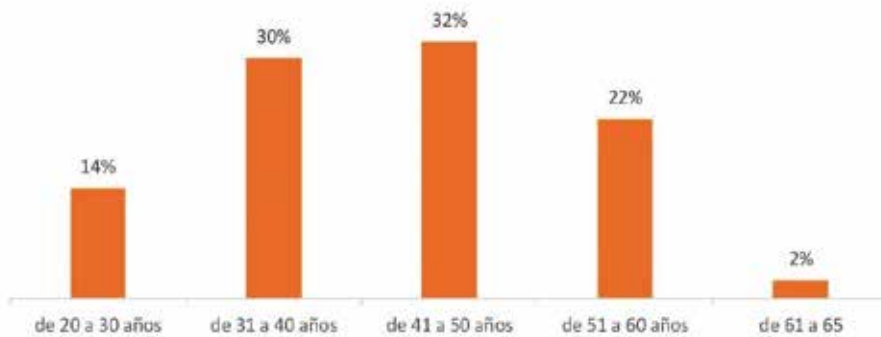
A modo de síntesis, se observa que las diferencias entre las comunidades autónomas presentan un rango bastante amplio de 25 puntos porcentuales entre el valor mínimo (3%) y el valor máximo (28%). Este hecho apunta a que, si bien la tasa de feminidad es muy alta para el conjunto de la muestra, en cambio en función de la comunidad se encuentran tasas del 97% de mujeres o del 72%, variaciones en la plantilla que, sin duda, son muy notables. Este hecho evidencia que las altas tasas de feminidad han podido ocultar o minimizar un debate importante sobre las diferencias de género en el seno de la profesión a lo largo de la historia

(Nebreda Roca 2019)¹⁶. En este informe se presta una especial atención a esta cuestión, en la medida en que las asimetrías en la tasa de feminidad, en relación con otras variables, pueden estar señalando aspectos que requieren una especial atención (véase punto 1.1.6).

1.2.3 La estructura por edad de las trabajadoras sociales

La estructura por edades es muy similar a la de los Informes sobre los Servicios Sociales en España anteriores. Los tramos de edad entre los 30 y los 50 años acumulan el mayor número de colegiadas: en concreto en esta franja de edad se concentra el 62% de las trabajadoras sociales colegiadas.

Ilustración 6 Distribución de las trabajadoras sociales colegiadas por edades



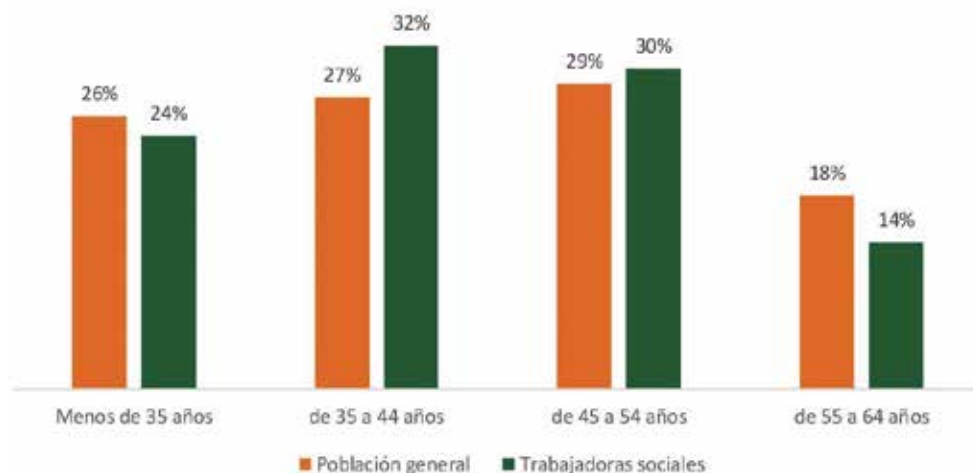
Fuente: ISSE-IV (N=1.451)

Los grupos de edad entre 31 y 40 años y entre 41 y 50 años son los mayoritarios, alcanzando respectivamente el 30% y el 32% del total. La horquilla de edades entre 51 y 60 años acumula el 22% del total de personas colegiadas, siendo el tercer tramo de edad más numeroso. En cambio, el porcentaje de personas colegiadas entre 20 y 30 años se sitúa en el 14%. El grupo de edades que atesora un menor porcentaje respecto del total es el que se encuentra entre 61 y 65 años, alcanzando apenas el 2% del total. Destaca el reducido número de personas entre 61 y 65 años registradas en la encuesta (similar porcentaje que en el Informe sobre los Servicios Sociales en España III¹⁷).

¹⁶ Nebreda Roca, M. I. (2019). El género del trabajo social: Una reconstrucción genealógica desde la perspectiva de género. 323

¹⁷ De acuerdo con la metodología aplicada en la realización de la encuesta, que conlleva la utilización de un cuestionario web, puede haber existido un efecto que desincentive la respuesta de parte de las personas de mayor edad, infrarrepresentándose así este colectivo. De igual manera, otra posible causa podría ser que las personas funcionarias pueden jubilarse después de 30 años de servicio, por lo tanto, dentro del grupo de personas de 61 años o más, podría haber un número importante de personas jubiladas que pueden haber dado de baja su colegiación.

Ilustración 7 Estructura de trabajadoras sociales frente a población activa general



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

De esta forma se observa que la estructura de las personas colegiadas por edades es similar a la estructura por edades de la población general en edad de trabajar, sobresaliendo los tramos de edad intermedios y reduciéndose la presencia en los extremos inferiores y superiores. Se verán con detalle algunas de estas implicaciones en los dos siguientes apartados: el envejecimiento y el contraste entre género y edad.

1.2.4 El envejecimiento de la población colegiada

Desde el punto de vista de la evolución de la edad media, se observa que la tendencia principal apunta al paulatino envejecimiento de la población colegiada. Desde el primer Informe sobre Servicios Sociales hasta la actualidad, la edad media ha pasado de 41,2 a 42,9 años.

Esta tendencia general se ha sostenido año tras año, con una ligera variación entre el Informe sobre los Servicios Sociales en España III y el actual. Esta variación no se debe a cambios en la realidad objeto de medida sino a los cambios en la muestra, dadas las mejoras metodológicas introducidas en el Informe sobre los Servicios Sociales en España IV, que han permitido llegar a un perfil de personas que tradicionalmente había quedado infrarrepresentado¹⁸.

¹⁸ En el anexo incorporamos una tabla comparativa de la distribución por edad en el Informe sobre los Servicios Sociales en España III y el actual.

Ilustración 8 Evolución de la media de edad de las trabajadoras sociales colegiadas

Fuente: Datos de los diferentes ISSE realizados

La evolución del paulatino envejecimiento de la población colegiada refiere tanto aspectos puramente demográficos presentes entre las personas colegiadas (el 56% supera los 40 años) como en la sociedad en general (envejecimiento general de la población).

Esta preocupación se ha manifestado en anteriores Informes sobre los Servicios Sociales en España (en particular en el III) donde se indicaba la importancia de prestar atención a las cohortes más jóvenes, debido a un problema en la reducción de las contrataciones (evolución de las plazas)¹⁹ que afectaría a la colegiación. Además de la cantidad de plazas parece necesario atender también a las características (la calidad) de las contrataciones de las personas más jóvenes y sus trayectorias laborales (más inestables y precarizadas)²⁰.

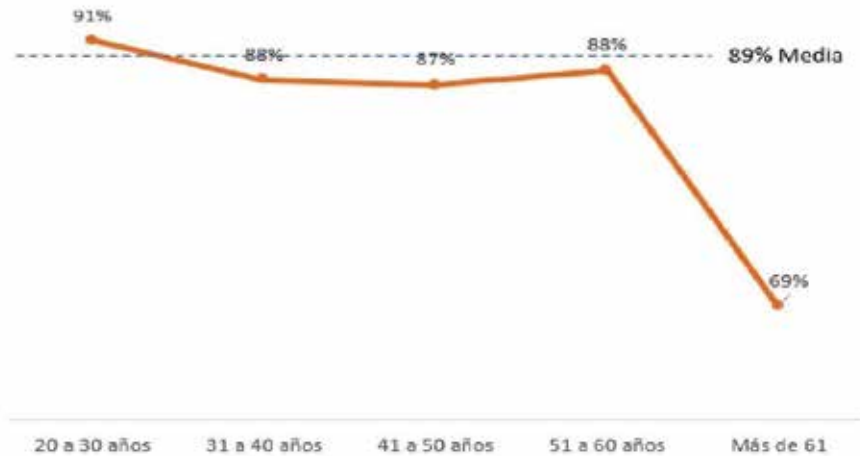
1.2.5 Diferencias por edad de la tasa de feminidad

Finalmente, conviene relacionar género y edad para comprobar que entre las edades más jóvenes se encuentra una mayor proporción de mujeres (2 puntos por encima de la media) y, en sentido contrario, una proporción menor de mujeres en las edades más avanzadas (20 puntos por debajo de la media).

¹⁹ En el Informe sobre los Servicios Sociales en España III este análisis se basaba en los datos de las memorias anuales del Plan Concertado, publicadas por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales.

²⁰ En futuros estudios conviene analizar en qué medida los primeros contratos de las personas más jóvenes son precarios y dificultan destinar recursos a la colegiación y, muy especialmente, en qué medida las trabajadoras sociales tienen que firmar contratos donde la figura laboral registrada no es la de trabajadora social, pese a desempeñar funciones como tales.

Ilustración 9 Distribución de la tasa de feminización según edad



Fuente: ISSE-IV (N=1.448).

Se observa que se está produciendo una agudización de la feminización precisamente en los segmentos que están más expuestos a los procesos de precarización en el campo del trabajo social. Son mujeres jóvenes incorporándose a un mercado de trabajo tendente a la precarización, no hay que olvidar que son precisamente estas personas quienes pueden ejercer menor poder de negociación.

Simultáneamente se produce una reducción del peso de las mujeres a lo largo de la trayectoria laboral que se hace más evidente en los tramos más altos de edad, siendo precisamente los hombres mayores de 61 años los que concentran en la muestra la mayor proporción de cargos directivos o posiciones acomodadas en el funcionariado menos propensas a la jubilación. Así la acusada tendencia que se registra en el grupo de edad más mayor puede ser también en parte efecto de un diferente afrontamiento de la jubilación entre hombres y mujeres en este perfil profesional.

Se plantea como conjetura analítica que existe un potencial riesgo de conformación de diferentes experiencias y trayectorias dentro de la profesión del trabajo social en función de la edad y el género. Este fenómeno podría apuntar no sólo a cambios en las condiciones laborales en función de la edad (carreras profesionales), sino a la existencia de submercados laborales específicos, donde las condiciones laborales que unas personas han alcanzado difícilmente serán accesibles para otras, porque el mercado de trabajo no permanece estático, sino que también se está transformando. Al ser determinante el mercado laboral y el momento histórico en el que cada cohorte se incorpora al mercado laboral, se encuentran, por lo menos, tres submercados en función de las cohortes:

- a) Las personas en edades más avanzadas representan las cohortes que se incorporaron al mercado laboral, o se asentaron laboralmente con el desarrollo autonómico y de los servicios sociales de las dos últimas décadas del siglo XX y han gozado de trayectorias tendentes a la estabilización, disfrutando hoy de posiciones consolidadas.
- b) En edades intermedias se encuentran procesos más complejos de consolidación laboral y estabilidad frente a lo que podría esperarse, décadas atrás, de las trayectorias laborales hoy consolidadas. Es una cohorte que ha tenido las expectativas de consolidación conseguidas por la primera, pero en cambio, ha asistido a un proceso de desregulación de las trayectorias laborales, durante las primeras dos décadas del siglo XXI, con diferentes resultados.
- c) Las más jóvenes, que se incorporan en la actual década, podrían enfrentarse a un proceso de *desprofesionalización*²¹. Se da la paradoja que, en el momento en el que los ámbitos de desempeño del trabajo social son más necesarios que nunca, en el momento en el que se cuenta con alto grado de institucionalización nacional e internacional, se enfrentan a un proceso de desregulación, externalización y privatización de los ámbitos del trabajo social por la aguda transformación del campo de lo social, en la conexión dependiente de la evolución de la política social con el trabajo social.

En última instancia las condiciones laborales o salariales influyen en las opiniones y actitudes de las personas y también en sus expectativas y representaciones de la propia profesión. Por esta razón es tan relevante comprender las diferentes opiniones que pueden existir hoy en el seno de la profesión, y es por lo que en este Informe sobre los Servicios Sociales en España se abordan de modo tan pormenorizado, como se verá más adelante. Sin duda, uno de los cambios más importantes que se están viviendo en la sociedad es la rearticulación de los diferentes sectores público/privado con las transformaciones laborales; cuestión crucial para entender las transformaciones que tienen lugar en el campo profesional del trabajo social.

1.3 Articulación de sectores en el campo del trabajo social

La regulación de los servicios sociales y el resto de los ámbitos laborales del trabajo social ha generado un marco heterogéneo en función de las comunidades autónomas que queda

²¹ “En la historia del trabajo social se ha cuestionado si es una profesión o no lo es. Este debate se inicia con Flexner, en 1915, y se concluye, en 2000, con la definición internacional de trabajo social de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales. También desde su inicio como profesión, se comienza a hablar de su declive y de su desprofesionalización. Se entiende por desprofesionalización en trabajo social el proceso tendente a descualificar y descalificar a la profesión y que tiene como resultado la pérdida de la autonomía en su ejercicio profesional, del control de su saber hacer y de su reconocimiento social. La literatura ha identificado cuatro factores que inciden en la desprofesionalización del trabajo social, a saber: la política neoliberal, la precarización del mercado de trabajo, el conflicto derivado de un quehacer burocrático y la fragmentación del conocimiento y de los procesos de intervención” (Hernández Echegaray, 2017:250).

expresado tanto en las orientaciones de las políticas públicas como en las diferentes articulaciones entre el sector público, el privado lucrativo (segundo sector) y el privado no lucrativo (tercer sector)²².

Cada uno de los sectores responde a lógicas diferentes, a saber: el Estado encarna lo público y es la expresión de la solidaridad indirecta mediante la garantía de ciertos derechos sociales a través de la producción o financiación de servicios. El mercado representa el intercambio basado en el beneficio económico orientado a la producción de mercancías o la prestación de servicios remunerados. Por último, el tercer sector comprende una heterogénea diversidad de posiciones de iniciativa social que van de organizaciones no gubernamentales a todo tipo de asociaciones libres cuya organización puede expresarse de muy diferentes formas y con fines muy heterogéneos (denuncia, apoyo mutuo, reivindicación, etc.) generalmente en clave social²³.

Ahora bien, teniendo en cuenta los ámbitos de ejercicio del trabajo social conviene indicar que se han producido cambios muy profundos en las políticas públicas. Por un lado, el desarrollo de las competencias autonómicas ha dado lugar a diferentes y asimétricos subsistemas de provisión y, por otro lado, unas reformas legislativas de gran calado han modificado la propia concepción de las políticas públicas y el papel de las Administraciones. Una de las transformaciones más importantes ha sido la extensión de una racionalidad en clave económica desde 1990 y de forma muy aguda tras la crisis del 2008²⁴, que afecta a la concepción, la función y a los objetivos de la acción pública y la articulación entre sectores (Laval y Dardot, 2013)²⁵.

La Administración Pública necesariamente ha de apoyarse en otros sectores para poder cumplir sus objetivos. Sin embargo, las diferentes articulaciones pueden ser muy heterogéneas y dar lugar a diferentes modelos. Desde hace años se ha impuesto, en términos generales, un principio rector en la colaboración o articulación entre aquella y los sectores lucrativo y no lu-

²² Conviene no olvidar la importancia de las familias como un actor clave que provee cuidado e interactúa y participa de las diferentes instituciones y entidades de provisión de servicios. Sin embargo, el papel de la familia no puede ser analizado en este estudio.

²³ Para una reflexión sobre las lógicas de cada sector recomendamos Nogués y Cabrera (2017).

²⁴ Weber en su análisis de la racionalidad de la burocracia establece que ésta siempre responde a un criterio específico, de tal forma que lo que puede ser racional desde una perspectiva -por ejemplo, la económica capitalista- puede ser completamente irracional desde otras perspectivas -por ejemplo, sociales, humanitarias, etc.-. Esta cuestión es fundamental para pensar en los modelos de articulación para la garantía de derechos, porque en última instancia los motivan diferentes visiones ideológicas del mundo que imponen distintas racionalidades, dificultando pensar de otro modo. Precisamente, cuando una determinada visión de la realidad se hace hegemónica, es cuando parece haber perdido su característica constitutiva: la de ser un modelo particular dentro del conjunto de opciones posibles. Puede consultarse en Weber, M. (1964). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica.

²⁵ Laval, C. & Dardot, P. (2013). *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Gedisa.

crativo, basado en una forma de racionalización neoliberal (por ejemplo: la reducción del gasto, la externalización competitiva y las privatizaciones) (Castel, 1997)²⁶. Además, también se da la participación de actores y organizaciones no pertenecientes a la Administración Pública en el marco del derecho a la participación por parte de las entidades sociales.

La racionalidad neoliberal tiene efectos no sólo en el modelo resultante, sino que también genera transformaciones profundas en la Administración y en los sectores privados. El sector privado no lucrativo establece un cruce de lógicas: originalmente surge como un conjunto de asociaciones libres que actúan en clave social pero, en el contexto actual, se encuentran compitiendo principalmente en clave económica, lo que tensiona y transforma a las propias organizaciones (competición en precio, endeudamiento, auto/exploración laboral...) y excluyendo a otras organizaciones que no pueden adaptarse a los requisitos de la Administración, a cualquier tipo de articulación con lo público. Por otro lado, el sector privado lucrativo, que de forma natural se organiza en una esfera de racionalidad económica, también está siendo tensionado. Por ejemplo, la pequeña empresa ahora mismo tiene serias dificultades para competir con las grandes empresas y los fondos de inversión que pueden monopolizar grandes áreas de negocio, precisamente al poder maximizar y escalar la racionalidad neoliberal en su actividad (explotación, reducción del coste, estandarización del servicio, digitalización, etc.).

Estas diversas articulaciones entre sectores necesariamente responden al ámbito de la profesión del trabajo social en el que se centra el Informe (servicios sociales, sanidad, vivienda, educación, penitenciario, etc.) y, dentro de cada ámbito, se diferencian segmentos en función de su rentabilidad y de las articulaciones público-privado. Se encuentran así segmentos menos rentables que tienden a la externalización y otros más rentables en proceso de privatización.

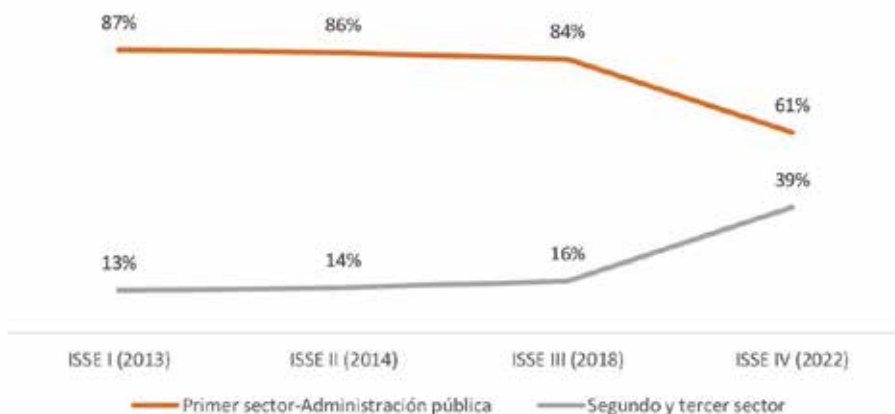
1.3.1 Tendencia general al aumento de los sectores privados

En anteriores Informes sobre los Servicios Sociales en España se reflejaba una tendencia a la privatización y los recortes sociales cuando, en sentido contrario, la demanda social se volvía más amplia y compleja; algo que muestran los datos en su evolución histórica:

Se comprueba que hay una tendencia a la externalización de servicios, es decir, a una reducción paulatina del primer sector -que hoy concentra el 61%- y un aumento del segundo y tercer sector: ambos suman el 39%. Hay una agudización en el IV Informe sobre los Servicios Sociales en España que, por una parte, se debe a la mejora de los procesos de muestreo que han permitido obtener respuestas de colectivos que normalmente participaban en menor medida (sector privado); pero, por otra parte y no menos importante, se asiste a una aceleración y agudización de la tendencia hacia la externalización.

²⁶ Castel, R. (2002). Las metamorfosis de la cuestión social. Paidós.

Ilustración 10 Evolución de la distribución de las entidades por sector



Fuente: Datos de los diferentes ISSE.

Se va a analizar este proceso a partir de dos variables fundamentales. Por una parte, se analiza cuál es la distribución de cada uno de los sectores, a saber: Administración (primer sector), privado lucrativo (segundo sector) y privado no lucrativo (tercer sector); y por otro lado, se observa hacia dónde va la financiación pública; bajo el supuesto de que, dependiendo del sector financiado, se obtienen diferentes modelos y orientaciones de las políticas públicas²⁷.

1.3.2 Distribución territorial de los sectores

Tomando como centro el IV Informe sobre los Servicios Sociales en España se observa que las personas que se encuentran ejerciendo como trabajadoras sociales se distribuyen entre diferentes tipos de entidades en función del sector al que pertenecen.

El 61% de las personas encuestadas describen sus entidades como pertenecientes al primer sector. Por contraposición, el 26% las ubican en el tercer sector, y el 13% de las personas encuestadas afirman que las entidades a las que pertenecen desarrollan sus actividades en el segundo sector²⁸.

²⁷ Sería deseable poder llegar a un mayor grado de desarrollo y detallar las características de las organizaciones privadas; por ejemplo, si pertenecen a la Iglesia, si son asociaciones de base, pequeña empresa, etc. Se espera que en futuros Informes de Servicios Sociales de España se atienda esta cuestión que, sin duda, es clave para configurar los modelos de articulación público-privado en función del territorio.

²⁸ Existía un interés en matizar aún más este gráfico en función del tamaño de las entidades privadas lucrativas y no lucrativas, pero las respuestas relativas al número de personas de la organización no han sido concluyentes a este respecto (ante la ambivalencia de las respuestas que en unos casos han referido al número de personas que trabajan en la organización y en otras ocasiones en la oficina o sede).

Ilustración 11 Distribución de las trabajadoras en función del sector

Fuente: ISSE-IV (N=1.211)

Esta distribución se polariza cuando pasamos de analizar los datos agregados a ver su distribución territorial en las distintas comunidades autónomas en función del sector:

a) Las trabajadoras sociales que trabajan en la Administración Pública son mayoritarias, como se ha visto, y se distribuyen en torno al 61% (media nacional).

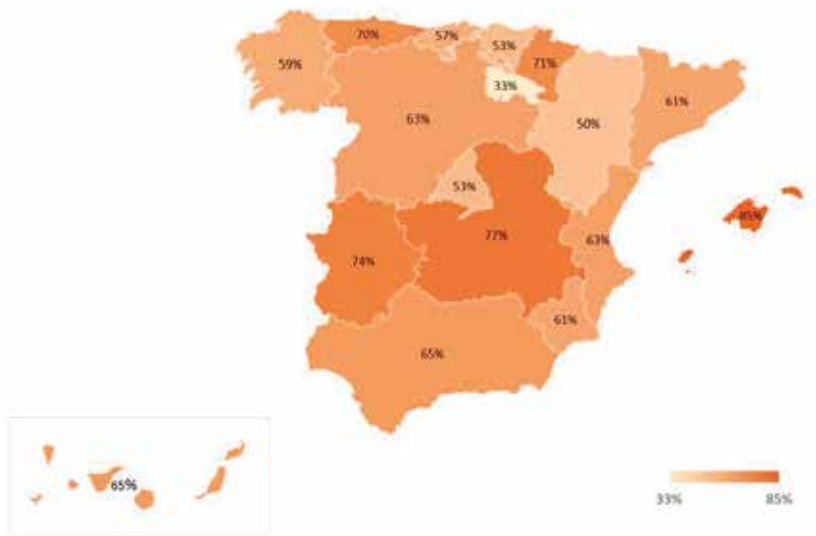
- Por debajo de esta media se encuentran: La Rioja (33%) que es la comunidad con menor número de trabajadoras sociales (33%)²⁹ en la Administración Pública, seguida de Aragón (50%), Madrid y Euskadi (53%), Cantabria (57%) y Galicia (59%).
- En cambio, las que están muy por encima de la media son: Illes Balears (85%), Extremadura (74%), Castilla-La Mancha (77%), Navarra (71%) y Asturias (70%).
- El resto de las comunidades presenta valores ligeramente superiores a la media.

Esta distribución apunta algunas claves relevantes no sólo respecto del peso de la Administración Pública en función del territorio, sino que permite también seguir la pista de comunidades, como Madrid o Euskadi que, aun presentando el mismo peso de este sector (53%), se

²⁹ La muestra de La Rioja no es representativa en sí, pero se han realizado dos contrastes para verificar la plausibilidad del dato: uno de carácter estadístico, para comprobar la verosimilitud de las respuestas y evitar sesgos o errores y, el otro de carácter contextual, recurriendo a datos de esta comunidad autónoma que apuntan a una externalización del 70% (mayor al valor reflejado en la encuesta).

refieren a modelos diferentes, como se observa a continuación, en el peso relativo que adopta el sector privado lucrativo y no lucrativo, respectivamente.

Ilustración 12 Trabajadoras Sociales en la Administración Pública por comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N= 1.215. Media de la muestra: 61%).

b) Las trabajadoras que declaran hacerlo en el segundo sector (privado lucrativo) representan el 13% de la muestra, y como se ve se distribuyen de forma asimétrica. El grado de implantación del sector privado es muy diferente, existiendo un rango de más de 18 puntos porcentuales.

- Las comunidades autónomas cuyo sector privado es muy superior a la media son: La Rioja (25%), Madrid (22%) y Galicia (20%)³⁰.

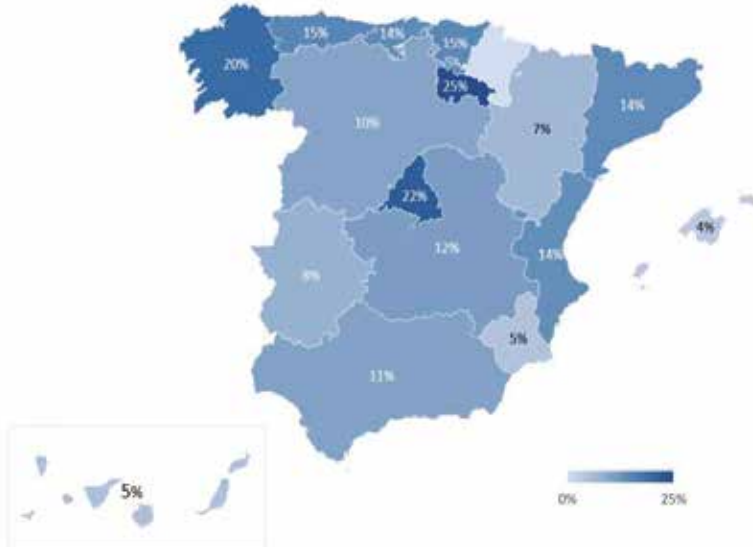
- Las comunidades con menor implantación del sector privado son: las Illes Balears (4%), seguido de las Islas Canarias y Murcia (5%). Navarra posee un valor muy bajo³¹.

- En las posiciones centrales: Andalucía está dos puntos por debajo de la media (11%) y el resto entre un punto y dos por encima de la media (14% y 15% respectivamente).

³⁰ Como ya se indicó anteriormente, convendría matizar quién compone el sector privado en cada una de las comunidades, que necesariamente deberá hacerse mediante aproximaciones sucesivas al objeto de estudio.

³¹ En la encuesta no ha sido seleccionada ninguna persona de esta comunidad perteneciente al sector privado; se infiere que el valor será bajo, pero desde luego superior a 0. Sin duda, esta es una de las dificultades -ampliamente advertidas- del cruce de variables con comunidades con un bajo número de casos (Navarra proporcionalmente supone el 1,9% de la muestra total).

Ilustración 13 Trabajadoras Sociales en el sector privado-lucrativo por comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.215 Media de la muestra = 13%).

c) Finalmente, las entidades del tercer sector (privado no lucrativo) suponen el 26% de la muestra.

Ilustración 14 Trabajadoras Sociales en el privado no lucrativo por comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.215 Media muestra = 26%).

- Hay comunidades muy por encima de la media con una diferencia de más de 8 puntos porcentuales, como son: Aragón (43%), La Rioja (42%), Murcia (34%) y Euskadi (32%).
- También existe un conjunto de comunidades con valores muy por debajo de la media, a saber: Illes Balears y Castilla-La Mancha (12%), Asturias (15%) o Extremadura (18%), Galicia (22%), Comunitat Valenciana (23%) y Catalunya y Madrid (25% ambas).

A modo de conclusión de esta primera aproximación, se establece una pauta territorial en la distribución sectorial de las trabajadoras sociales colegiadas:

- Conjunto con un alto componente privado (lucrativa y no lucrativa): Son las comunidades autónomas donde el primer sector tiene un porcentaje inferior a la media (<61%) pero los sectores 2º y 3º son iguales o superiores a la media (13% y 26%). Este conjunto quedaría representado por el norte peninsular (Galicia, Cantabria, Euskadi, La Rioja y Catalunya) y el centro (Madrid).
- Conjunto con alto componente público: comunidades donde el primer sector tiene un porcentaje superior a la media y, en términos generales, un menor peso de los sectores 2º y 3º. Son regiones insulares (Canarias e Illes Balears), del sur (Andalucía) y centro (Extremadura, Castilla-La Mancha, Castilla y León). Además, Asturias y Comunitat Valenciana comparten esta pauta general, pero con el matiz de que tienen valores superiores a la media en el sector privado.
- Conjunto ambivalente tendente al privado no lucrativo: Finalmente, dos provincias con un valor por debajo de la media en el primer sector, inferior a la media en el 2º sector, pero muy superior a la media en el 3º, como es el caso de Aragón y Murcia.

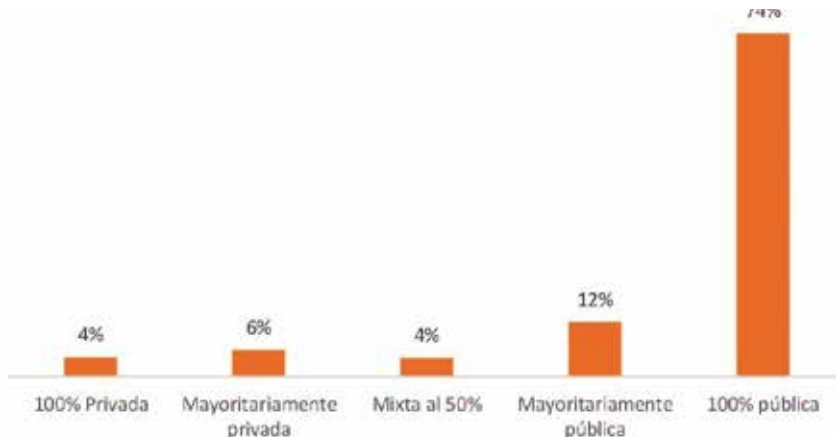
Como se ha visto, el sector es relevante para poder conocer de forma tentativa las articulaciones entre lo público y lo privado y sus orientaciones. Sin embargo, la clasificación es incompleta si no relacionamos los sectores con el tipo de financiación. Solo entonces, se podrá hacer una clasificación indiciaria de los modelos presentes.

1.3.3 Financiación pública como pilar del sistema

Cuando se les pregunta a las personas encuestadas por las fuentes de financiación de su entidad, se observa que el trabajo social hoy en día está financiado de forma mayoritariamente pública o completamente pública (86%). Las formas mayoritariamente privadas o completamente privadas apenas suman el 10%.

Este dato es muy importante puesto que la Administración Pública representa el 61% de la muestra, pero la financiación pública y mayoritariamente pública es el 86%. Es decir, más del 20% de las entidades privadas se nutren enteramente de este capital público.

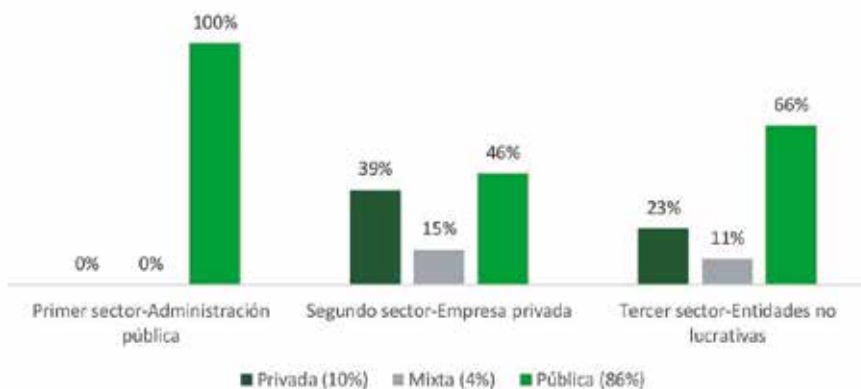
Ilustración 15 Trabajadoras sociales en función de la financiación de su entidad³²



Fuente: ISSE-IV (N=1.145)

Se observa cómo se distribuye la financiación en función de los sectores, para comprender las diferentes articulaciones entre lo privado y la Administración a partir de su financiación:

Ilustración 16 Tipo de financiación³³ por sector de la entidad



Fuente: ISSE-IV (N=1.145)

³² En la encuesta no han podido captarse específicamente el papel del copago dentro de los sistemas de financiación de las diferentes entidades.

³³ En el cuestionario el tipo de financiación se obtuvo a partir de dos preguntas, la primera daba a elegir entre 100% privada, mixta o 100% pública. La opción de respuesta mixta daba lugar a una segunda pregunta comprendida por las categorías: mayoritariamente privada, mixta o mayoritariamente pública. A efectos de análisis se ha conformado una única variable que aúna las opciones "mayoritariamente..." y "100% ..." tanto para pública como para privada, como puede verse en la ilustración.

En primer lugar, la Administración Pública o primer sector se financia al 100% con capital público, propio del modelo de Administración del Estado español³⁴.

En segundo lugar, la empresa privada (segundo sector) y las entidades no lucrativas (tercer sector) se financian en mayor medida con fondos públicos, el 46% y el 66% respectivamente.

En tercer lugar, el segundo sector recibe más fondos privados (39%) para su financiación que el tercer sector (23%), pero menos de lo que cabría esperar de un sector privado lucrativo.

Simplificando en extremo esta tendencia, se podría decir que de cada 10 personas contratadas se financian plenamente o de forma mayoritaria con dinero público, un total de 5 personas en el lucrativo y de 7 en el no lucrativo³⁵.

Estos valores indican la alta externalización de servicios del modelo español, a partir de las respuestas de las propias trabajadoras sociales. Como consecuencia, indica la alta dependencia del sector privado de la financiación pública. Se da la paradoja que, cuanto mayor cantidad de capital público parte hacia entidades privadas, más débil se muestra la Administración para desarrollar, por ejemplo, una visión estratégica y un plan de acción integral. Es más dependiente de la financiación pública no solo el sector privado, sino que, a la vez, la propia Administración se vuelve dependiente de esta particular articulación entre lo público y lo privado. Por esta razón conviene adentrarse en detalle en la transferencia del dinero público al sector privado en el próximo apartado.

1.3.4 Externalización y financiación pública al sector privado

Una vez observada la tendencia general del tipo de financiación de cada uno de los sectores, se analiza la tasa de externalización, es decir: qué parte de la financiación pública va específicamente al sector privado (lucrativo y no lucrativo) en cada una de las comunidades autónomas:

Para analizar la información se toma como referencia la media del conjunto de la muestra (24%) para señalar las comunidades que están por encima de este estadístico. Destaca La Rioja con el 60% de entidades privadas financiadas con fondos públicos, seguida de las Islas Canarias (30%), Euskadi (36%), Madrid (32%), Cantabria (27%), Murcia y Galicia (26%), Catalunya (25%), Aragón (24%) y, 1 punto por debajo de la media, la Comunitat Valenciana (23%).

³⁴ Hubiera sido interesante explorar el peso del copago dentro de los sistemas de financiación de las diferentes entidades, sin embargo, ha sido imposible incorporar a este informe más elementos de análisis.

³⁵ Obviamente la financiación no se dirige sólo al pago de salarios, pero el ejemplo resulta ilustrativo pese a su simplificación. Por otro lado, cabe indicar que se consideran las categorías de financiación "100% pública" o "mayoritariamente pública", no contemplando como financiación pública las formas "mixtas". De esta forma tratamos de realizar una estimación conservadora y compensar la parte de la financiación privada que podría existir en el "mayoritariamente público". Hay que recordar de nuevo que, como en toda encuesta, siempre se toman en consideración las opiniones (en este caso de las trabajadoras sociales) y no unos datos objetivos como pudieran ser estadísticas o registros oficiales.

Ilustración 17 Fondos públicos destinados al sector privado



Fuente: ISSE-IV (N= 1.145 Media muestra = 24%)

En términos generales, se repite una pauta en la financiación aún más simplificada que la que encontramos en la distribución de sectores (véase página 29). Prácticamente todas las regiones que estaban agrupadas en el conjunto con alto componente privado suelen realizar un trasvase de fondos públicos a entidades privadas por encima de la media. En sentido contrario, la gran mayoría de comunidades con un bajo porcentaje (respecto a la media) del sector privado suele financiar por debajo de la media a estos sectores. Por lo tanto, los datos acerca del peso de los sectores que se veían más arriba y tasas de externalización son coincidentes.

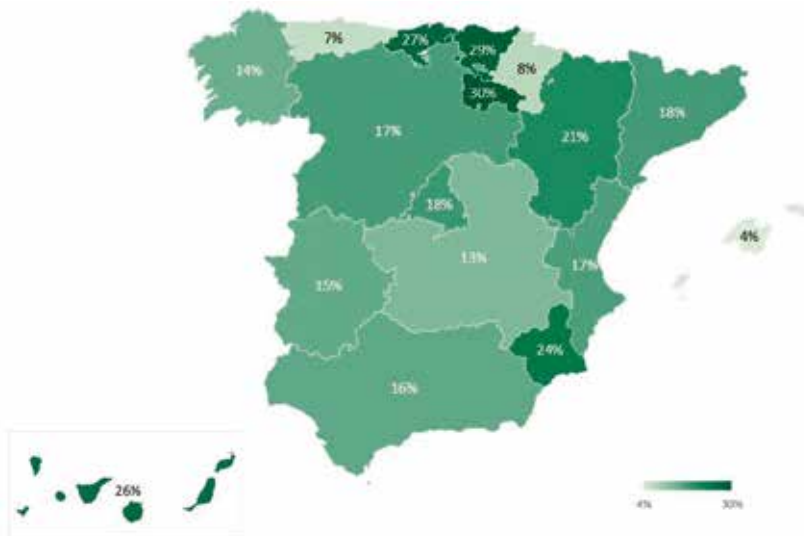
Lógicamente no es lo mismo un modelo con alta financiación del sector privado que se concentre en el ámbito lucrativo que aquel que financie mayoritariamente el sector no lucrativo; por esta razón es necesario atender no sólo a esta tasa sino adentrarse en el peso relativo de cada sector privado. Por este motivo, en los siguientes mapas se ha recogido la relación existente entre entidades privadas lucrativas, financiadas mayoritariamente o en la totalidad de forma pública, y aquellas entidades del sector privado no lucrativo con la misma forma de financiación, lo que permite ver diferentes articulaciones entre sectores y financiación.

Ilustración 18 Financiación pública del segundo sector



Fuente: ISSE-IV (N=1.145 Media muestra= 13%).

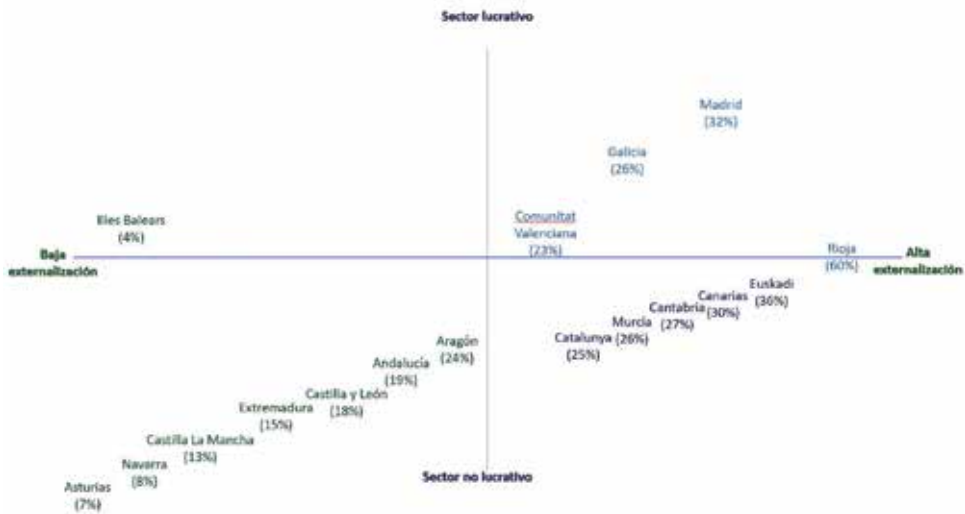
Ilustración 19 Financiación pública del tercer sector



Fuente: ISSE-IV (N=1.145 Media muestra= 26%)

Siguiendo la tasa de externalización y el comportamiento de cada comunidad autónoma respecto a la media del sector lucrativo y no lucrativo, se puede establecer una clasificación esquemática en función del grado de externalización de la financiación pública y el sector de destino en esta muestra³⁶.

Ilustración 20 Esquema clasificatorio de las comunidades autónomas y su articulación sectorial en la muestra



Fuente: ISSE-IV N=1.145.

- Alta externalización al sector lucrativo:** conformado por Madrid, Galicia y de forma leve por la Comunitat Valenciana
- Alta externalización al sector no lucrativo:** conformado por Euskadi, Canarias, Cantabria, Murcia y, con más matices, Catalunya
- Baja externalización tendente al lucrativo:** únicamente Illes Balears
- Baja externalización tendente al no lucrativo:** Aragón, Andalucía, Castilla y León, Extremadura, Castilla-La Mancha, Navarra y Asturias

Establecida esta clasificación convendría en un futuro adentrarse en: las características del segundo y el tercer sector en cada uno de los territorios y las políticas públicas que se han desarrollado o las consecuencias que han tenido; así como la importancia del sector privado

³⁶ Concretamente se ha tenido en cuenta para el porcentaje el valor obtenido por las comunidades autónomas en el mapa 17 y para la asignación en los cuadrantes las posiciones respecto de la media de cada una de las comunidades autónomas para los mapas 18 y 19.

financiado únicamente de forma privada, algo que excede los límites de los datos y el alcance de esta primera aproximación. En el resto de los capítulos se mantendrá la mirada territorial, pero en menor detalle, dadas las limitaciones del tamaño muestral en el nivel autonómico.

1.4 Conclusiones

A modo de conclusión, se señala que la cobertura del trabajo social es menor de lo que cabría esperar en los municipios inferiores a 100.000 habitantes. La feminización de la profesión es un rasgo estructural (89%) suavemente matizado con los años, aunque con tasas muy diferentes en función del territorio, pudiendo variar hasta 25 puntos porcentuales.

En términos etarios hay un comportamiento similar al de la población activa general, aunque muestra una tendencia al envejecimiento, con una edad media de 42,9 años. El cruce de edad y género arroja resultados muy relevantes que apuntan a un aumento de la feminización en las edades más jóvenes y precarias, frente a la estabilidad laboral de la última cohorte, altamente masculinizada y mejor asentada. De ello se desprende la existencia de tres mercados en función de edad y género:

- Segmento seguro en las edades más altas;
- Segmento en estabilización heterogénea grupos de edad intermedios;
- Incipientes procesos de desprofesionalización en el grupo más jóvenes.

Desde el punto de vista de los sectores, resulta muy evidente el aumento del sector privado (39%) a costa del público (61%), en la distribución de la muestra. Este aspecto se agudiza aún más cuando se observa la tasa de externalización en función del territorio, y adquiere plena calidad cuando se cruzan los sectores por la financiación. Se da la situación de que, siendo el sector público el 61%, la financiación mayoritariamente pública o 100% pública asciende al 86% lo que evidencia la dependencia del sector privado de estos recursos públicos y, al mismo tiempo, el alto grado de externalización que adquiere en las diferentes comunidades autónomas. Es posible establecer cuatro orientaciones en la articulación público/privada:

- Alta externalización hacia el sector privado lucrativo: Madrid y Comunitat Valenciana, de forma muy matizada;
- Alta externalización hacia el sector privado no lucrativo: Euskadi y Catalunya;
- Baja externalización hacia el sector privado lucrativo: minoritario
- Baja externalización tendente al sector privado no lucrativo: Andalucía.



CAPÍTULO 2

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



La experiencia de las trabajadoras en su puesto de trabajo permite establecer una visión de conjunto de la labor que desempeñan las profesionales, al tiempo que habilita a conocer aspectos cotidianos de dicha labor. Esto permite interpretar la práctica del trabajo social, sus características en el terreno y el ejercicio de la profesión.

El ejercicio profesional de las trabajadoras sociales se ve atravesado por una estructura organizativa que distingue dos ejes principales: el ámbito y área específica en que se desempeña la labor (servicios sociales, salud, educación, etc.) y, por otro lado, el nivel de atención en que se da (básica o especializada).

A su vez, las trabajadoras sociales abordan un amplio espectro de funciones específicas que caracterizan su actividad profesional. En este sentido, más allá de los dos principales ejes organizacionales señalados, en la encuesta realizada se ha recogido también información acerca de las funciones específicas que realizan con mayor frecuencia las trabajadoras sociales (diagnóstico social, acompañamiento...).

A partir de las informaciones dadas por las trabajadoras sociales encuestadas, en este apartado será posible trazar algunas de las principales características de la experiencia cotidiana de la labor del trabajo social, partiendo desde una perspectiva más general, hasta la especificidad vinculada a las actividades concretas.

Como novedad en este Informe sobre los Servicios Sociales en España se ha conseguido una mayor diversidad de perfiles que desarrollan su oficio no sólo en los servicios sociales, por lo que las conclusiones obtenidas tienen un gran interés para el conjunto de la profesión.

2.1 Ámbito laboral: más allá de los servicios sociales

Una de las virtudes del presente Informe sobre los Servicios Sociales en España es que, por primera vez, se abre el espectro a los ámbitos laborales del trabajo social, más allá del que hasta ahora ha sido el mayoritario: el Sistema Público de servicios sociales. En el presente informe se establece el peso relativo de otros ámbitos laborales³⁷. Esta cuestión es muy importante, precisamente porque una parte de las transformaciones que está sufriendo la profesión y el campo de lo social atañen precisamente a la emergencia y consolidación de ámbitos laborales, más allá de los servicios sociales.

En este apartado se describe cómo se relacionan los servicios sociales, el campo sanitario y un *Otros* diverso con las principales variables estructurales analizadas en el capítulo primero. Además, se examinan las tendencias más generales y, con más detalle, las asime-

³⁷ Los anteriores Informes de Servicios Sociales en España realizados se concentraron fundamentalmente en el análisis del ámbito de los servicios sociales.

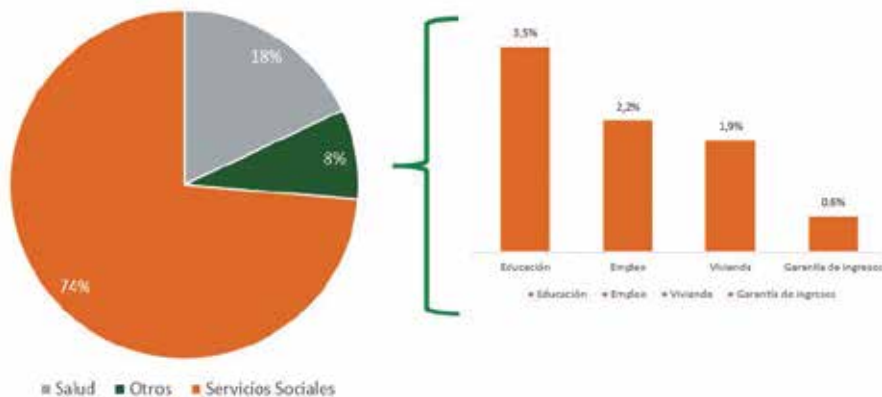
trías que pueden estar produciéndose en el seno de la profesión en función de las diferentes variables interrelacionadas con el ámbito laboral.

2.1.1 El trabajo social más allá de los servicios sociales

Es posible observar la existencia de una clara preponderancia de los servicios sociales como el principal ámbito laboral de las trabajadoras sociales: en este ámbito se concentra el 74% de las mismas. El ámbito de la salud es el segundo de mayor relevancia, acumulando al 18% de las trabajadoras sociales que se encuentran trabajando.

Por otra parte, los ámbitos de educación, vivienda, empleo y garantía de ingresos son emergentes y minoritarios; en conjunto apenas alcanzan a concentrar al 8% del total de las trabajadoras sociales que se encuentran colegiadas y en activo.

Ilustración 21 Distribución de las trabajadoras sociales por principal ámbito de intervención



Fuente: ISSE-IV (N=1.173)

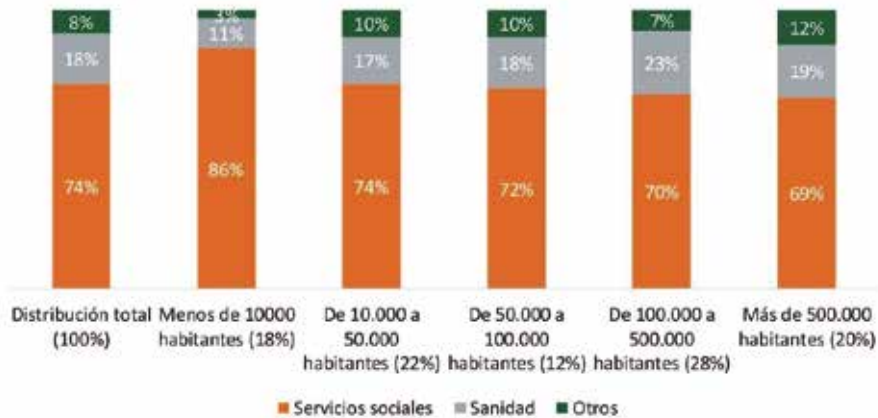
Desde la transición democrática el trabajo social se ha asociado principalmente a los Servicios Sociales. Sin embargo, este estudio evidencia que una de cada cuatro trabajadoras lo hace ya en otros ámbitos; concretamente, una de cada cinco personas trabaja en ámbitos relacionados con la salud.

Si bien el desempeño del trabajo social en el ámbito de la salud no es nuevo, es cierto que la tendencia se ha agudizado en los últimos años, al mismo tiempo que algunos cambios legislativos y sociales han hecho que adopten especial protagonismo ámbitos, que, hasta hace unas décadas, no contaban con profesionales dedicados específicamente a ellos (por ejemplo, la vivienda). Se hace necesario, por lo tanto, tipificar las características específicas de estos ámbitos laborales.

2.1.2 Aumento del sector de la salud en las ciudades

Una vez establecida la pauta general en función del ámbito laboral conviene observar cómo es esa distribución territorial a partir del tamaño del municipio:

Ilustración 22 Distribución del ámbito laboral en función del tamaño del municipio



Fuente: ISSE-IV (N=1.173). Se ha en cada categoría el valor relativo (%) que cada tamaño de municipio representa respecto del total de la muestra.

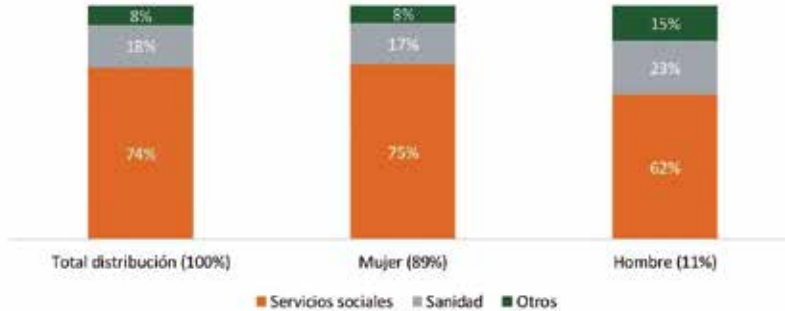
Existe una tendencia general, estadísticamente significativa, que indica que cuanto mayor es el municipio menor peso relativo tienen los servicios sociales (siendo siempre mayoritarios) y, en cambio, mayor peso adquieren los servicios de la sanidad u otros. Esta pauta de diversificación de los ámbitos laborales en torno a las grandes ciudades es complementaria a lo que vimos en el capítulo anterior sobre la mayor concentración de servicios en las ciudades. La sanidad tiene su máxima puntuación en los municipios que van de 100.000 a 500.000 habitantes, mientras que otros (educación, empleo, vivienda, etc.) tiene un mayor peso en las ciudades de más de 500.000 habitantes.

El eje rural-urbano permite captar una tendencia hacia la diversificación de ámbitos en las ciudades, precisamente, donde existe una mayor concentración de servicios y, al mismo tiempo, una agudización de las problemáticas sociales (relacionados con la salud, la vivienda, las rentas, etc.).

2.1.3 Masculinización de los ámbitos “emergentes” (salud y otros)

Como ya se ha visto en el capítulo primero, hay una relación entre género y edad, por esta razón, parece razonable que pueda existir una pauta cuando se relacionan estas dos variables en función del ámbito laboral.

Ilustración 23 Distribución de las trabajadoras sociales por género y ámbito



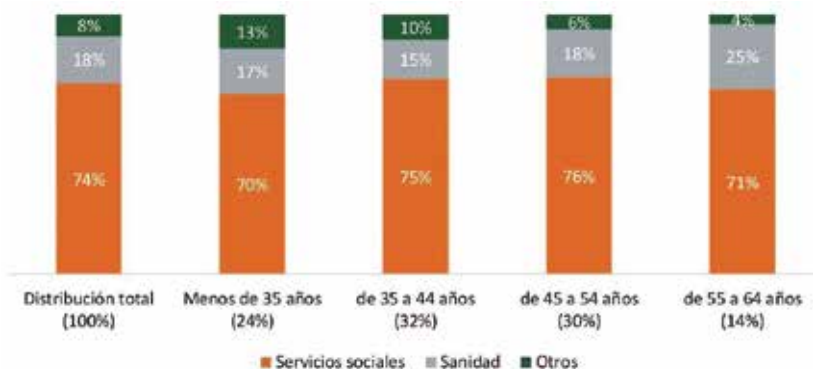
Fuente: ISSE-IV (N=1.173)

Hoy en día existe una feminización de los servicios sociales y, en cambio, una masculinización de otros ámbitos minoritarios (sanidad u otros); mientras las mujeres están prácticamente en la media (algo lógico porque son la mayoría de la muestra) la presencia de los hombres es mayor que la media en el ámbito de la salud (+5%) y en trabajo (+7%), reduciendo su peso en servicios sociales (-12%).

2.1.4 A mayor edad mayor importancia del ámbito de la salud

Establecida cierta asimetría en función del género y el ámbito laboral cabría esperar una pauta diferenciadora entre edad y ámbito laboral. Se anticipa que son las personas más jóvenes las que están en situaciones más precarias y, por el contrario, las personas mayores en situaciones más acomodadas. Por esta razón, la existencia de un mayor peso en unas edades u otras podría estar apuntando algunas de las características de los ámbitos laborales (cuestión que se detallará cuando se analicen las condiciones laborales).

Ilustración 24 Distribución por grupos de edad y ámbito



Fuente: ISSE-IV (N=1.168)

Existen diferencias estadísticamente significativas en función del ámbito del trabajo. La tendencia evidencia que, a medida que aumenta la edad, crece también la proporción de trabajadoras sociales vinculadas a la esfera de la sanidad, al mismo tiempo que se reduce la presencia en otros ámbitos. De igual modo, los grupos de edad más jóvenes incluyen una mayor proporción de otros ámbitos, como la garantía de ingresos o la vivienda. Tomando los dos extremos etarios parece advertirse que el ámbito sanitario responde a un proceso de especialización en la carrera profesional³⁸, mientras que la categoría otros parece responder a la emergencia de nuevas problemáticas sociales que requieren la movilización ágil de personal para atender estas situaciones.

Por esta razón, conviene relacionar finalmente el ámbito de trabajo con el sector, porque puede dar información muy relevante acerca de en qué medida cada uno de los sectores (se recuerda que responden a lógicas muy diferentes) está asumiendo unas u otras funciones.

2.1.5 Sector privado en la sanidad y otros ámbitos

Efectivamente, existe una relación estadísticamente significativa entre el ámbito del trabajo social y el sector de las entidades para las que prestan servicio las trabajadoras sociales encuestadas, si se fija la atención en la tendencia general por sector:

- a) El primer sector se concentra principalmente en los servicios sociales, con un volumen inferior a la media en sanidad y, especialmente, en otros.
- b) El segundo sector tiene un peso de 11 puntos por encima de la media en el ámbito sanitario y por debajo de la media en el resto.
- c) El tercer sector está 9 puntos por encima de la media en el ámbito otros y por debajo en el resto.

Ilustración 25 Distribución de las trabajadoras sociales por sectores de las entidades en que trabajan y ámbitos del trabajo social



Fuente: ISSE-IV (N=1.172)

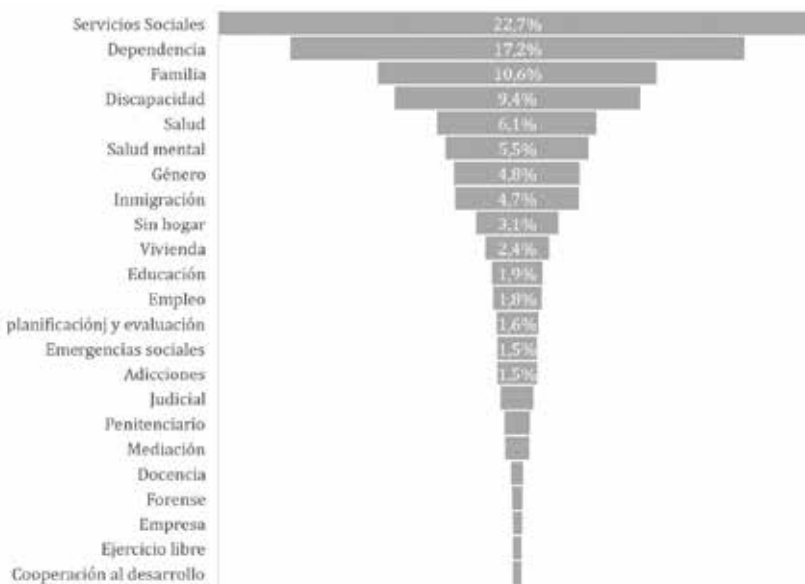
³⁸ Recordamos que estamos señalando una pauta general que no impide la existencia de trabajadoras sociales que se especializan e incorporan desde muy jóvenes en el ámbito de la salud, algo especialmente posibilitado por los másteres y las formaciones de diverso tipo que capacitan para este desempeño profesional.

A modo de conclusión, se puede establecer que, en menor o mayor medida, todos los ámbitos del trabajo social se desarrollan en los diferentes sectores, aunque las tendencias apuntan a un mayor peso de la sanidad en el ámbito privado y de otros en el tercer sector.

2.1.6 Ámbitos específicos, cristalizaciones del trabajo social

Conviene profundizar en las áreas específicas en función del sector. Por esta razón el cuestionario incluyó una pregunta de respuesta múltiple sobre áreas específicas de trabajo, inmediatamente después de la que hacía referencia al ámbito profesional, de manera que se permitía que las encuestadas completaran su respuesta e indicaran el ámbito específico, pudiendo seleccionar como máximo cinco opciones. La pregunta ha sido sometida a un tratamiento *múltiple-respuesta* que permite establecer la distribución de los ámbitos específicos a partir del total de respuestas.

Ilustración 26 Distribución por áreas específicas de trabajo social



Fuente: ISSE IV (N= 1.159 N de respuestas= 2.108)

Ocho áreas específicas agrupan el 81% de las respuestas, repartiéndose el 19% restante entre 15 categorías.

- a) El grupo más numeroso -redondeado- está conformado siguiendo este orden: servicios sociales (23%), dependencia (17%), familia (11%), discapacidad (9%), salud (6%), salud mental (5,5%) y género e inmigración (ambas con el 5%).

b) Por debajo del promedio (3,7%) se encuentran: sin hogar (3%), vivienda, educación, empleo, planificación y evaluación, emergencias sociales, adicciones que representan -redondeado- el 2%. Mientras que judicial, penitenciario y mediación alcanzan el 1% cada una. El resto de las categorías está por debajo de este último porcentaje (concentran menos de 10 casos en cada categoría).

Hay que tener en cuenta que la medida no es exhaustiva, puesto que calcula, por un lado, servicios sociales en general y, por otro lado, diferentes áreas específicas que se pueden encontrar en el seno de los propios servicios sociales. Tiene sentido que categorías como dependencia, familia o discapacidad se encuentren en los primeros puestos, pues en última instancia son espacios de intervención muy consolidados en la Administración Pública, al contar con partidas específicas en la financiación de los Presupuestos Generales del Estado y, habida cuenta, del importante peso que tiene la financiación pública (como se ha visto también en el sector privado). No obstante, conviene comprender el peso concreto que tiene cada una de estas áreas específicas en función de los sectores. A modo de conclusión, se observa que servicios sociales es la categoría más numerosa, seguida de salud, después, emergen el resto de las categorías que tienen un componente más específico.

2.1.7 Los ámbitos específicos en función del sector

En primer lugar, el sector público se caracteriza por ser un ámbito que concentra la gran mayoría de los casos (que podría contener también multitud de áreas de trabajo), como son: los servicios sociales (31% del sector primario), seguido de la dependencia (16%) y, con menor frecuencia, familia (11%), discapacidad (8%) o salud (7%).

Ilustración 27 Áreas específicas en el primer sector (Administración Pública)



Fuente: ISSE IV (N=1.159 N de respuestas= 2.108).

En segundo lugar, el sector privado lucrativo se concentra mayoritariamente en dependencia (39%), seguido de discapacidad (11%), salud mental (8%), familia (7%) y con frecuencias muy similares: salud, servicios sociales (ambas 6%) o sin hogar (5%)

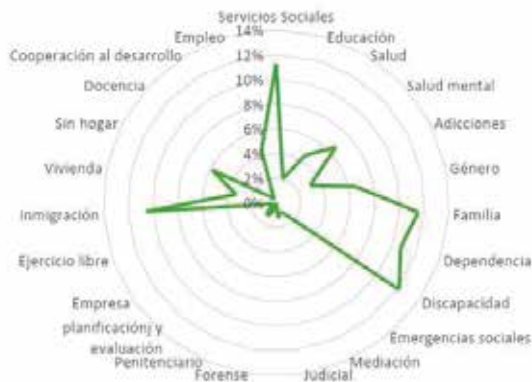
Ilustración 28 Áreas específicas en el segundo sector (privado lucrativo)



Fuente: ISSE IV (N=1.159 N de respuestas= 2.108).

En tercer lugar, el sector privado no lucrativo presenta la distribución más compleja: al contrario del primer y segundo sector no hay un área dominante, sino que existe una distribución muy dispersa: discapacidad y familia suman el 12%, seguidas de dependencia, servicios sociales e inmigración, cada una con el 11%, y, a continuación, salud mental y género, ambas con 7%, así como sin hogar con 6%, empleo con 4% y otras categorías por debajo del 3%.

Ilustración 29 Áreas específicas en el tercer sector (privado no lucrativo)



Fuente: ISSE IV (N=1.159 N de respuestas= 2.108)

Este conjunto de gráficos permite comprender las áreas de trabajo principales de cada sector y, por extensión, la articulación o el papel que cumple cada uno:

El primer sector provee la estructura principal del conjunto de sectores, siendo el principal responsable de los servicios sociales allí donde está especializado.

El sector privado lucrativo se orienta hacia áreas especialmente lucrativas que, en los próximos años gozarán de un aumento exponencial³⁹. Además, la dependencia implica tres ámbitos de negocio: el sanitario, el social y los servicios que permiten pensar en un cliente que va más allá del usuario final, que incluye también la familia y la Administración o el entorno, en una captación de recursos privados y públicos.

El sector privado no lucrativo, en cambio, no se centra en un modelo de negocio o área estratégica, sino que responde con una pluralidad de intereses privados (más allá del lucrativo) a diferentes áreas o espacios sociales y de intervención, en parte movidos por los propios intereses de las organizaciones y la externalización de servicios de la Administración.

Según estos datos, se cuenta con un sector público que es el pilar tradicional de la provisión y la asistencia; un sector privado que ha crecido en un área de negocio estratégica; y un sector terciario, dependiente de la Administración Pública y atomizado, que responde a las necesidades de ésta.

2.2 Los niveles de atención

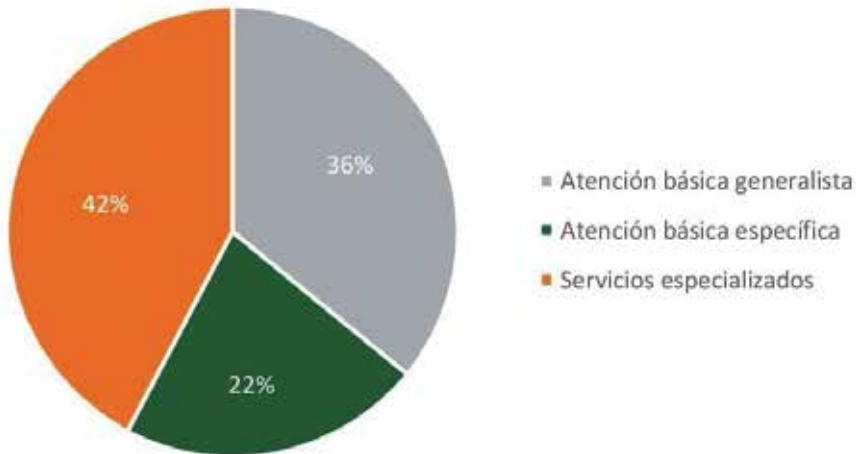
La labor del trabajo social se desarrolla a distintos niveles de atención en función de las características del servicio que se provee al ciudadano. En los anteriores Informes sobre los Servicios Sociales en España se ha diferenciado entre atención básica y servicios especializados; en esta ocasión se diferencia, dentro la atención básica, entre básica generalista y básica específica, en el mismo sentido en que apuntan ya algunas legislaciones actuales que tratan de dar una respuesta al histórico problema de la fractura entre la atención primaria y la especializada. En la práctica, la atención básica específica se constituye como bisagra entre los niveles de mayor generalidad y los de especialización. Este apartado se centrará en los datos relativos a los niveles de atención a partir de variables estructurales básicas, con especial atención a la participación del sector privado en los diferentes niveles de atención y sus características.

2.2.1 La agudización de la atención específica y especializada

En el presente estudio la atención básica (aunando generalista y específica) representa el 58% y los servicios especializados el 42%.

³⁹ <https://gestionydependencia.com/noticia/3464/opinion/modelos-de-negocio-en-el-sector-de-la-dependencia.html>

Ilustración 30 Distribución de las trabajadoras sociales por nivel de atención



Fuente: ISSE-IV (N=1.186)

ISSE III (2018)

Primaria (básica generalista y específica): 62,5 % ISSE IV = 58% = -4,5

Especializada 37,5% EN ISSE IV = 42% = +4,5

Si comparamos estos datos con los del ISSE III podemos observar que la atención básica se ha reducido en 4,5 puntos porcentuales y los servicios especializados han aumentado en la misma proporción. Este aspecto evidencia el notable peso que está adoptando la especialización en todos los ámbitos, tendencia que es en sí misma una consecuencia de la concepción hegemónica que apuesta por la segmentación de los ámbitos de acción para colectivos específicos, frente a otras visiones más integrativas y universalistas en materia de derechos.

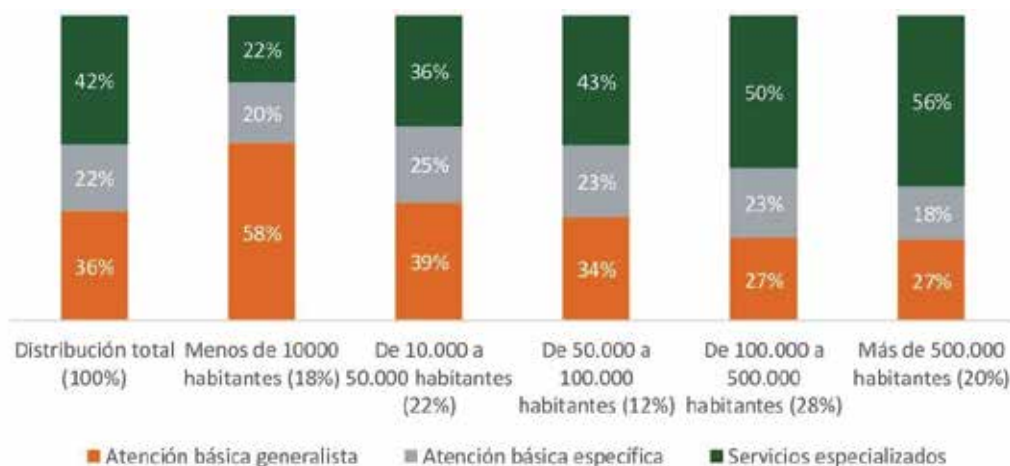
2.2.2 Especialización y grandes municipios

Existe una relación estadísticamente significativa entre el tamaño del municipio y el nivel de atención de las trabajadoras sociales. Esta relación es moderadamente débil y directa: a menor tamaño del municipio menor grado de especialización en los servicios y mayor peso de los servicios básicos generalistas, y viceversa.

Gráficamente se observa con claridad el desarrollo escalonado de la atención básica generalista y de los servicios especializados, categorías que mantienen tendencias opuestas entre

ellas: la atención básica generalista acumula el 58% de la atención en municipios de menos de diez mil habitantes, pero su presencia se reduce al 27% en las grandes ciudades⁴⁰. Por su parte, los servicios especializados pasan de representar el 22% en los municipios de menor tamaño al 56% en municipios de más de medio millón de habitantes.

Ilustración 31 Distribución de las trabajadoras sociales por nivel de atención y municipio



Fuente: ISSE-IV (N=1.186)

Estas tendencias se explican, en parte, por los procesos de especialización de los servicios sociales que se producen en el marco de la fijación de escalas de población. La estandarización de los servicios especializados se vincula, por lo tanto, a municipios donde se registran mayores concentraciones de habitantes, aumentando tanto cuantitativa como cualitativamente los servicios especializados ofrecidos a la población. Teniendo en cuenta los procesos de externalización de servicios y la privatización podemos encontrar situaciones en las que sea más rentable -desde el punto de vista privado- el establecimiento de determinados servicios sólo en municipios de gran tamaño donde el volumen de población atendida sea mayor.

No se han observado grandes diferencias en función de género y edad, salvo en la tendencia a que los hombres tengan una mayor presencia en los servicios especializados (12%), que en la atención básica específica (11%) o la básica generalista (10%). Desde el punto de vista de la edad, se encuentra una mayor presencia de personas en edades jóvenes y medias en la atención básica específica y los servicios especializados y más personas mayores de 45

⁴⁰ El peso menguante de la atención generalista, especialmente en las grandes ciudades, podría explicar parcialmente la enorme saturación que han sufrido estos niveles con la pandemia, que ha implicado, en buena medida, la cobertura de necesidades básicas de carácter general en un volumen creciente de población.

años en la atención básica generalista. Ambas variables reproducen una pauta según la cual los servicios cuanto más especializados más masculinizados y ocupados en mayor proporción por las personas en las edades más maduras (carreras más consolidadas). Nuevamente es necesario atender a los sectores para comprender las grandes pautas que orientan las distribuciones.

2.2.3 A mayor especialización, mayor privatización

Cuando se relacionan los sectores en función del tipo de atención se percibe una pauta muy clara: a mayor grado de especificidad o especialización mayor peso de los sectores privados y menor del sector público. Existe una atención básica mayoritariamente pública desarrollada por el primer sector del 82%, frente a una atención básica específica en la que el sector público desciende hasta el 59% y, finalmente, unos servicios específicos en los que la presencia de la Administración Pública se reduce a menos de la mitad (46%). El sector privado lucrativo se encuentra muy por encima de la media en el ámbito de atención básica específica y un punto por debajo en el de los servicios especializados. En este sentido, el sector privado no lucrativo se desarrolla especialmente en el nivel de atención especializada (por encima de la media total del sector).

Ilustración 32 Distribución de los niveles de atención por sectores de las entidades



Fuente: ISSE-IV (N=1.186)

La distribución de los niveles de atención en función de los sectores de las entidades muestra una tendencia clara hacia la externalización y privatización de servicios vinculados a la atención básica específica y la atención especializada, mientras que la atención básica ge-

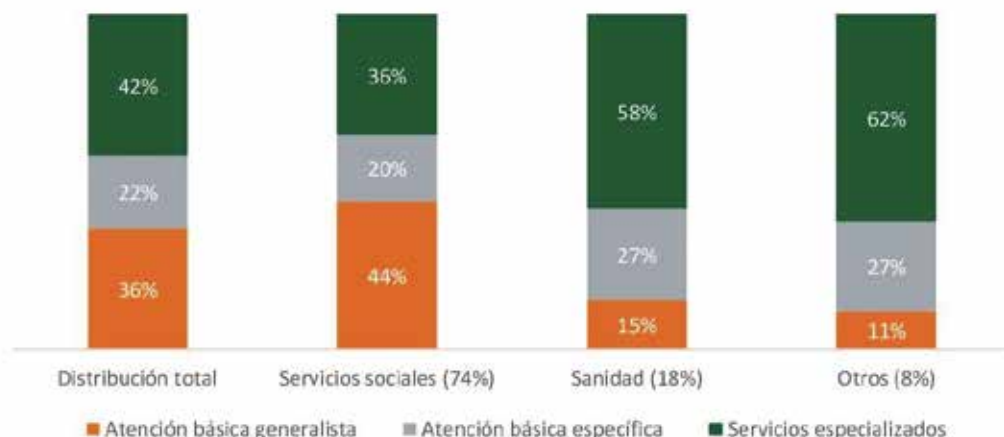
neralista queda ubicada principalmente en la Administración Pública y, en menor medida, en el tercer sector.

Las distribuciones identificadas obedecen a las legislaciones autonómicas de servicios sociales que especifican aquellos niveles de atención que deben ser de gestión directa de la Administración Pública y aquellos niveles donde se cuenta con externalizaciones, que se pueden dar con el sector privado en su conjunto, o de forma exclusiva con el sector privado no lucrativo. En cualquiera de los casos se evidencia que se asiste a una expansión del sector privado, si bien es cierto, que en ningún momento dejó de tener importancia en los servicios sociales, especialmente por lo que se refiere a la asistencia social de carácter religioso. Finalmente, conviene analizar en qué ámbito laboral tienen más importancia los diferentes niveles de atención.

2.2.4 A mayor especialización, menor peso de los servicios sociales

Los servicios sociales son el ámbito donde es predominante la atención social básica (44%); también son los servicios sociales la esfera que agrupa la mayoría de la muestra en su conjunto (74% del total). En segundo lugar, se observa que en el sector de la sanidad predominan la atención básica en su modalidad específica (27%) y, de forma mayoritaria, los servicios especializados (58%). Es esta una tendencia que en la categoría de otros llega al 62% de los servicios especializados.

Ilustración 33 Distribución del nivel de atención según ámbito



Fuente: ISSE-IV (N=1.176)

Es la sanidad y *otros* (compuesto por educación, vivienda, empleo, garantía de ingresos) los que tienen un mayor peso de atención básica específica y, más importante aún, los servicios especializados, por la propia característica de los servicios que proveen.

2.3 Funciones de las trabajadoras sociales

La diversidad de funciones recogidas en el cuestionario permite comprender, de forma detallada, no sólo el conjunto de funciones que caracterizan, hoy en día, al trabajo social, sino también algunos malestares en el desempeño de la profesión, al enfrentarse a la distancia entre deseo (lo que se cree que se debe hacer) y realidad (lo que efectivamente se hace), siempre en las opiniones declaradas por las trabajadoras sociales. Estos malestares suelen expresarse en términos individuales, pero apuntan a grandes debates sobre la propia profesión.

2.3.1 Funciones de las trabajadoras sociales

En el cuestionario se presentó un listado amplio de funciones (18) y se solicitó a las personas encuestadas que indicarán, para cada una de ellas, la frecuencia con la que las desempeñaban⁴¹. Entre las tareas principales destacan: información y orientación (10%), tareas administrativas y reuniones de equipo (9%), elaboración de informes sociales y coordinación en red (8%), diagnóstico social, acompañamiento social a individuos y familias y gestión de prestaciones (7%), acompañamiento psicosocial junto con planificación y evaluación (6%).

Ilustración 34 Frecuencia en la realización de funciones



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

⁴¹ Para realizar el análisis hemos destacado las respuestas que apuntaban las máximas frecuencias (frecuentemente y muy frecuentemente) para cada función y, posteriormente, extraído el porcentaje de cada una respecto del total de respuestas (9.751).

Se reúnen las tareas anteriores en seis grupos para hacer más manejable la clasificación y extraer más fácilmente algunas conclusiones.

Ilustración 35 Distribución según funciones agrupadas



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

Se observa que el perfil del trabajo social, hoy en día, está enfocado a tareas relacionadas con la atención a personas usuarias (A y C) o la coordinación con otras u otros profesionales (B)⁴², y en menor medida se pueden dedicar a labores de diseño o planificación (D).

Las tareas administrativas atraviesan el resto de las funciones (es necesario grabar los datos de un usuario, recopilar información para las reuniones de equipo o elaborar informes y memorias descriptivas de la actividad, etc.)⁴³. No obstante, tomándola como una categoría

⁴² En esta agrupación concreta (B) hay funciones que han mostrado cierta ambivalencia como es la coordinación en red, reuniones en equipo... pues puede referirse tanto a canales instituidos para la coordinación entre agentes e instituciones, como, muchas veces, implicar cauces informales y personales para coordinarse a partir de casos concretos. Por lo tanto, esta categoría podría estar haciendo referencia tanto a la eficiencia de un departamento o sección para coordinarse a través de medios formales, como a la habilidad o necesidad de trabajadoras sociales concretas para articular contactos directos y, en ocasiones, personales para desarrollar su actividad (con la consecuente sobrecarga). Esto puede explicar los altos valores obtenidos en las respuestas y también su ambivalencia.

⁴³ Más adelante se analizará la vinculación de este tipo de tareas el concepto de burocracia.

específica, ocupa prácticamente el 9% del tiempo y, lo que es más importante, es la categoría que mayor número de frecuencias acumula, por lo que es una tarea muy presente entre las trabajadoras sociales. Finalmente, si bien la investigación y la docencia pueden constituir un conjunto de funciones para un perfil más académico, la sistematización de la práctica, la divulgación y la comunicación puede ser transversal a todos los perfiles y, en cambio, acumula unas frecuencias mínimas.

Las funciones realizadas por las trabajadoras sociales se ven afectadas en gran medida por la posición que ocupan, ya sea como técnicas o como directivas. De la distribución de las diferentes funciones que se observan para las dos posiciones analizadas es posible identificar que las técnicas se inclinan en mayor medida a la realización de funciones dirigidas directamente a las personas usuarias (elaboración de informes, visitas domiciliarias, gestión de prestaciones, acompañamiento individual o información y orientación), que las directivas cuyas funciones se caracterizan por actividades menos vinculadas a la ejecución y más próximas a la proyección y organización del trabajo (gestión organizacional, diseño, implementación, evaluación, o planificación).

De la diferencia en la realización de funciones acordes con la posición jerárquica es posible apreciar que esta variable se ordena en torno a la agencia de las trabajadoras sociales en relación con la toma de decisiones que, a su vez, se encuentra vinculada a la realización de funciones de concepción frente a funciones de ejecución. Esta división del trabajo, propia del modelo taylorista de producción, es de gran importancia a la hora de concebir el proceso de trabajo, pues genera una segmentación por estratos que permite aplicar estandarización en las labores y quehaceres, al tiempo que habilita procesos de desprofesionalización/descualificación de la mano de obra.

2.3.2 Funciones y grado de adecuación a las expectativas

Si bien todas las funciones forman parte del quehacer del trabajo social no todas ellas despiertan el mismo interés entre las trabajadoras sociales e, incluso hoy, es habitual escuchar que las trabajadoras sociales se han convertido en meras gestoras, o que no hay tiempo para la intervención con las personas usuarias, como si pudiera establecerse dentro de las funciones del trabajo social una línea divisoria entre las funciones que se consideran legítimas o ilegítimas (Calzada, 2022)⁴⁴. Para tratar de indagar en esta problemática se ha solicitado a las encuestadas que valoren el grado de legitimidad de las tareas que desempeñan, y se ha cruzado esa variable con el conjunto de las funciones.

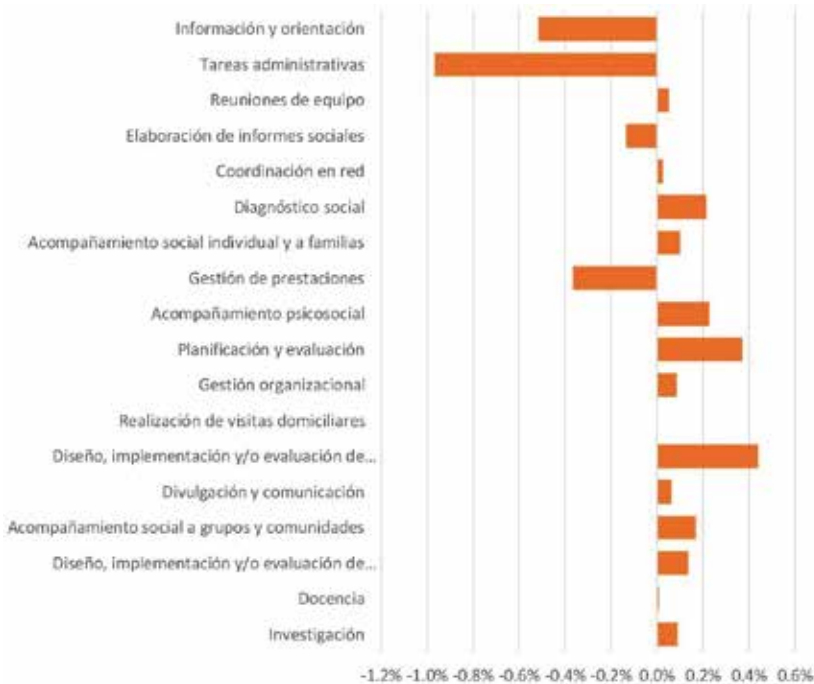
⁴⁴ Calzada, I. et al. (2020). Los Servicios Sociales ante la pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad (Monitor de Impacto de la Covid-19 sobre los servicios sociales). INAP-Instituto Nacional de Administración Pública.

En términos generales las trabajadoras sociales valoran sus tareas como adecuadas o muy adecuadas en el 74% (por lo tanto, hay un 25% de tareas que son indiferentes o directamente consideradas no adecuadas). Se ha comprobado que existe una correlación muy alta entre las funciones que se desarrollan con mayor frecuencia y la legitimidad asociada a las mismas, existiendo pequeñas variaciones porcentuales entre la adecuación y la frecuencia de realización de las funciones específicas.

Indicador de distancia legitimidad de funciones- trabajo realizado:

Para explorar esta cuestión se ha construido un indicador, resultante de la diferencia entre el porcentaje de la adecuación autopercibida de la tarea menos el porcentaje de la frecuencia de realización. Como resultado obtenemos la siguiente gráfica:

Ilustración 36 Relación entre las tareas realizadas y su consideración (propias o impropias)



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

Las categorías que están a la izquierda del eje (con valores negativos) informan de aquellas que se consideran menos adecuadas y las que están a la derecha de las percibidas como más adecuadas. Finalmente, el valor del porcentaje señala la mayor o menor distancia entre la función específica y la consideración como una función propia del trabajo social. Por ejem-

plo, las tareas administrativas son las tareas que se consideran más impropias del trabajo social, seguidas de la información y la orientación y, finalmente, la gestión de prestaciones⁴⁵. Por otro lado, el resto de las funciones desempeñadas se consideran propias del trabajo social, habiendo algunas que adquieren una mayor consideración de pertinencia, como son: diseño, implementación y/o evaluación de proyectos, seguidas de planificación y evaluación y, finalmente, acompañamiento y diagnóstico social.

Una conclusión muy relevante reside en el hecho de que aquellas que se consideran más impropias tienen una importancia capital en el quehacer diario de las trabajadoras sociales, por ser sin duda las que más realizan y, por otro lado, hay quienes piensan que éstas forman parte del núcleo del trabajo social. Sin embargo, aquellas que se consideran más propias del trabajo social son las que realizan en menor medida (en el caso de diseño e implementación de proyectos o la planificación y la evaluación). Por otro lado, otras dos categorías que, siendo realizadas con mayor frecuencia, implican también mayor legitimidad al percibirse como tareas propias del trabajo social: diagnóstico social y acompañamiento psicosocial. Sería bueno reflexionar en los riesgos que puede conllevar que una “máquina” elija a quién se le concede o extingue una prestación; es decir: que sean programas informáticos quienes deciden, automatizando la decisión como si se tratase de una decisión aséptica.

En términos generales este perfil evidencia el escaso peso que tiene la planificación, el diseño o la evaluación en el sector lo que, sin duda, contribuye a percibir una falta de horizonte y objetivos en el quehacer diario, instalado a menudo en la emergencia. Por otro lado, también resulta muy relevante el escaso peso que tiene la divulgación y la comunicación que, sin duda, contribuyen a la sensación de falta de visibilidad y reconocimiento de las trabajadoras sociales y su labor, así como la reflexión intelectual y política del sentido y el quehacer de la profesión.

Los datos reflejan un viejo debate que va más allá de este siglo y de nuestra geografía. Así, en la Conferencia Nacional de Estados Unidos de 1915 emergió el problema de la adecuación que se atribuía a determinadas funciones, entre las que destacaba un conjunto de tareas asociadas a la gestión, la tramitación y la prestación, que se viven más como un factor más alienante que otro conjunto de tareas asociadas a la intervención y el acompañamiento, que priorizan la interacción con la persona y que poseen un mayor poder emancipador. Lógicamente este viejo debate en el nuevo contexto adopta significados específicos, apuntándose una conjetura que relaciona estas percepciones con el cambio en las orientaciones (ideológicas) de las políticas públicas y la forma específica que adoptan hoy el sector público y el privado (lucrativo y no lucrativo). Por este motivo, se detallan dos funciones paradigmáticas

⁴⁵ A lo largo del informe una de las conclusiones evidentes es que la legitimidad o ilegitimidad de una tarea no depende tanto de un rasgo esencial de la misma, sino que hay que analizarla de forma relacional al conjunto de tareas desarrolladas o que a la trabajadora social le gustaría desarrollar y, del mismo modo, a las condiciones y el contexto laboral. Para más información consultar el apartado 4.1.3 (malestar atención básica).

en los próximos apartados: el acompañamiento y el papel de la burocracia como dos ejemplos paradigmáticos de lo que se ha propuesto como legítimo e ilegítimo, respectivamente.

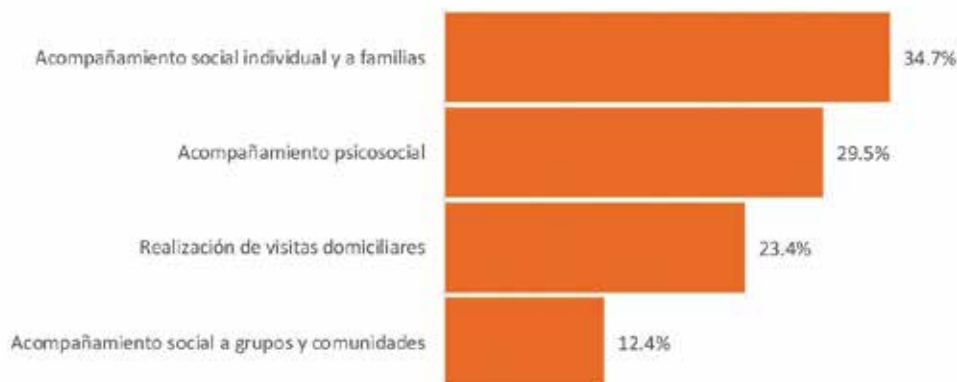
2.3.3 Prácticas y visiones del acompañamiento

El acompañamiento es una de las tareas con un mayor reconocimiento en el seno de las trabajadoras sociales y se asocia al trato cercano con el usuario como sujeto individual y colectivo y a la posibilidad de ayudar en su proceso de autonomía y empoderamiento. Sin embargo, conviene señalar que el acompañamiento, en realidad, puede responder a diferentes aproximaciones y modelos de intervención.

El 64,2% del acompañamiento al que se apunta en la encuesta es de carácter social individual y a familias, o es psicosocial, siendo minoritario en relación con la realización de visitas domiciliarias y, anecdótico, el acompañamiento social a grupos y comunidades. De esta manera, se priorizan, hoy por hoy, formas de intervención individualizantes y psicologizantes, frente a otras visiones más comunitarias, centradas en los grupos en sus propios espacios de interacción.

Ilustración 37 Frecuencia de formas de acompañamiento

Fuente: ISSE (N=913 N de respuestas=2.053)



Al cruzar los resultados de la frecuencia de realización de funciones según ámbito de trabajo se observa que la estructura polarizada, observada previamente, se ve influida por el propio ámbito en el que desarrollan su labor las trabajadoras sociales. En este sentido, la realización de visitas domiciliarias tiende a concentrarse más en los ámbitos de servicios sociales y de vivienda, siendo menos recurrente en salud, educación o empleo.

Por otra parte, al realizar el cruce con el nivel de atención se aprecia la existencia de relaciones entre la frecuencia de realización de funciones de acompañamiento y los niveles de atención. Existe una relación fuerte e inversa entre las visitas domiciliarias y los niveles de

atención, de manera que en el nivel de atención básica generalista se dan estas visitas con mayor frecuencia y en los servicios especializados con menor frecuencia.

Las relaciones estadísticas registradas restantes son de muy baja intensidad y en todos los casos, excepto en el del acompañamiento psicosocial, la naturaleza de estas relaciones es inversa; es decir: de mayor frecuencia en los niveles de atención más básicos y de menor frecuencia en los niveles más especializados.

Por su parte, también se registran relaciones estadísticamente significativas, aunque débiles, según el tamaño del municipio. En todos los casos se observa una mayor frecuencia en la realización del conjunto de funciones de acompañamiento en los municipios de menor tamaño. Sin embargo, solo en el caso de las visitas domiciliarias esta tendencia se muestra de forma algo más intensa.

De igual modo es relevante el sector de las entidades a la hora de realizar algunas de estas funciones. Específicamente, existe una tendencia estadísticamente significativa a que las trabajadoras sociales de la Administración Pública realicen con mayor frecuencia visitas domiciliarias que las del sector privado. Por el contrario, en lo referente a la frecuencia en la realización de acompañamiento social a grupos y comunidades es el sector privado aquel que registra una significativamente mayor frecuencia en su realización, destacando especialmente el tercer sector, que duplica en la frecuencia de estos acompañamientos a la Administración Pública.

2.3.4 ¿Malestares individuales en torno a la burocracia?

Una de las preguntas del cuestionario solicitaba, como pregunta abierta, una explicación a aquellas personas que habían valorado las funciones que desempeñaban como inadecuadas en algún grado (el 7% de la muestra optó por anotar un comentario)⁴⁶. Como resultado se han obtenido un conjunto de malestares relacionados con las funciones específicas desempeñadas. En un alto número de respuestas las tareas administrativas y la burocracia son las responsables de malestares, por ejemplo:

Hay muchas tareas administrativas y de gestión que nos roba tiempo de intervención (S1).⁴⁷

La burocracia debería ser un apéndice del trabajo social no la base del mismo (S1).

⁴⁶ Conviene advertir que en este apartado hay un desplazamiento de una lógica distributiva, basada en la significatividad estadística de las tendencias generales, a una lógica analítica, basada en criterios de significatividad estructural (cualitativa), donde no es tan importante el número de casos como el sentido heurístico de las aportaciones. Resulta muy reseñable que esta pregunta abierta ha canalizado malestares que se evidenciaban tanto en lo que se decía como en el modo como se decía, en ocasiones con letras mayúsculas o enfatizando lo que se apuntaba, señalando este aspecto la viveza de los malestares expresados.

⁴⁷ Cada uno de los verbatin pertenece a un caso diferente, los caracteres "S1", "S2" o "S3" se indican para referir el sector, primario (Administración), secundario (privado lucrativo), terciario (privado no lucrativo), respectivamente.

En algunos comentarios se señala que esta tendencia vendría a ser algo que con la pandemia de la Covid-19 se habría agravado aún más:

Durante la pandemia ha aumentado el trabajo administrativo y burocrático en detrimento de la atención personal (S1).

Ahora bien, “burocracia” o “tareas administrativas” son significantes poco definidos en el discurso de las trabajadoras sociales y que varían, pudiendo estar asociados estos conceptos a un tipo de funciones u otras. En unos casos las críticas se deben a la burocracia de la propia actividad de la trabajadora social ante los cambios en las políticas públicas y las necesidades sociales, instaladas en la emergencia:

Actualmente en servicios sociales se realiza mucha más gestión administrativa y burocrática que la práctica social. Se nos ha burocratizado y se nos utiliza como camión de basura para dar respuesta a todo, aún sin ser nuestra competencia (S1).

Una acepción muy importante hace referencia a la descripción de la solicitud de ayudas como una tarea burocrática impropia:

Porque hago tramitación de prestaciones exclusivamente de RMI que es una tarea administrativa (S1) o realizo tareas administrativas para la gestión de prestaciones el 75% de la jornada (S1).

Este malestar atiende a dos problemas: por un lado, la división social del trabajo social y la especialización en una función concreta y, por otro lado, la percepción de que la tramitación de ayudas no es una forma de intervención, algo que algunos autores han matizado, argumentando que es posible interpretarla, no solo como una función burocrática sino como una función de intervención encargada de garantizar el acceso de las personas al bienestar material suficiente para poder desarrollarse de forma íntegra en sociedad, apelando a la importancia de la existencia de derechos formales y mecanismos institucionales públicos para proveer estos derechos sociales (Martín Estalayo y Nogués Sáez, 2017)⁴⁸.

En ocasiones, la crítica se refiere a que la profesional está relegada organizativamente a hacer sólo un tipo de tarea, donde emerge con total claridad la dualidad entre el gestor y acompañante emancipador:

Porque se ha llegado a atomizar y simplificar tanto las tareas que únicamente se circunscriben a la emisión de los informes y las valoraciones de dependencia. Se ha dejado de hacer acompañamientos sociales, información y orientación, mediación... (S1).

⁴⁸ Estalayo, M. & Nogués, L. (2017). El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales. Revista Katálysis, 20(3), 335-343.

Junto con estos malestares, generalmente presentes en el sector de la Administración Pública, se encuentra otro conjunto de comentarios relativos al sector privado: en unos casos se denuncia la utilización de los trabajadores sociales para otras funciones ajenas al trabajo social (algo muy presente en el sector de la empresa privada, pero no únicamente):

Mis tareas son de animadora sociocultural (S2).

Siempre nos contratan como monitores en vez de como trabajadores sociales y nos hacen hacer tareas que son propias del trabajo social igualmente. Lo propio del trabajo social sería que pudiéramos estar en contacto con la familia, llevar a cabo los informes ya que estamos con ellos/as más que nadie, que tuviéramos libertad de actuar en base a las necesidades y poder solicitar cambios que podemos detectar como mejora, coordinarnos con otros recursos, etc. (S2).

Porque el puesto que ocupo no es exactamente de trabajadora social. Mi contrato es como trabajadora familiar, atendiendo desde el ámbito sanitario a un mayor (S2).

La entidad en la que ejerzo carece de organigrama, en este momento lucho por implementarlo y he tenido que dar a conocer las funciones propias del trabajo social para que se valoren. Y en comparación a la situación inicial ha habido cambios, pero continúo con ilusión en ello. Otras tareas que hago que no tienen que ver con la profesión son la limpieza, mercadillos, eventos, mudanzas etc. Y las que debería hacer, pero no llego, serían las intervenciones sociales, diseño de proyectos, gestión de subvenciones. De modo que considero que para las tareas que hago no utilizo los conocimientos adquiridos en la facultad (S3).

En el sector privado lucrativo, en su modalidad de gran empresa, las cuestiones anteriores se agravan, evidenciándose que la búsqueda de rentabilidad pone en cuestión la propia atención que se dispensa a las personas usuarias:

El modelo de gestión actual resulta intervenido por un fondo de inversión de capital de riesgo y lo único que les interesa es el beneficio económico por lo que mis tareas comprenden ese destino (S2).

Finalmente, en el sector privado lucrativo (extensible al tercer sector), se evidencia que la desprofesionalización se agudiza a través de la introducción de personas voluntarias, lo que dificulta el reconocimiento de la figura y las funciones propias de la trabajadora social:

Principalmente porque es difícil obtener el reconocimiento de la categoría profesional. Mucho trabajo se supe con voluntario del cual yo formo parte. Se asume más trabajo administrativo que psicosocial, exceso de burocracia y métodos de control anticuados (S2).

En el sector privado no lucrativo (tercer sector) resulta muy evidente que la adaptación de las organizaciones sociales a los rigores de las administraciones o la búsqueda del propio

sostenimiento generan cambios en las funciones implícitas y explícitas de las trabajadoras sociales:

Somos más administrativos que trabajadores sociales, y eso viene ocurriendo en muchas ONG desde hace mucho tiempo, con el fin de recaudar fondos para desempeñar el programa o proyecto planteado... (S3).

Supongo que depende del lugar en el que se trabaja. Pero ya he estado trabajando en dos asociaciones distintas y en ambas, por falta de personal, la figura de la trabajadora social se encargaba de realizar tareas administrativas la mayor parte del tiempo. Por ejemplo: organizar facturas, pagar nóminas, llevar cuentas de la asociación... Además, actualmente también realizo algunas tareas de dirección, al no tener director en nuestra entidad. Perfectamente puede realizarlas un trabajador social, además que conozco la mayor parte de directores es trabajador social. Pero a veces siento que se solapan algunas tareas con administración, que no logro entender. Casi no queda tiempo para gestión de prestaciones, búsqueda de nuevos financiadores, visitas domiciliarias.... (S3).

Los ejemplos anteriores ilustran una cantidad de malestares elevada ante la falta de adecuación de sus funciones respecto de las expectativas (7%). Una parte consistente de estos malestares tiene su punto de encuentro en la percepción de que se hacen demasiadas tareas administrativas, pero otros tantos malestares refieren a: las condiciones laborales, la falta de reconocimiento profesional o la imposición de los fines de la organización sobre su propio trabajo (el lucro en el sector privado lucrativo o la supervivencia de la organización en el tercer sector). El conjunto de respuestas abiertas analizadas lleva a concluir la evidente transversalidad y enorme relevancia de la realización de tareas administrativas dentro del desempeño de la labor del trabajo social. La dimensión burocrática de la acción de las trabajadoras sociales tiende, así, a permear y ocupar una parte importante del tiempo y las funciones de un amplio número de las profesionales del sector. Ahora bien, el significado concreto de tareas administrativas o burocráticas adopta muy diferentes significados en función de la trabajadora social y su situación.

Esta es una de las claves de este problema, la burocracia, lo administrativo, etc., movilizan un desafecto general, pero el sentido específico para cada trabajadora puede ser diferente. Por ejemplo, en unos casos puede deberse a la falta de reconocimiento contractual de su profesión, a la atomización del trabajo en tareas concretas durante toda la jornada o al hecho de tener que tramitar ayudas. Una misma palabra puede movilizar desafectos muy diferentes que tienen orígenes y contextos no menos diversos. Por esta razón, la crítica genérica a la "burocracia" es fácil que surja de forma espontánea, pero es más difícil articular las respuestas que, en no pocos casos de los analizados, pasan por mejoras de las condiciones laborales y, en otros casos, por una posición clara frente a algunas de las funciones actualmente asociadas al trabajo social.

Analizando los focos principales de los malestares entre los diferentes sectores resulta muy evidente una cuestión: la mayor queja por la burocracia procede del primer sector, mientras que en los sectores segundo y tercero las críticas atañen principalmente a problemas laborales que van más allá de la función desempeñada. Se dan, así, dos tipos de preocupaciones en esta esfera: por el lado del sector primario, la preocupación es por la adecuación de las funciones; en el segundo y tercero, la preocupación se refiere a la integridad y reconocimiento profesionales. Si se toma al segundo y tercer sector como punta de lanza de las transformaciones en el mercado profesional del trabajo social parece evidente el riesgo de desprofesionalización (Echegaray, 2017)⁴⁹, muy alejado del debate sobre la idoneidad de tal o cual función y más afectado por la concepción misma de la profesión. Aspectos señalados en profundidad en los desarrollos teóricos llevados a cabo por Jameson Fredric y Pietro Barcelona, entre otros, sobre la penetración y colonización de zonas que hasta ahora no se habían mercantilizado por parte del capital, llevando a cabo un proceso de taylorización en la producción de servicios.

2.3.5 Del malestar individual a la articulación colectiva de reivindicaciones

Estos temores instalados en las opiniones de las trabajadoras sociales terminan por conformar una representación binaria y contrapuesta de la profesión que diferencia entre lo que es el trabajo social y lo que se desearía que fuera. Sin embargo, este legítimo debate ha de contextualizarse en el momento actual para entender que, muchas veces, apostar por fragmentar la profesión (extirpándola de las burocracias) no siempre la refuerza (al dotarla de una añorada especificidad, por ejemplo, en la intervención) sino que puede limitarla al desatender ciertas funciones que pasarán a ser desarrolladas por otros profesionales (administrativos, psicólogos, personal no titulado, etc.) pudiendo debilitar aún más el reconocimiento y el crédito de la profesión. En ocasiones estos debates se han desarrollado como opciones individuales -legítimas- pero descontextualizadas de las implicaciones para el conjunto de la profesión y los propios sistemas de protección públicos. Por ejemplo, entendiendo una conducta profesional como aquella en que la trabajadora social se vea abrumada por las trabas burocráticas para asegurar que determinada ciudadana pueda acceder a unas prestaciones que garanticen unos mínimos de dignidad y que, en cambio, sienta que no tiene tiempo para establecer una interacción con esa persona y contribuir a su transformación. En ese escenario es fácil apostar por *quitarse de encima* la burocracia para tener tiempo para realizar *trabajo social* con la persona en cuestión. Sin embargo, este razonamiento individual puede escalar en términos colectivos y, entonces, quizás las preguntas y las soluciones puedan ser otras. ¿Cuáles son los modelos de las políticas públicas imperantes que condicionan

⁴⁹ Echegaray, A. H. (2017). El proceso de (des)profesionalización del trabajo social en España (1980-2015): Déficit, riesgos y potencialidades, UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia (España)]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=121492>

las funciones del trabajo social? ¿Qué concepciones de los sistemas de protección social existen hoy en día? ¿Qué papel está adoptando lo público y lo privado en este contexto? Teniendo en cuenta lo anterior: ¿Qué papel ocupa el trabajo social y qué papel podría desempeñar? ¿Puede ser la profesión un agente clave en los problemas expuestos? Sin duda, la formulación de las preguntas y los debates posteriores exceden las posibilidades de este informe y compete a las trabajadoras sociales como profesión autónoma y consolidada que es.

Ahora bien, pocos gremios deciden abiertamente cercenar alguna de las funciones sociales encomendadas, bajo la promesa de ganar especificidad, liberadas de un peso arcano en un contexto de merma de derechos e indicios de desprofesionalización. La profesión no se institucionaliza de una vez por todas, sino que está en constante transformación. Convendría no confundir y demonizar una tarea administrativa cuando, en realidad, esta es un síntoma de diversos y profundos malestares que atañen a las políticas públicas, al funcionamiento y las relaciones entre sectores, al mercado de trabajo y las condiciones laborales de las trabajadoras sociales.

Es legítimo que aparezcan y se expresen malestares individuales que identifiquen tareas como propias e impropias, aún más en contextos laborales alienantes, marcados por la precariedad, la urgencia y la desconexión de la acción con sus efectos; pero es urgente que esos malestares individuales sean proyectados como una demanda colectiva por el bien de la profesión y de los sistemas sociales de protección, habida cuenta de la entreverada relación entre trabajo social y estado de bienestar. Más allá de los malestares individuales de las trabajadoras sociales -legítimos y reales- parece necesario tender hacia un proceso de debate y, quizás, hacia la conformación de un programa consensuado de reforma y emancipación para el propio trabajo social.

2.4 Conclusiones

La estructuración de la labor del trabajo social está definida a través de los ámbitos y los niveles de atención. En el caso de los ámbitos, los servicios sociales son preponderantes y están intensamente ligados al sector público. Por su parte, el sector lucrativo tiende a ocuparse en mayor medida de la atención a la dependencia y del ámbito de la sanidad, mientras que el tercer sector se distribuye de forma extensa entre diferentes ámbitos y áreas específicas. La distribución de los ámbitos y áreas por sectores obedece a las lógicas que guían a las entidades de cada sector.

Entre los niveles de atención es mayoritaria la atención básica y en menor medida la especializada. A su vez, dentro de la atención básica la generalista es preponderante frente a la específica. Los niveles de atención se ven estructurados según el tamaño de los municipios,

observándose que en las zonas urbanas hay una mayor presencia de servicios especializados y de atención básica específica mientras que en las zonas rurales se encuentran menos presentes estos niveles de atención.

Con respecto a las funciones desarrolladas por las trabajadoras sociales, existe un porcentaje relevante que considera que una parte de las que llevan a cabo no son funciones propias de la profesión. Esto es especialmente relevante en el caso de las tareas administrativas y la gestión de prestaciones. Esta cuestión se desarrolla en el marco del debate abierto en la profesión acerca del rol que ocupan este tipo de funciones en la intervención social y en un contexto de precarización y desprofesionalización, cuya punta de lanza se encuentra en el sector privado, pese a que la crítica a estas funciones de la profesión es más fuerte en el primer sector. Aún no se han conseguido articular los malestares individuales como un debate colectivo que pueda aportar un programa pactado hacia la transformación de los marcos laborales que condicionan la profesión.



CAPÍTULO 3

La labor del Trabajo Social:

Condiciones laborales



El trabajo social representa, hoy en día, un campo profesional de gran diversidad. Uno de los objetivos de este Informe sobre los Servicios Sociales en España era, precisamente, el acercamiento a la diversidad y la complejidad para aportar un diagnóstico rico y sucinto, habida cuenta de cierta sobrerepresentación en anteriores aproximaciones de posiciones más o menos estables y próximas al primer sector. El presente capítulo, en cambio, evidencia las diferentes condiciones laborales en función de una multiplicidad de variables estructurales como: el sector, la edad, el género, el territorio o diferentes variables laborales.

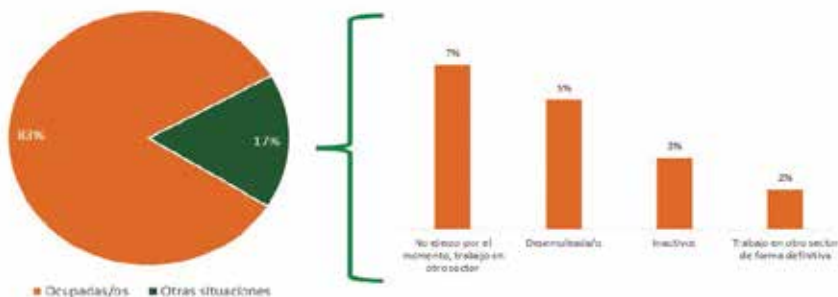
Para llevar a cabo una aproximación al conocimiento de las condiciones laborales de las trabajadoras sociales, se atiende a su situación laboral, la naturaleza de la relación contractual, el tipo de jornada o contrato o los salarios.

Los resultados reflejan la complejidad del ejercicio profesional del trabajo social y la importancia de ciertas variables para dar cuenta de grandes tendencias (como, por ejemplo, aquellas relacionada con la edad). Ahora bien, por primera vez en los ISSE se aplica también un análisis multivariable (análisis de correspondencias) que permitirá obtener un mapa muy nítido de las diferentes situaciones laborales que encontramos hoy en día en el trabajo social.

3.1 Situación laboral

A continuación, se analiza el grado de ocupación de las trabajadoras sociales (recordando que en este estudio se abordan únicamente las respuestas de las trabajadoras sociales colegiadas), el tipo de situación laboral en que se encuentran y el tipo de relación laboral de la que participan.

Ilustración 38 Distribución de las trabajadoras sociales por situación laboral



Fuente: ISSE-IV (N=1.461)

La categoría de ocupadas es la predominante, contando con el 83% de las personas colegiadas que han señalado encontrarse en esta situación. El 5% se encuentran desempleadas y el 7% están trabajando en otro sector de forma temporal, a la espera de trabajar como

trabajadoras sociales. Por su parte, el 2% han abandonado este ámbito profesional y el 3% de las personas colegiadas se encuentran inactivas. De estas últimas, el 1% se encuentra en situación de baja laboral, otro 1% se encuentra en situación de excedencia y otro 1% se encuentran jubiladas.

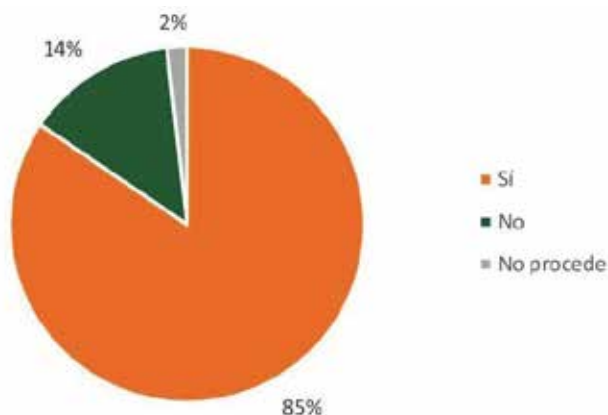
Entre las personas que se han declarado activas, el 93% son asalariadas, el 4% son empresarias con empleadas a cargo, el 1% son socias de una asociación y otro 1% son miembros de una cooperativa; las categorías de autónoma, voluntaria y en prácticas son muy residuales entre el colectivo de trabajadoras sociales colegiadas.

La proporción del desempleo no ha de entenderse como un indicador fiable de la tasa de desempleo en el sector, en la medida que la colegiatura implica un desembolso económico para las trabajadoras sociales, desembolso que, en las situaciones de desempleo o en el enlazamiento de contratos precarios en los que no se exige estar colegiado, puede implicar una reducción del número de personas desempleadas entre las colegiadas.

3.2 Reconocimiento formal como trabajadoras sociales

El reconocimiento formal de la figura de las trabajadoras sociales en los contratos conlleva una serie de condiciones laborales y profesionales asociadas que influyen en la experiencia cotidiana de las trabajadoras, tanto en las funciones a desempeñar como en las condiciones en que éstas son desempeñadas. De igual modo, es un indicador relevante a la hora de observar las tendencias emergentes hacia la desprofesionalización del colectivo de trabajadoras sociales.

Ilustración 39 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social



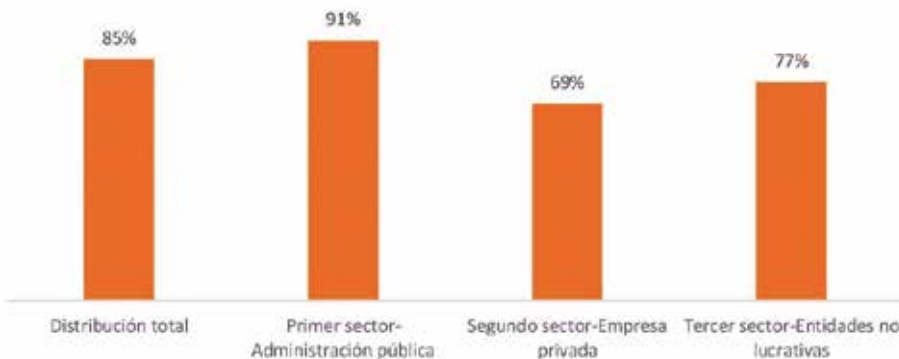
Fuente: ISSE IV (N=1.211)

El reconocimiento de la figura de las trabajadoras sociales en los contratos de la población colegiada es mayoritaria. Vale señalar que es condición estar colegiada para poder ejercer como trabajadora social, lo que implica que dentro de la población colegiada son esperables porcentajes mayoritarios en el reconocimiento formal de la figura profesional. Sin embargo, es pertinente plantearse si al margen de la colegiación existe un colectivo de trabajadoras sociales que ejercen como tales sin que su contrato reconozca la figura profesional del trabajo social y, por lo tanto, sin que precisen colegiarse y así evitar el coste económico asociado a la colegiación.

3.2.1 El sector privado como guía hacia la desprofesionalización

El reconocimiento formal de la figura de las trabajadoras sociales se distribuye desigualmente en función de los sectores, los ámbitos, los niveles de atención y las posiciones jerárquicas que ocupan las personas.

Ilustración 40 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social según sector



Fuente: ISSE IV (N=1.211)

Es el sector público aquel que registra un mayor grado de reconocimiento de la figura del trabajo social en los contratos frente al sector privado, especialmente el lucrativo cuya proporción de reconocimiento de esta figura es considerablemente inferior. Así, las tendencias hacia la desprofesionalización, todavía actualmente minoritarias entre el colectivo de trabajadoras sociales colegiadas, se concentran en el sector privado, especialmente en el empresarial, lo cual cobra sentido al atender a las racionalidades imperantes en un sector como éste que contempla la eficiencia de recursos como un principio cardinal.

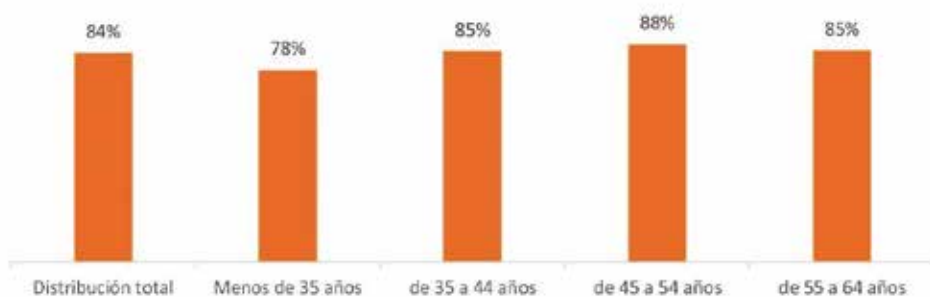
Las distribuciones de las entidades según sector entre los ámbitos y niveles de atención, en que el sector público predomina en el ámbito de servicios sociales y en los niveles de atención

básica, frente al sector privado, más presente en los ámbitos de sanidad y otros, y en el nivel de servicios especializados, ordenan las tendencias según ámbitos y sectores. Así, son los servicios sociales y el nivel de atención básica generalista en que se registra mayor reconocimiento formal de la figura de las trabajadoras sociales, frente al resto de ámbitos y los niveles básico específico y servicios especializados.

3.2.2 Edad, reconocimiento y precariedad laboral

La edad supone un elemento diferenciador en el reconocimiento o no de la figura de las trabajadoras sociales en los contratos de trabajo. En concreto, la diferencia se encuentra entre el grupo de edad más joven y el resto de los grupos de edad, manteniendo estos últimos una distribución muy similar entre sí.

Ilustración 41 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social según edad



Fuente: ISSE IV (N=1.208)

Las trabajadoras sociales más jóvenes poseen una experiencia laboral menor y se encuentran sujetas a una competencia en el acceso al empleo mayor, lo que es posible que les empuje a aceptar empleos en peores condiciones; por ejemplo: que no se incluya en su contrato la figura como “trabajadora social”. De un contexto de mayor escasez relativa de empleo pueden derivarse prácticas de las entidades contratantes que omitan deliberadamente incluir la figura profesional para abaratar el coste de la mano de obra, eludiendo así las condiciones vinculadas al convenio colectivo del sector.

En concreto, es posible apreciar condiciones de mayor precariedad en términos de salarios y tipo de jornada laboral en función del reconocimiento o no de la figura profesional del trabajo social. El tramo salarial en que se recaba un menor grado de reconocimiento de esta figura profesional es el de menos de 1.000€, al mismo tiempo que es predominante el no reconocimiento entre las trabajadoras sociales con jornada parcial o por horas.

3.2.3 Tiempo hasta el reconocimiento

El grado de inserción laboral de las trabajadoras sociales colegiadas se distribuye a lo largo del tiempo de diferente forma. La tendencia general prima una inserción en los dos primeros años tras la obtención de la titulación (51%). Sin embargo, el resto de las trabajadoras sociales oscilan entre más de dos años y no haber conseguido nunca un trabajo para que se les reconozca formalmente como parte del sector.

Ilustración 42 Tiempo transcurrido hasta encontrar el primer empleo



Fuente: ISSE IV (N=1.460)

La edad actúa también como factor determinante en el tiempo transcurrido hasta la obtención del reconocimiento formal de la figura profesional del trabajo social. Los grupos de edad más jóvenes precisan de periodos más dilatados hasta la obtención del reconocimiento frente a grupos de edad más avanzada.

También es significativo que entre las personas que declaran haber obtenido reconocimiento contractual de la figura del trabajo social, en la actualidad, el 14% declara encontrarse empleadas sin el reconocimiento de esta categoría. En algunos de estos casos es posible inferir cambios asociados a procesos de ascenso en posiciones jerárquicas en que se sustituye la figura de las trabajadoras sociales por figuras administrativas, mientras que en otros casos es posible inferir de estos datos procesos de precarización que, sin embargo, no es posible confirmar en ausencia de más información acerca de trayectorias laborales.

3.3 La estabilidad laboral

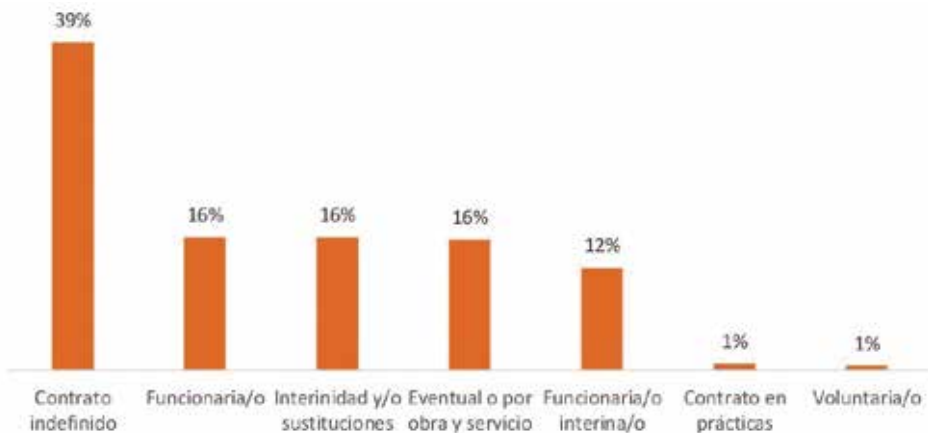
La estabilidad laboral es un constructo analítico que tiene, lógicamente, manifestaciones concretas en la vida de las personas trabajadoras. Este apartado se basa, fundamentalmente,

en las relaciones contractuales y la estabilidad de estas figuras. Además, se va a relacionar la estabilidad laboral con variables como la edad, el género, los diferentes sectores o variables territoriales, para obtener una primera comprensión de las condiciones materiales de las trabajadoras sociales respecto a las características de su contratación.

3.3.1 Tipos de relación laboral

El contrato indefinido es la categoría que acumula la mayor proporción de trabajadoras sociales colegiadas; el 39% de las trabajadoras sociales declara mantener una relación laboral de esta naturaleza. Por su parte, el conjunto de funcionarios, interinos y de carrera, alcanza el 28% del total, dividiéndose en el 16% de funcionarios con plaza fija y el 12% de funcionarios en situación de interinidad. Son especialmente llamativas las frecuencias asociadas a circunstancias de eventualidad (16%) y de sustitución (16%). Además, se ha podido identificar la presencia residual de voluntarias y contratos en prácticas (1% en cada caso). En el futuro es previsible observar una transformación de las distribuciones a partir de los efectos de la reforma laboral del año 2022 y el proceso de regularización de las funcionarias interinas, todavía en fase de negociación.

Ilustración 43 Distribución de las personas asalariadas en función de la relación laboral



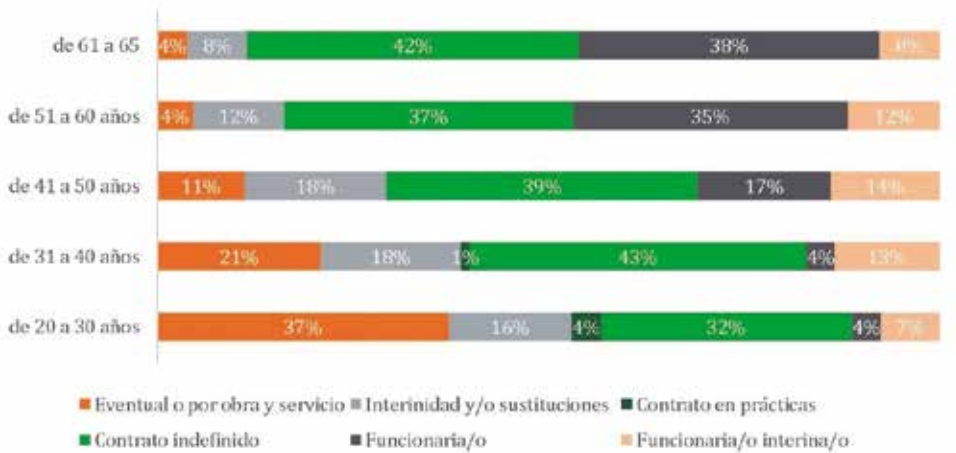
Fuente: Elaboración Indaga a partir de datos del ISSE-IV (N=1.151)

Tanto el contrato indefinido como la categoría laboral funcionaria (incluyendo su modalidad interina) son las mayoritarias y, en cierta forma, los vectores de la transformación del campo laboral del trabajo social. Por esta razón conviene comprobar la evolución de las categorías laborales a lo largo del tiempo (anteriores Informes de Servicios Sociales en España) y analizar con mayor especificidad los datos del presente.

3.3.2 Relaciones laborales en función de la edad

Conviene no perder de vista el nexo entre los tipos de relación laboral y la edad. Como puede verse en el siguiente gráfico hay un conjunto de categorías laborales que se correlacionan directa o inversamente con la edad.

Ilustración 44 Distribución de los tipos contractuales según edad



Fuente ISSE IV (N=1.164)

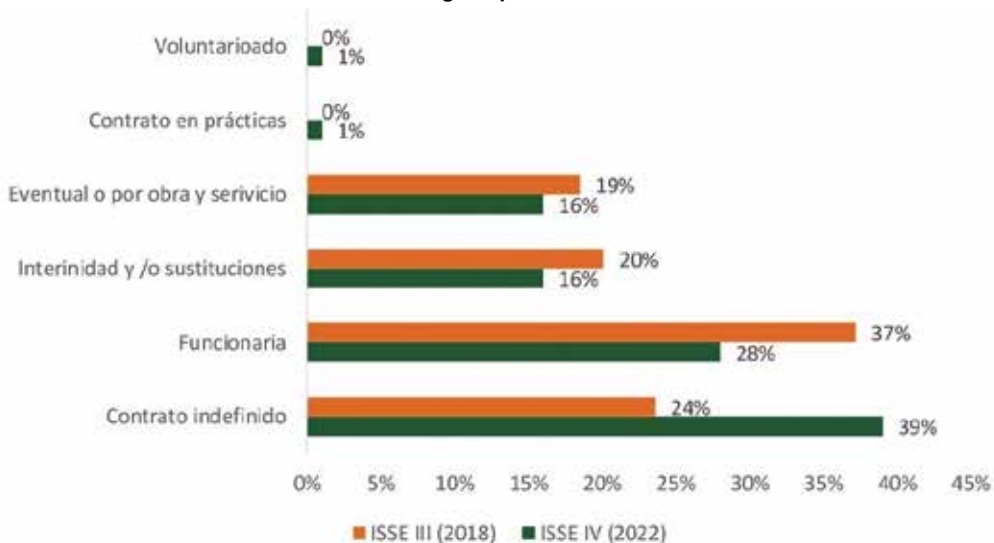
- La categoría de eventual por obra y servicio, la interinidad y/o sustituciones aumentan notoriamente en las categorías más jóvenes (contrato en prácticas sólo aparece, de forma significativa, en el tramo más joven de 20 a 30 años).
- En cambio, la condición de funcionario/a con plaza aumenta con la edad.
- El contrato indefinido se distribuye sin una tendencia clara más allá de su porcentaje relativamente reducido en el tramo de edad más bajo.

En términos generales, se observa que hasta los 40 años hay unas altas tasas de inestabilidad, más aún en la franja de población más joven (de 20 a 30 años) cuando la diversidad de formas de contratación es realmente clara. Estos datos permiten complementar las conjeturas expresadas en el capítulo 1, a propósito de los tres submercados laborales en función de la edad. En los próximos apartados se volverá sobre estos aspectos específicos de la estabilidad y la inestabilidad, pero antes es necesario comprobar las tendencias o transformaciones más importantes.

3.3.3 Aumento de la contratación indefinida entre 2018 y 2021

En el siguiente gráfico se han comparado las figuras laborales entre el Informe sobre los Servicios Sociales en España III y el IV, habida cuenta de que se han tenido que homogeneizar las categorías. Se observa que se han reducido la mayoría de las categorías: eventual por obra y servicio (-2,5%), interinidad y/o sustituciones (-4,1%) o la categoría de funcionaria (-9,2%) y, en cambio, entre 2018 y 2021 ha aumentado la categoría de contrato indefinido (+15,4%).

Ilustración 45 Evolución de la distribución según tipo de contrato



Fuente: ISSE III y IV

Los datos anteriores indican una pauta muy marcada en la evolución de contratos indefinidos y de funcionariado entre los diferentes años. Se reducen todas las categorías, salvo el contrato indefinido, que aumenta de forma muy evidente. Ahora bien, mientras que el funcionariado, como es lógico, es propio de la Administración, el contrato indefinido puede estar presente en los tres sectores. Por esta razón, a continuación, se analizan las características contractuales en función del sector.

3.3.4 Homogeneización del sector privado y balcanización del sector público

La siguiente tabla indica cada tipo de relación laboral con el tipo de sector. El sector privado muestra grandes similitudes y una distribución más sencilla de lo que indica el primer sector.

Ilustración 46 Tipos de relación laboral según sectores

Tipo de relación laboral (% sobre el total de categorías laborales)	Administración Pública (primer sector)	Privado lucrativo (segundo sector)	Privado no lucrativo (tercer sector)
Voluntaria	0,0%	0,0%	1,9%
Contrato en prácticas	0,6%	2,6%	0,3%
Eventual o por obra y servicio	11,9%	16,3%	23,3%
Interinidad y/o sustituciones	22,4%	9,8%	3,9%
Funcionaria/o	26,3%	0,0%	0,0%
Funcionaria/o interina/o	20,2%	0,7%	0,0%
Contrato indefinido	18,6%	70,6%	70,6%
Total columna	100%	100%	100%
N=	704	153	309

Fuente: ISSE IV

Primero se analiza el sector privado. El contrato indefinido es el mayoritario en el sector privado lucrativo y no lucrativo (70,6% en ambos casos). La modalidad eventual o por obra y servicio es mayoritaria en el tercer sector (23,3%) y algo menor en el segundo sector (16,3%). En cambio, en el sector privado, la interinidad y/o las sustituciones son mayores en el lucrativo (9,8%) y dos veces menos elevadas en el no lucrativo. El voluntariado está más presente en el tercer sector (1,9%) y las prácticas en el sector privado (2,6%).

El primer sector es más complejo. A diferencia de los otros dos sectores el contrato indefinido es minoritario (18,6%), situándose por delante la figura de funcionaria (26,3%), interinidad y/o sustituciones (22,4%) o funcionaria interina (20,2%); finalmente, la última de las categorías por su volumen, se encuentra en eventual o por obra y servicio (11,9%) y es residual el contrato en prácticas (0,6%).

Se observa una cierta estabilidad contractual en el sector privado para las trabajadoras (nada hemos visto aún sobre las condiciones laborales asociadas a esos contratos, por ejemplo, sus salarios). Por otro lado, en la administración proliferan una multitud de figuras que ilustran a la perfección aspectos abordados en el primer capítulo, en relación con las diferentes trayectorias laborales en función de la edad y las formas de consolidación

laboral, encontrando un conjunto de trabajadoras más mayores, estables y consolidadas (funcionarias) o relativamente más jóvenes -aunque no necesariamente- y en proceso de funcionarización (funcionaria interina), otro tipo de estabilidad laboral diferente al funcionariado (contrato indefinido) y, finalmente, un tercer grupo de personal más precario y flexible (con contratos eventuales o en interinidad).

La simplificación de las relaciones laborales en el sector privado contrasta con la complejidad del primer sector. Se pueden extraer, por lo menos, dos conclusiones:

- a) El sector privado se mueve dentro del paradigma de la flexiguridad, lo que le permite contar con un abanico de figuras laborales muy sencillas (resultado de una progresiva pérdida de fuerza de negociación de las trabajadoras en un proceso de desregulación).
- b) El primer sector se caracteriza por una balcanización de las relaciones laborales o, lo que es lo mismo, una transformación muy notable en sus características estereotipadas (estabilidad, trabajo para toda la vida, sueldos relativamente más altos que el sector privado por las mismas funciones) hacia un modelo más heterogéneo y flexible (en proceso de precarización). Véase, por ejemplo, el peso de la interinidad, las sustituciones o la eventualidad. Por otro lado, se encuentran diferentes formas de garantizar diversos grados de estabilidad (indefinida, funcionaria o funcionaria interina). Es decir, en el primer sector la estabilidad se expresa con diferentes modalidades que cobran sentido bajo la idea de trayectoria laboral. Un aspecto clave es conocer en qué medida funciona esa transición de unas categorías laborales a otras.

A continuación, se exponen los datos específicos del funcionariado y posteriormente se retoma esta reflexión en torno al trabajo más o menos estable en función del sector y sus implicaciones.

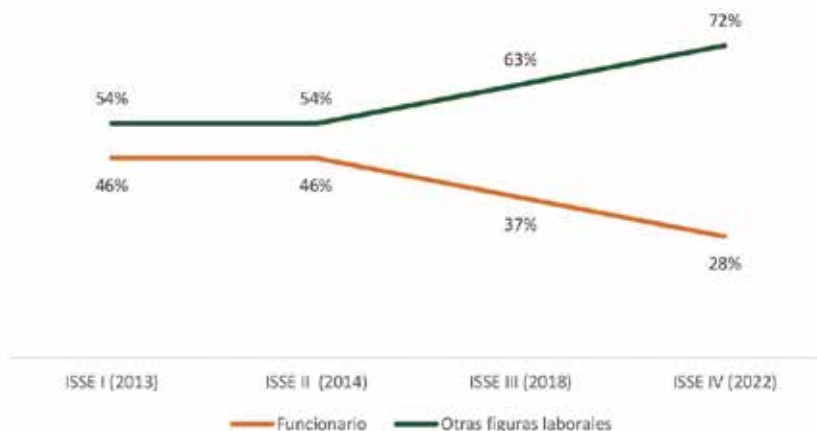
3.3.5 Reducción del funcionariado y precarización

En relación con los resultados del Informe sobre los Servicios Sociales en España III, puede observarse que se registra un descenso del número de funcionarias (incluyendo las interinas) significativo del 37% al 28%. Sin embargo, esta tendencia se observa al menos a partir del Informe sobre los Servicios Sociales en España II (2014), habiéndose reducido su proporción al 18%. Esta tendencia es confluyente con la observada en los capítulos precedentes respecto al aumento de la externalización de una parte importante de los servicios al sector privado⁵⁰.

⁵⁰ Cabe advertir que una parte de la variación puede ser explicada por el cambio de metodología que ha permitido obtener un mayor número de respuestas de perfiles más diversos de los que venían siendo habituales en otros Informes sobre los Servicios Sociales en España. No se puede establecer qué parte de la transformación se deba al cambio metodológico y cuánta a una modificación real de la presencia de estas figuras.

Ilustración 47 Evolución de la proporción de funcionarias 2013-2021

Ilustración 47 Evolución de la proporción de funcionarias 2013-2021



Fuente: Elaboración Indaga a partir de datos del ISSE-IV (N=1.151)

La tasa de funcionariado ha de ponerse en relación con otro dato clave: las características internas de esta categoría, a saber, si se refiere a funcionarias, o también a funcionarias interinas. Sería deseable en futuros estudios prestar atención a esta evolución para evitar conclusiones sesgadas⁵¹. Hoy en día se comprueba que casi 1 de cada 3 trabajadoras sociales es funcionaria (28%) pero, en cambio, casi 1 de cada 2 funcionarias tiene un contrato de interina (43%).

Ahora bien, como se ha visto, la edad es un elemento decisivo para reflejar las diferentes proporciones entre funcionariado y personas en situación de funcionarias interinas, de forma que se puede construir una tasa bruta de interinidad a partir del número de personas interinas por cada funcionaria, que en el Informe sobre los Servicios Sociales en España IV se sitúa en el 0,76 (es decir, por cada persona funcionaria hay algo menos de una persona interina). Sin embargo, se ha visto en este capítulo que la interinidad está muy asociada con la edad. Por lo tanto, es necesario establecer una tasa específica en función de la edad, como puede verse en la siguiente tabla:

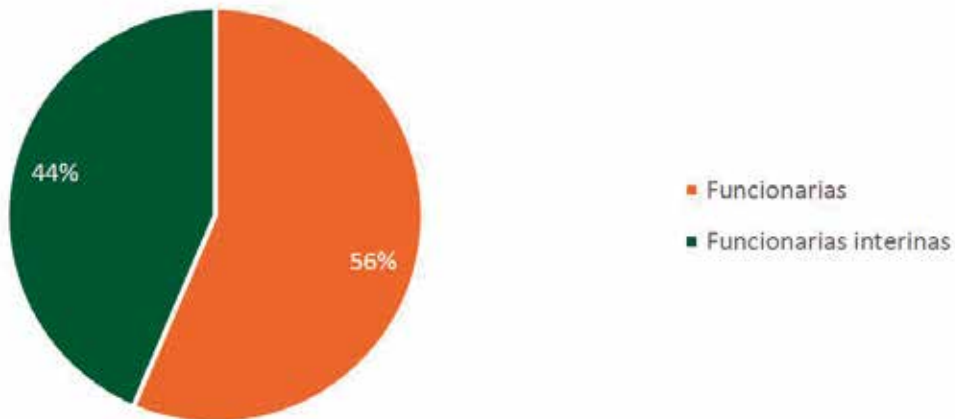
⁵¹ Si solo se considera la evolución de funcionarias y no se mide su composición interna podría darse la situación hipotética de que, en los próximos años, se estabilizará el número de funcionarias en torno al 28%, lo cual llevaría a una conclusión; pero si se mantiene que el porcentaje de funcionarias aumenta año tras año la proporción de interinas, entonces, la conclusión apuntaría en otro sentido. Por esta razón se considera que es necesario analizar la evolución interna del funcionariado y su composición.

Ilustración 49 Tasa de interinidad por grupos de edad

Grupo de edad	Tasa Interinidad
de 20 a 30 años	2
de 31 a 40 años	3,6
de 41 a 50 años	0,8
de 51 a 60 años	0,3
de 61 a 65	0,2
Total	0,76

Fuente: ISSE IV (N=327).

Ilustración 48 Distribución según tipo de funcionarias



Fuente: ISSE IV (N=328)

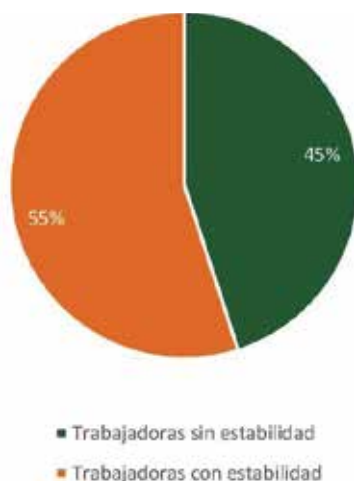
Como se observa en las primeras cohortes más jóvenes la tasa de interinidad indica que por cada funcionaria hay dos funcionarias interinas. La última cohorte expresa que por cada 5 funcionarias hay una sola persona interina.

3.3.6 Sector público cada vez más inestable

De acuerdo con los datos recién expuestos, es posible identificar un número de trabajadoras sociales cuyas relaciones contractuales implican un grado considerable de estabilidad⁵², frente a otras formas contractuales cuyo grado de estabilidad es menor. Las categorías de mayor estabilidad serían las de funcionario/a con plaza fija y contrato indefinido, seguida de funcionario/a interino/a y, por último, las categorías de contrato de obra y servicio o de sustitución.

En el gráfico 51 se contabiliza la situación de las interinas como estable, mientras que en el gráfico 50 se incluye como una relación contractual inestable. La razón de este cambio, que implica una cierta ambigüedad acerca de la interinidad, es su controvertida posición dentro del marco laboral del sector público, que en la actualidad se encuentra en plena renovación. Además, en otros Informes sobre los Servicios Sociales en España no se ha diferenciado esta categoría laboral⁵³.

Ilustración 50 Distribución trabajadoras según estabilidad (considerando funcionarias interinas como inestables)

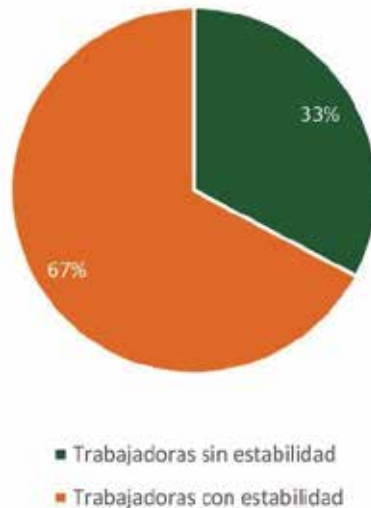


Fuente: ISSE-IV (N=1.167)

⁵² Es necesario apuntar que la estabilidad siempre es relativa a la regulación laboral y sus cambios a lo largo del tiempo. Por ejemplo, hoy se considera estabilidad un contrato indefinido, asumiendo la desaparición de otros modelos que en otro momento se consideraron estables (por ejemplo, contratos fijos). En una tendencia general de flexibilización y desregulación laboral las categorías que antaño se consideraban inseguras pueden parecer “estables”, ante la emergencia de una multitud de formas laborales desreguladas y con peores condiciones. Finalmente, en cuanto a las modalidades contractuales, sería necesario matizar la relación contractual en función de las tareas, las condiciones laborales, del centro de trabajo, etc.

⁵³ Se indica en este informe cuándo el cálculo del funcionariado incluye o no la interinidad.

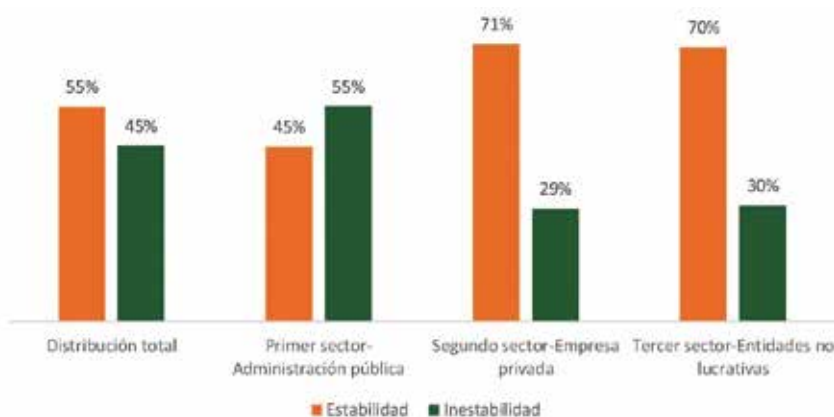
Ilustración 51 Distribución trabajadoras según estabilidad (considerando funcionarias interinas como estables)



Fuente: ISSE-IV (N=1.167)

En ambos gráficos puede observarse la existencia de una proporción de trabajadoras sociales muy significativa que se encuentran en situación de inestabilidad laboral. Esta magnitud oscila entre el 45% y el 33% del total, lo que implica que 1 de cada 2 o que 1 de cada 3 trabajadoras sociales se encuentra en situación de inestabilidad laboral.

Ilustración 52 Grado de estabilidad laboral según sectores*



Fuente: ISSE-IV (N=1.167)

*Se calcula la estabilidad contando con las funcionarias interinas como forma contractual inestable.

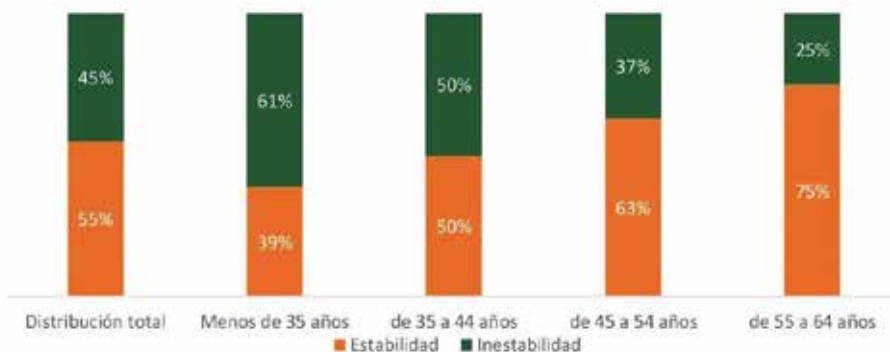
Por sectores se observa que es el sector público el único en que la proporción de inestabilidad supera a la estabilidad. Esto se debe a la consideración de las funcionarias interinas como trabajadoras en condiciones de inestabilidad laboral y a la importante proporción de las trabajadoras sociales de la administración que participan de contratos de sustitución y por obra y servicio. Este es un dato muy importante, pues evidencia la “balcanización” a la que se refería el apartado anterior: al margen de las trabajadoras sociales que son funcionarias de carrera, la administración genera un segmento de empleos atravesados por la inestabilidad laboral, en una proporción superior a la del sector privado.

Para comprender el sentido profundo de este hecho hay que considerar al menos dos aspectos: en primer lugar, como se verá en el apartado de condiciones salariales, la administración en términos generales tiene retribuciones más altas que el sector privado (aún con tasas de inestabilidad más altas). En segundo lugar, la estabilidad medida en términos de contrato es una aproximación interesante pero limitada, porque en la Administración la vinculación formal es el contrato, pero la vinculación informal se proyecta más allá del contrato específico con forma de carreras profesionales que imponen asumir ciertos niveles de inestabilidad como condición necesaria para el acceso a puestos más seguros y mejor remunerados que el privado. Ahora bien, también se podría matizar este aspecto indicando que, con el tiempo, han emergido categorías y formas de vinculación más inestables en la administración y se ha dilatado la duración de la permanencia en los contratos inestables hasta la ansiada estabilidad.

3.3.7 Mercado juvenil con altas tasas de inestabilidad

La relación que se establece entre la estabilidad laboral y la edad es de carácter moderadamente débil. Esta relación es directa, de tal manera que a mayor edad se tiende a disfrutar de una mayor estabilidad laboral en estos términos.

Ilustración 53 Distribución de la estabilidad laboral según grupos de edad



Fuente: ISSE-IV (N=1.164)

*Se calcula la estabilidad contando con las funcionarias interinas como forma contractual inestable.

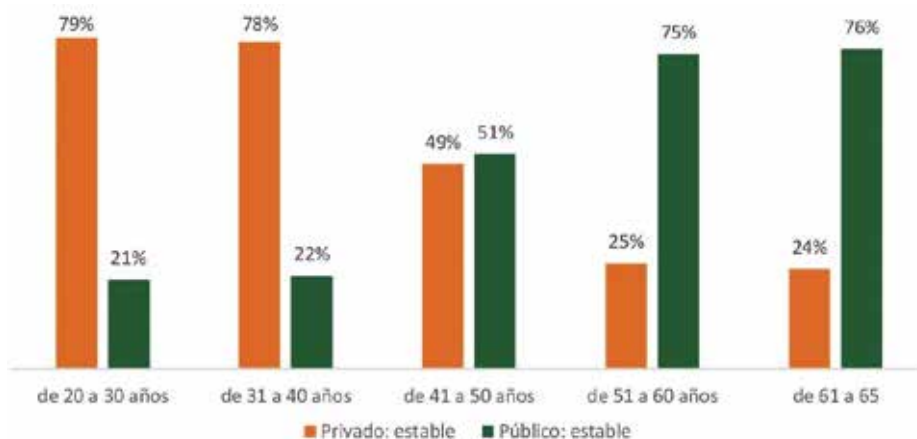
En el gráfico 53 es posible apreciar el desarrollo escalonado y con tendencias inversas de la estabilidad e inestabilidad, según el eje cronológico de los grupos de edad. Así, mientras entre el grupo de menores de 35 años la inestabilidad alcanza al 61% de las trabajadoras sociales colegiadas en el grupo de 55 a 64 años el porcentaje de inestabilidad es el 25%.

3.3.8 Trayectorias laborales públicas y privadas

Si se analiza la estabilidad en función del grupo de edad, comparando el sector privado (en su conjunto) con el sector público, se observa que el sector público se mueve por una lógica de carreras laborales que van dotando de mayor estabilidad a lo largo del tiempo, mientras que el sector privado permite el acceso a contratos indefinidos relativamente pronto, pero asegura menos cuotas de estabilidad en las edades maduras (comparado con el público).

Se comprueba a partir de dos aproximaciones: por un lado, se observa que en el sector privado, proporcionalmente, hay más personas en las edades más jóvenes y, por el contrario, en el sector público un mayor número de personas en las edades más maduras. Lo que podría indicar una posible transferencia -en algunos casos- del sector privado al público (como una forma de consolidación laboral). Por otro lado, cuando se compara la proporción de los casos estables en función de la edad, se observa un patrón similar: en edades más jóvenes el privado presenta mayor proporción de estabilidad y viceversa, como se puede ver en el siguiente gráfico:

Ilustración 54 Distribución de estabilidad según sector y grupos de edad*



Fuente ISSE IV (N=639)

*Se calcula la estabilidad sin contar con los funcionarios interinos como forma contractual inestable.

La relación de la estabilidad, el sector y la edad apuntan algunas conclusiones interesantes, desde el punto de vista de las trayectorias laborales, como posibles itinerarios:

- a) Personas que desarrollan su carrera íntegramente en el sector público experimentan altas tasas de inestabilidad laboral hasta su consolidación en las edades más maduras.
- b) Personas que desarrollan su carrera profesional íntegramente en el sector privado que consiguen contratos indefinidos relativamente pronto -gozando de mayor estabilidad- pero que, en cambio, comparativamente en las edades maduras gozan de un menor grado de estabilidad que en el sector público.
- c) Trabajadoras que comienzan en el sector privado y, tras acumular méritos y desarrollar una trayectoria laboral, optan a puestos en el sector público.
- d) Cabría una cuarta posibilidad de personas que abandonan el sector público en las edades maduras para optar por trabajos en el privado; no obstante, estos casos en la muestra son minoritarios.

3.3.9 Asimetrías territoriales en la estabilidad

Existe una variabilidad moderada entre los porcentajes de estabilidad de las trabajadoras sociales en los diferentes territorios. Las comunidades autónomas marcadas en un color más oscuro son aquellas cuyo porcentaje de estabilidad supera la media, mientras que aquellas señaladas en tonos más suaves son, por el contrario, las que se encuentran por debajo de la media (55%).

La Rioja es la región que registra un mayor porcentaje de personas en condiciones de estabilidad laboral, alcanzando al 82% de las trabajadoras sociales. Sin embargo, como se señaló anteriormente, es preciso tomar este resultado con cierta precaución debido a las características de la muestra de este territorio.

Al margen de La Rioja, son Aragón y Galicia las que registran un mayor grado de estabilidad entre las trabajadoras sociales, situándose ambas en el 67% de estabilidad, 12 puntos porcentuales por encima de la media nacional.

En sentido opuesto, se encuentran las comunidades autónomas de Illes Balears y Asturias que se sitúan en el 40% y el 42% de estabilidad respectivamente.

A pesar de los datos correspondientes a los territorios que experimentan una mayor desviación de la media, es posible observar que los tonos medios se distribuyen por la mayor parte del territorio nacional, siendo las oscilaciones respecto de la media muy moderadas. En este sentido, no parecen existir grandes diferencias en las estructuras laborales de las distintas regiones del Estado, por el contrario, se observa una relativa coherencia entre ellas.

Ilustración 55 Porcentaje de trabajadoras sociales que mantienen una relación contractual estable según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.166 Promedio= 55%).

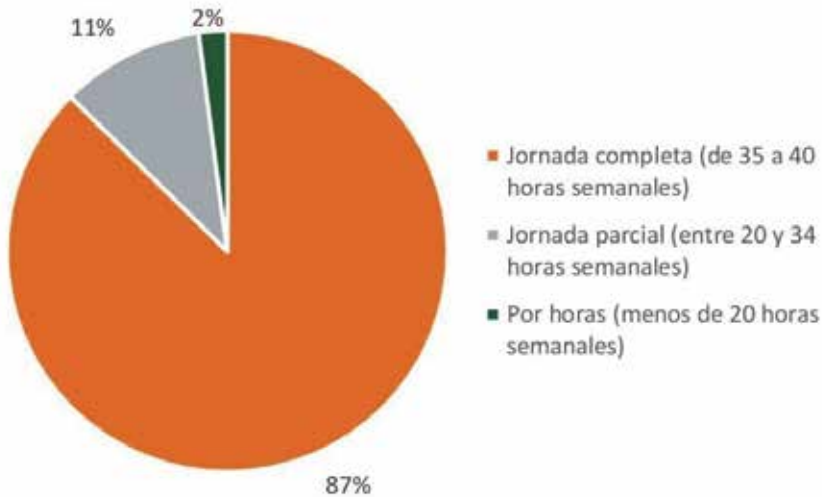
3.4 El tipo de jornada y número de contratos

El tipo de jornada es un indicador de calidad del empleo junto con el número de contratos. Las formas contractuales no convencionales están marcadas, entre otras características, por la existencia de parcialidad no deseada en la jornada y la multiplicidad de contratos. La cuestión de la jornada, además, tiene especial importancia en el marco de una población laboral tan feminizada como es el caso de las trabajadoras sociales colegiadas. En este apartado se hace un acercamiento a estas dos dimensiones: el tipo de jornada y los diferentes contratos que han presentado las trabajadoras sociales en el periodo de un año, como dos indicadores que señalan formas de vulnerabilidad laboral.

3.4.1 Tendencia general de jornada completa y aumento de la parcialidad

La jornada completa es la forma más habitual de las trabajadoras sociales colegiadas. El 87% de las mismas mantiene una relación laboral que incluye este tipo de dedicación laboral. El 11% de las trabajadoras sociales mantiene una jornada parcial, entre 20 y 34 horas semanales, y el 2% de las trabajadoras sociales mantiene contratos de menos de 20 horas semanales.

Ilustración 56 Distribución del tipo de jornada



Fuente: ISSE-IV (N=1.208)

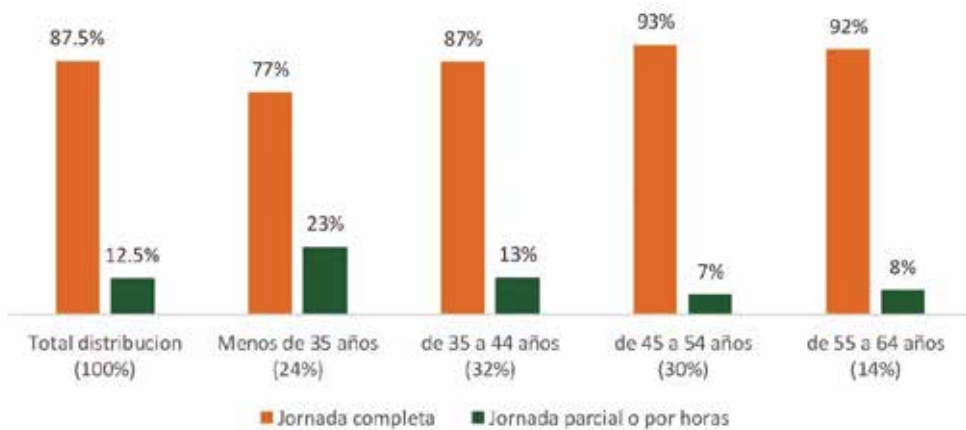
Respecto al anterior Informe sobre los Servicios Sociales en España III ha aumentado ligeramente el porcentaje de trabajadoras sociales con jornadas parciales o por horas -el 5% entre ambas categorías- y ha disminuido proporcionalmente el porcentaje de personas empleadas a jornada completa.

No existe una relación estadísticamente significativa entre la variable género y el tipo de jornada, lo que implica que para el caso de la población de trabajadoras sociales no parecen existir estructuras que dirigen, en mayor medida, a las mujeres hacia opciones de jornada parcial.

3.4.2 Las jóvenes presentan una mayor tendencia a la jornada parcial o por horas

Por el contrario, sí existe una relación estadísticamente significativa entre la edad y el tipo de jornada, aunque esta relación es débil. En este caso, al igual que en el caso de la estabilidad, a mayor edad se tiende a una mayor proporción de jornada completa. Son las trabajadoras de menor edad aquellas que acumulan un mayor porcentaje de parcialidad en la jornada de trabajo. El 23% de las trabajadoras sociales menores de 35 años tiene jornada parcial o por horas.

Ilustración 57 Distribución del tipo de jornada por grupos de edad



Fuente: Elaboración Indaga a partir de datos del ISSE-IV (N=1.205)

3.4.3 Un solo contrato como tendencia general, en retroceso

Los datos acerca de acumulación de contratos en el año 2019 muestran que existe un amplio número de trabajadoras sociales que han tenido un único contrato en el año, ya sea firmado ese mismo año o previamente, incluyendo como contrato también la adjudicación de plazas funcionariales. En concreto el 86% de las trabajadoras sociales se encuentra en esta circunstancia.

Es posible apreciar que el 12% de la muestra acumuló entre 2 y 4 contratos en el año 2019, e incluso el 2% llegó a tener hasta 5 contratos o más en ese mismo periodo.

La estabilidad laboral, medida a partir del análisis del tipo de contrato, o del número de contratos laborales en los que se ha participado en el último año, mantiene relaciones estadísticamente significativas e inversas con la variable edad, de tal manera que a mayor edad se tiende a una menor acumulación de contratos.

Es posible considerar así que, aunque existe un componente muy relevante de inestabilidad laboral entre las trabajadoras sociales, esta inestabilidad no se traduce en un alto grado de encadenamiento de contratos. Sin embargo, es preciso considerar que, en este punto, el hecho de que no exista un alto grado de acumulación de contratos no aporta toda la información acerca de la calidad de los trabajos.

Ilustración 58 Distribución de las trabajadoras sociales en función del número de contratos laborales de los que se ha participado en el año 2019⁵⁴



Fuente: ISSE-IV (N=1.211)

Otro de los datos que puede informar sobre la calidad de estos contratos se refiere al tiempo de contratación a cuyo dato podemos acercarnos de forma indirecta. El III Informe sobre los Servicios Sociales en España arrojaba datos complementarios respecto al tiempo de contratación, así el 89,6% de las trabajadoras sociales de la muestra llevaban más de 6 años contratadas.

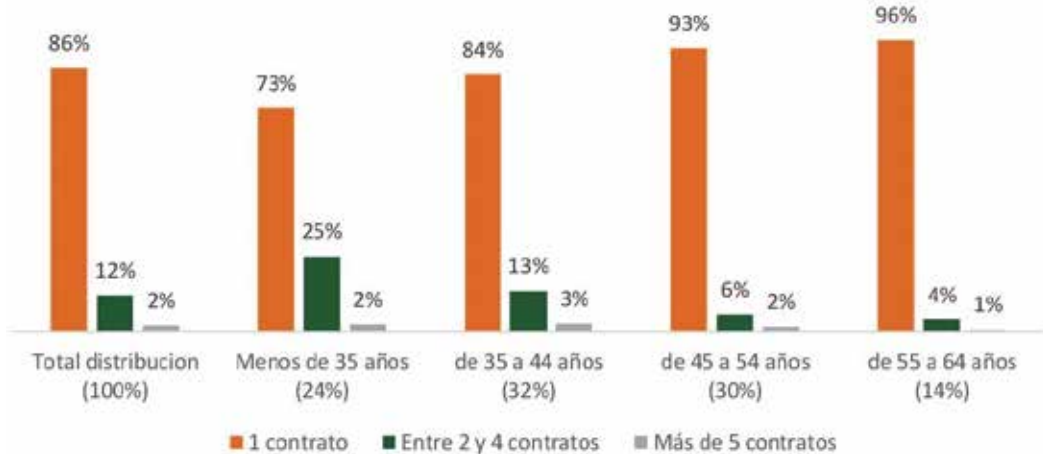
En cambio, los datos no podían desagregarse por debajo de 5 años. Ahora bien, asumiendo que únicamente el 10,4% de la muestra llevaba 5 años o menos, resulta cuanto menos notable que este IV Informe sobre los Servicios Sociales en España obtenga que el 14% han tenido más de un contrato al año y, por lo tanto, que no han acumulado una antigüedad, en términos generales, superior a un año. La complementariedad de estos datos apunta a una precarización en el sector y un aumento de la contratación de corta duración.

3.4.4 Jóvenes con mayor inestabilidad contractual

Existe una relación estadísticamente significativa entre el número de contratos acumulados en el 2019 y los diferentes grupos de edad. Esta relación es débil e inversa, esto implica que, a medida que aumenta la edad, es menor el número de contratos que se acumulan en el año y, como consecuencia, se experimenta una mayor estabilidad.

⁵⁴ En la encuesta se hace referencia al año 2019 puesto que se ha considerado que los efectos de la pandemia sobre la estructura laboral española pueden haber alterado, circunstancialmente, las tendencias propias de la estructura laboral de las trabajadoras sociales en tiempos de normalidad.

Ilustración 59 Distribución de la acumulación de contratos por grupos de edad



Fuente: ISSE-IV (N=1.207)

En este sentido, es posible apreciar que el porcentaje de trabajadoras sociales que acumularon varios contratos en el año 2019 se fue reduciendo a medida que la edad de los grupos aumentaba, desde el 27% en el grupo de menores de 35 años hasta 5% en el grupo de 55 a 64 años.

Son las personas jóvenes las que soportan una mayor inestabilidad y rotación laboral, con menor poder de negociación y están expuestas a mercados más flexibles y competitivos (pre-carios), como veremos a continuación a partir de las condiciones laborales.

3.5 Condiciones salariales del trabajo social

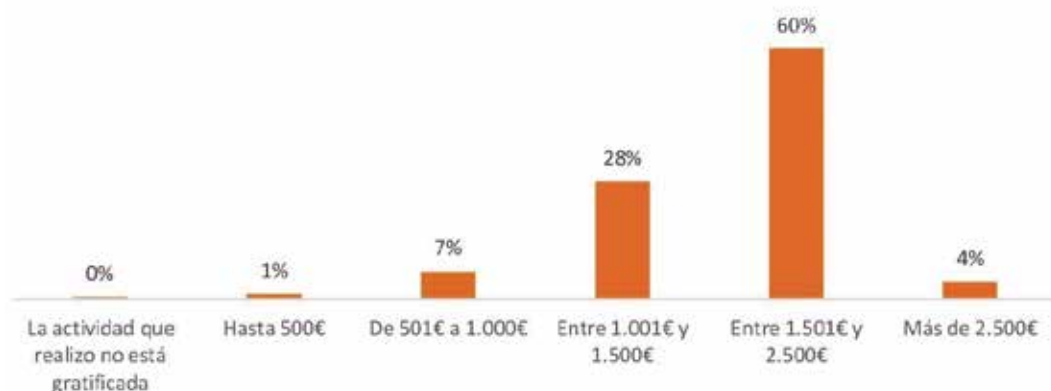
Junto con la estabilidad laboral, el tipo de jornada o el número de contratos resulta fundamental fijarse en el salario. Teniendo en cuenta no sólo la tendencia general y agregada por tramos salariales, sino las especificidades desagregadas en aquellos segmentos que puedan ser más sensibles (las personas jóvenes, sectores específicos...) precisamente para comprender cuáles son los eslabones más débiles o más fuertes en el mercado laboral del trabajo social.

3.5.1 El techo de cristal de los 2.500 euros

El tramo salarial mayoritario es el que va de los 1.501€ a los 2.500€ netos. Este comprende el 60% de las trabajadoras sociales colegiadas. El tramo de 1.001€ a 1.500€ es la segunda

categoría con un mayor porcentaje de trabajadoras sociales (28%). Destaca la baja concentración de trabajadoras sociales en los extremos, tanto superior como inferior.

Ilustración 60 Distribución de las remuneraciones



Fuente: ISSE-IV (N=1.208)

No es posible trazar una serie temporal exacta con los niveles salariales de anteriores Informes sobre los Servicios Sociales en España, en la medida en que los tramos de renta señalados han variado respecto de cuestionarios anteriores. Sin embargo, sí es posible señalar que ha aumentado un 1% la proporción de personas que perciben salarios superiores a 2.500€ y que la categoría modal continúa situándose en torno al tramo entre 1.500€ a 2.500€.

El ínfimo porcentaje de trabajadoras sociales que no perciben remuneración por su trabajo es preciso enmarcarlo dentro del ámbito de la colegiación. Así, no es posible afirmar que las trabajadoras sociales se desvinculen del voluntariado, sino que la población colegiada que se encuentra empleada o en búsqueda de empleo en un porcentaje muy alto no hace del voluntariado su actividad principal, lo que no implica que no puedan realizar actividades voluntarias de forma paralela al desarrollo de sus actividades profesionales en el ámbito del trabajo social.

Existe una relación estadísticamente significativa entre la edad y el salario. Esta relación es moderadamente débil y directa, de tal forma que a mayor edad se tienden a obtener mayores remuneraciones.

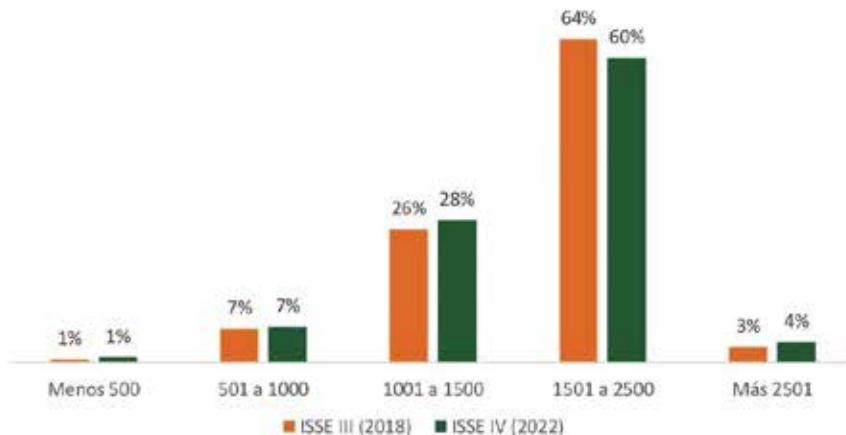
3.5.2 Continuidad en la estructura salarial

El salario percibido por las trabajadoras sociales oscila entre diferentes horquillas: desde menos de 500€ al mes (1%) a sumas de salario bruto superiores a 2.500€ mensuales (4%).

La mayoría de las trabajadoras sociales (69%) se ubican en la horquilla de 1.501€ a 2.500€, seguido del 28% que está entre los 1.001€ a 1.500€, finalmente, el grupo de 501 a 1000€ con el 7%.

Cuando se comparan estos resultados con los del III Informe sobre los Servicios Sociales en España,⁵⁵ se observa que se mantiene, de forma considerable las distribuciones, aunque han aumentado las categorías inferiores y la superior al tramo de 1.501€ a 2.500€, mientras que la categoría intermedia modal de 1.501€ a 2.000€ tiende a disminuir en el momento actual, pasando del 63,6% en el III Informe sobre los Servicios Sociales en España al 60%.

Ilustración 61 Evolución de la distribución de los salarios



Fuente: ISSE III y IV

3.5.3 Relación inversa entre edad y salario

En las distribuciones de las diferentes columnas se aprecia que existe un desarrollo escalonado en el reparto de las remuneraciones en función de los grupos de edad analizados, registrándose mayores porcentajes de sueldos altos entre los grupos de edad superior.

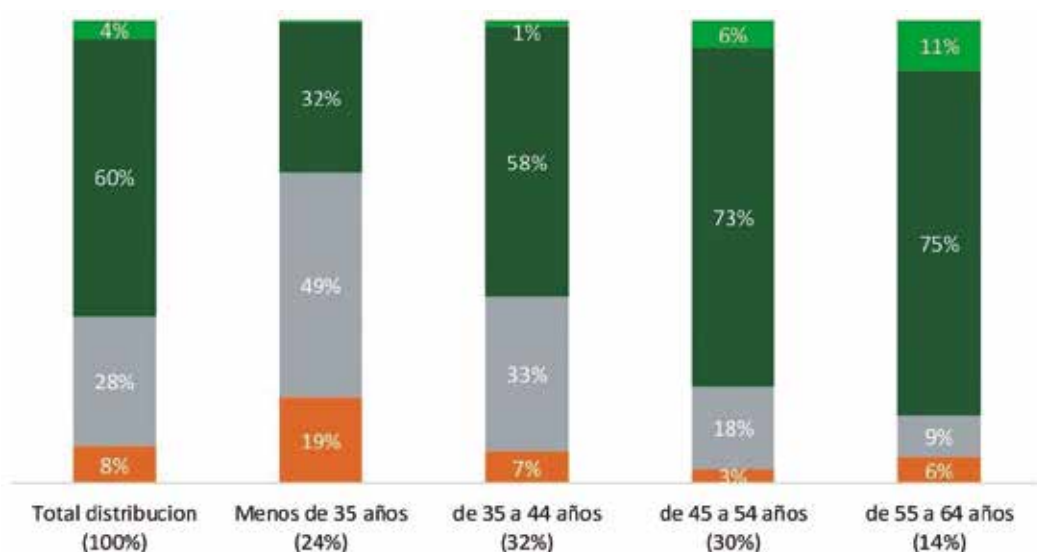
En el tramo de trabajadoras sociales menores de 35 años se encuentra sobrerrepresentado el tramo salarial inferior a 1.000€⁵⁶, que representa el 19% de las colegiadas que perciben estos salarios. De igual manera, este colectivo de edad se encuentra sobrerrepresentado en el tramo

⁵⁵ Para construir la serie con agrupaciones diferentes se ha procedido a descomponer las categorías salariales del III Informe sobre los Servicios Sociales en España en centenas (asignando la media del intervalo en cuestión) y, posteriormente, realizando la nueva agrupación e imputando la suma de los valores correspondientes.

⁵⁶ Se ha agrupado el conjunto de salarios inferiores a 1.000€.

de 1.000 a 1.500€, con una proporción del 49%. Por su parte, el grupo de edad de 45 a 54 años mantiene unos porcentajes muy similares a la media. Los tramos de edad superiores a los 45 años manifiestan una clara tendencia a acumular una mayor proporción de remuneraciones medias-altas y altas. En este sentido, para ambos grupos de edad, más del 70% de las trabajadoras sociales colegiadas perciben salarios superiores a 1.500€. Además, es especialmente notable el 11% de trabajadoras sociales de 55 y más años que perciben salarios superiores a 2.500€.

Ilustración 62 Distribución por edades de las remuneraciones



Fuente: ISSE-IV (N=1.204)

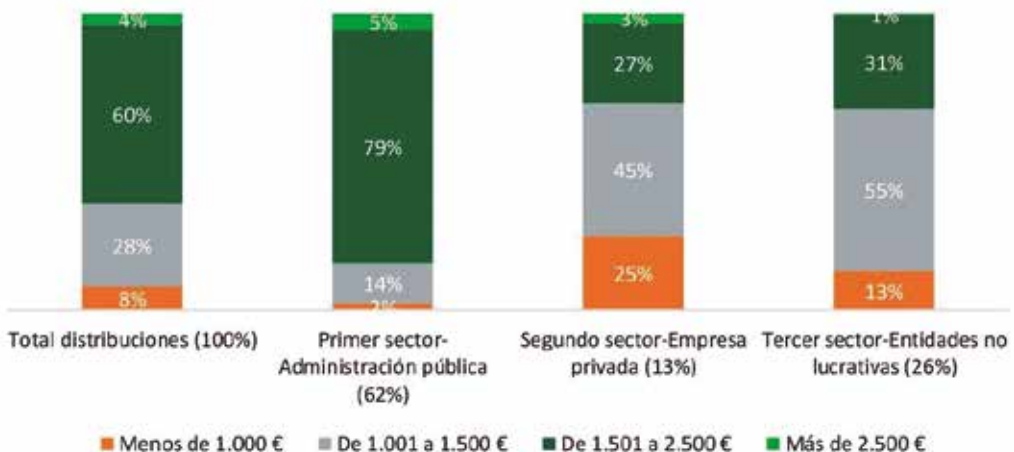
La edad es una variable que estructura una clara tendencia en las remuneraciones de las trabajadoras sociales, al igual que en el resto de las variables laborales. Aquellas de mayor edad tienden, en general, a percibir mayores salarios. Esta tendencia es común a una parte importante de la estructura laboral general, y está mediada por la experiencia como factor de afianzamiento y mejora de las condiciones laborales de las trabajadoras.

Además, para el caso específico de las trabajadoras sociales en que existe un porcentaje de funcionarias relevante, el acceso a las plazas funcionariales correlaciona positivamente con la edad y con los salarios. En este sentido, el factor edad no sólo ejerce influencia por la valoración de la experiencia laboral, sino también por un mayor acceso a plazas funcionariales y, en el sector privado, a contratos indefinidos mejor remunerados.

3.5.4 Devaluación salarial en el sector privado

Como se ha expuesto previamente, los diferentes tipos de entidades obedecen a racionalidades diferentes que afectan a los modos de organización del trabajo y las condiciones en que este se desarrolla. En este sentido, atendiendo a los diferentes sectores de las entidades en relación con las condiciones salariales de las trabajadoras sociales, es posible observar una clara distinción en las distribuciones entre el sector público y el privado.

Ilustración 63 Distribución por sectores de las remuneraciones



Fuente: ISSE IV (N=1.206)

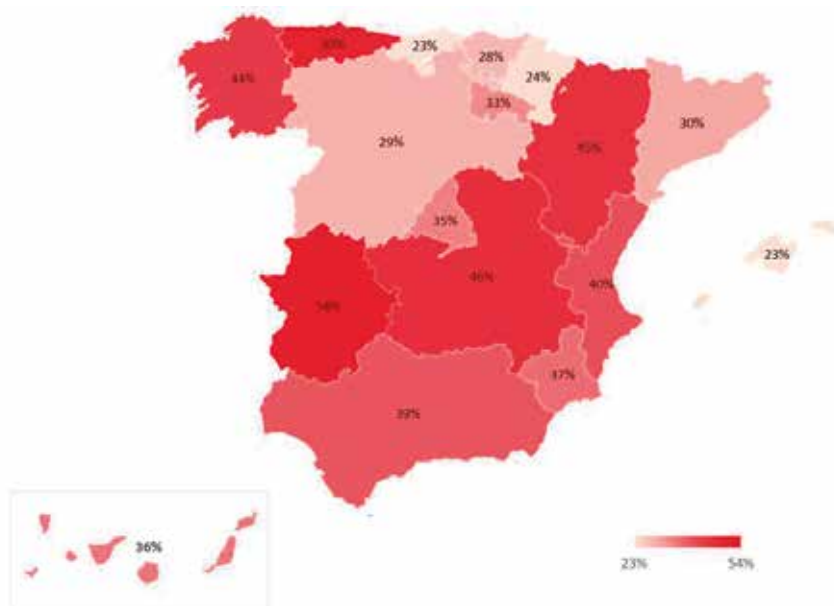
La mayoría de las trabajadoras sociales del sector público se sitúan en el tramo salarial de 1.501€ a 2.500€ mientras que, en el caso del sector privado tanto lucrativo como no lucrativo, la categoría modal se sitúa en el tramo de 1.001€ a 1.500€. Es todavía más llamativo el peso porcentual de la categoría de menos de 1.000€ en el sector privado en comparación con el sector público. Además, dentro del sector privado, es posible apreciar que el segundo sector se caracteriza por tener unas peores condiciones salariales que el tercer sector: en este sentido, la proporción de trabajadoras sociales con salarios inferiores a 1.000€ casi duplica la del tercer sector.

De acuerdo con los datos analizados, el sector privado, y especialmente el sector empresarial, es el espacio en que se tiende en mayor medida a aplicar una devaluación salarial sobre el trabajo social. Mientras que el sector público resiste esta tendencia manteniendo los salarios predominantemente en un nivel medio-alto.

3.5.5 Remuneración y territorio

Territorialmente existe una variabilidad considerable en el porcentaje de trabajadoras sociales que perciben sueldos inferiores a 1.500€. La media nacional se sitúa en el 36%, siendo principalmente en las comunidades autónomas del norte de España aquellas que obtienen resultados sensiblemente por debajo de la media; es decir, territorios en que existe una menor proporción de trabajadoras sociales colegiadas con bajos salarios. Este es el caso de Cantabria (23%), Navarra (24%), Euskadi (28%) y Catalunya (30%), además de Castilla y León (29%) en la zona interior-norte. Además, es igualmente relevante el caso de las Illes Balears, en que se registra el 23%.

Ilustración 64 Porcentaje de trabajadoras sociales que perciben salarios inferiores a 1.500€ mensuales según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.207).

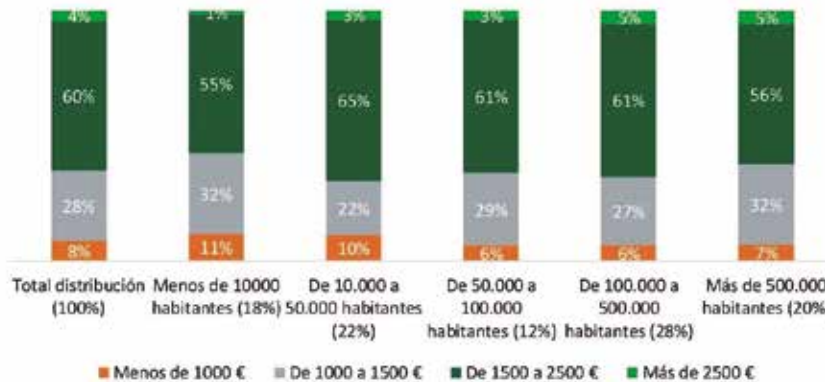
Por su parte, la zona interior-sur es aquella que recoge algunos de los porcentajes más altos, especialmente en el caso de Extremadura, donde el 54% de las trabajadoras sociales perciben salarios inferiores a 1.500€ y Castilla la Mancha, con el 46%. En el norte se encuentra también el caso de Galicia, con el 44%, de Asturias con el 50% y de Aragón con el 45%. En el resto de las regiones del país se sitúa en torno a la media nacional con oscilaciones inferiores al 5%.

Así, es posible identificar que con relación al salario parecen existir territorios en la zona norte del país con un mayor porcentaje de personas que perciben salarios más elevados, mientras que las zonas interiores del sur y las zonas más rurales del norte son aquellos en que se perciben salarios más bajos. El resto de los territorios se sitúan en torno a la media nacional.

3.5.6 Tamaño de municipio y tendencias salariales

Existe una relación estadísticamente significativa entre el salario percibido y el tamaño del municipio. Esta relación es débil y directa, lo que implica que los salarios tienden a ser superiores en municipios de mayor tamaño que en los de menor tamaño. En concreto, los municipios de mayor tamaño registran un mayor porcentaje de trabajadoras con salarios superiores a 2.500€. Sin embargo, los salarios medios altos y medios bajos se mantienen muy próximos a los resultados del conjunto de municipios. En el caso de las grandes ciudades, de más de medio millón de habitantes, destaca el 32% de trabajadoras sociales con salarios inferiores a 1.500€, dato que se convierte en especialmente relevante si atendemos a la diferencia en el coste de la vida entre las grandes ciudades como Madrid y Barcelona respecto del resto del país.

Ilustración 65 Distribución de trabajadoras sociales por tamaño del municipio y salario percibido



Fuente: ISSE-IV (N=1.208)

Resulta reseñable que sea, nuevamente, el tamaño de municipio y no la comunidad autónoma la variable territorial que permite evidenciar una distribución de los datos más clara. Es decir, es el eje rural urbano el que estructura más las diferencias que la comunidad autónoma en sí. Como se ha comentado, las grandes ciudades presentan una mayor concentración y diversidad de servicios, así como un mayor peso de los sectores y los ámbitos más lucrativos o con mayores recursos. Lo que resulta una novedad y evidencia una pauta

de transformación es el hecho de que en las grandes ciudades se polarizan en mayor medida los salarios: aumentan los grandes salarios, disminuye el salario modal (de 1.500€ a 2.500€) y, en cambio, aumentan los salarios bajos, rompiendo la tendencia. Son las grandes ciudades donde la presión de los salarios genera un efecto a la baja y es, en concreto, en el segundo sector donde se ve esta pauta con más claridad, seguido del tercer sector. Es decir, son las grandes ciudades y en el sector privado el lugar donde se está produciendo cierta devaluación salarial.

3.6 Conclusiones: análisis de correspondencias

Las diferentes variables que permiten medir la estabilidad laboral, las características de la jornada laboral o los contratos, así como las condiciones salariales guardan una estrecha relación. A lo largo de este capítulo se han establecido diferentes tendencias y relaciones en los datos, partiendo del análisis univariable y bivivariable. En este apartado se van a sintetizar las tendencias y sus interrelaciones, elaborando un análisis multivariable a partir del análisis de correspondencias múltiples.

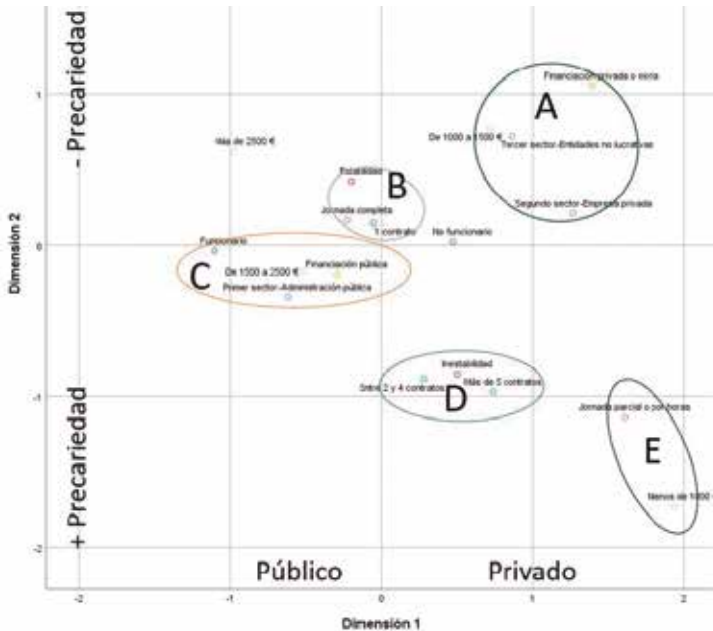
Una de las ventajas de este tipo de análisis es que permite incorporar variables cualitativas y mostrar que las diferentes categorías guardan relaciones de proximidad o distancia con otras categorías en función de su asociación. En este tipo de análisis, las categorías de las variables seleccionadas tienden a aproximarse, cuando tienen comportamientos similares (los sujetos que eligen unas categorías también tienden a elegir las próximas), y se distancian, cuando las personas eligen respuestas distantes entre ellas. Estas relaciones dan lugar a un plano topológico en base a dos ejes a partir de los cuales se desarrollan las distribuciones entre las categorías, hasta el punto de que es posible analizar las distancias o proximidades entre categorías, conformando nubes de categorías o conjuntos con gran poder explicativo e interpretativo.

Para facilitar la comprensión se va a ir trabajando con un modelo que comienza relacionando salarios, sectores, tipo de financiación de la entidad o estabilidad de la persona trabajadora; para en un segundo y tercer momento incluir junto a estas variables la posición jerárquica que se ocupa, el género de la persona, la edad y el tamaño del municipio en que reside.

3.6.1 Modelos de segmentación laboral

En este primer modelo se distingue un eje en torno a la precariedad en el empleo, estabilidad, número de contratos y tipo de jornada. Por otro lado, se distingue un eje en función del tipo de entidad; las pertenecientes al sector público frente al privado (las del segundo y tercer sector).

Ilustración 66 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales



Fuente: ISSE-IV (N=1.099).

En cuanto a la no precariedad en el empleo, se observa que las categorías de estabilidad, jornada completa y un único contrato en el año se encuentran muy próximas entre ellas (agrupación B). Además, se localizan a relativa distancia de la categoría funcionario, lo que implica que las formas contractuales no vinculadas a plazas funcionariales también tienen acceso a empleos en estas condiciones de estabilidad y jornada completa. La estabilidad en el empleo goza por tanto de transversalidad entre sectores.

Por su parte, la inestabilidad laboral y la acumulación de varios contratos en el año se encuentran muy próximas entre ellas (agrupación D). A su vez, se encuentran próximas a otra asociación muy fuerte, como es la que existe entre la jornada parcial y los salarios inferiores a 1.000€ mensuales (agrupación E). Esto implica que la inestabilidad en el empleo es próxima a la inseguridad en los ingresos, pero que esta relación no es tan fuerte como para considerarlas circunstancias completamente asociadas, aunque sí parcialmente asociadas.

En lo que refiere al eje de las entidades, se observa que el primer sector, la financiación pública, ser funcionario y la horquilla de salarios de 1.500€ a 2.500€ se encuentran próximas entre sí (agrupación C). En contraste, se observa que cuando la entidad para la que se trabaja tiene una proporción de financiación pública igual o inferior al 50%, pertenece al segundo o

tercer sector y que los salarios mensuales se ubican en torno a los 1.000 y 1.500€ son categorías que se encuentran próximas entre ellas (agrupación A).

Las trabajadoras sociales ligadas al sector público se encuentran más próximas a mejores salarios que las trabajadoras ligadas a otros sectores y entidades. Sin embargo, la estabilidad es transversal a todos los tipos de entidades, lo que implica que, en el sector público, también existen espacios de precariedad y, a la inversa, que en el segundo y tercer sector también hay empleos de calidad.

Por último, se observa la categoría de salario superior a 2.500€ que no mantiene fuertes relaciones con ninguna otra categoría. Para profundizar en las asociaciones de esta categoría además del resto de agrupaciones, a continuación, se incorporan al análisis las variables que caracterizan el puesto de trabajo.

3.6.2 La importancia del nivel de atención y la jerarquía

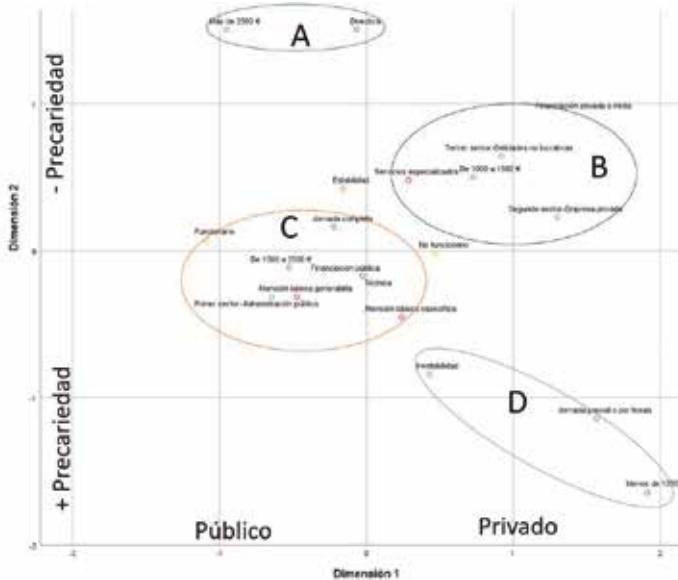
Siguiendo con la misma técnica de tratamiento de los datos, al incluir en el análisis las variables vinculadas a las características del puesto de trabajo abordadas en el subapartado 1 de este capítulo (nivel de atención y puesto que se ocupa⁵⁷), se obtiene un gráfico en el que es posible identificar cuatro agrupaciones principales.

Las agrupaciones señaladas en el gráfico mantienen coherencia con lo expuesto previamente. En este caso, además de las relaciones señaladas entre la estabilidad laboral, la financiación pública y los salarios medios altos (de 1.500€ a 2.500€) se observa que los niveles de atención básica, ya sea generalista o específica, se encuentran ligados a la financiación pública (agrupación C). Por el contrario, los servicios especializados se encuentran en la parte derecha del gráfico, próximos al segundo y tercer sector y las formas de financiación mixtas y privadas, además de a salarios entre 1.000€ y 1.500€ (agrupación B).

Por otra parte, la categoría de inestabilidad se aproxima más a las de jornada parcial o por horas y los salarios inferiores a 1.000€ mensuales (agrupación D). Esto parece indicar que la precariedad tiende a concentrarse, en sus múltiples dimensiones, de forma interrelacionada en un mismo colectivo de trabajadoras sociales no asociadas a un sector o puesto de trabajo específico. Por último, es también posible apreciar en la parte superior del gráfico, que las personas directivas se encuentran próximas a la categoría salarial superior a 2.500€ (agrupación A). Queda por comprender la forma como las variables analizadas se relacionan con las características de las trabajadoras sociales: género, edad y tipo de municipio en que residen.

⁵⁷ No se incluye el ámbito de trabajo puesto que la enorme preponderancia de los servicios sociales sobre los demás ámbitos genera una estructura en el gráfico que impide observar con la misma claridad las relaciones entre el resto de variables.

Ilustración 67 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales y características del puesto de trabajo



Fuente: ISSE-IV (N=1.009).

3.6.3 La edad como elemento vertebral de las condiciones laborales

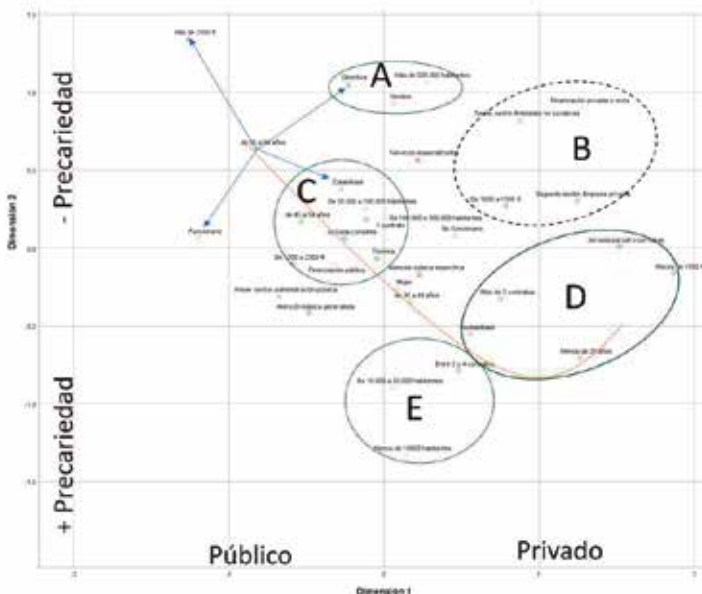
Este último análisis de correspondencias múltiples permite conectar las características estructurales, vinculadas a las entidades y las condiciones laborales y características del puesto de trabajo con la variable sociodemográfica que las estructura: la edad (como se ha visto en anteriores epígrafes). Además, se incluye como variable en el análisis el tamaño del municipio.

Puede observarse, siguiendo la línea naranja, la forma como se distribuyen los diferentes grupos de edad, atravesando el resto de las variables, manteniendo un orden descendente que compone prácticamente una línea recta. Este eje muestra que los grupos de edad superior se encuentran más próximos a categorías de mayor estabilidad, mayor salario y mayor autoridad (agrupaciones A y C), al tiempo que los grupos de menor edad se encuentran situados próximos a peores condiciones laborales (agrupaciones D y E).

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

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

Ilustración 68 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales, características del puesto de trabajo y características sociodemográficas



Fuente: ISSE-IV (N=1.099).

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

Por último, se puede observar en el interior del círculo marcado con una línea discontinua (agrupación B) la proximidad existente entre el segundo y el tercer sector y la financiación privada y mixta. Esta agrupación se muestra en línea discontinua en la medida en que no logra captar una relación respecto de condiciones laborales de las trabajadoras sociales más allá de los salarios entre 1.000€ y 1.500€. Esta falta de captación de vínculos con variables relacionadas con las condiciones laborales indica la variabilidad interna de la agrupación en otros aspectos que no son los estrictamente salariales. Sin embargo, sí es útil señalar la proximidad de posiciones entre entidades del segundo y tercer sector ya que, a pesar de partir de premisas diferentes en tanto que entidades (tener o no tener ánimo de lucro), su relación con las condiciones laborales de las trabajadoras y las fuentes de financiación se



CAPÍTULO 4

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



muestra similar. raleza del trabajo que se ha de desempeñar y las condiciones en que este se desarrolla afectan de diversas maneras a las personas que lo realizan, de tal manera que, como elemento novedoso en este IV Informe sobre los Servicios Sociales en España, se han incluido en el cuestionario algunas preguntas que atienden al bienestar subjetivo de las trabajadoras sociales.

La salud mental y el bienestar aportado por el ejercicio de la labor profesional son elementos clave en la calidad de vida y el trabajo de las personas. En este sentido, la información abordada en este capítulo se centra en identificar los grados de malestar y bienestar, además de algunos de los principales factores que inciden en el estado subjetivo de las trabajadoras sociales. Para ellos se ha prestado atención a tres elementos clave: la experiencia de ansiedad, la satisfacción y el burnout.

En último lugar se aporta un análisis multivariable que permite relacionar los tres elementos medidos para comprender la estructura de los malestares (qué variables están asociadas a los diferentes niveles de malestar) y el modo como se relaciona esto con los procesos de transformación que se están produciendo en la profesión, transitando de la dimensión individual de la medida las implicaciones sociológicas de los resultados.

4.1 Ansiedad

El grado de ansiedad de las trabajadoras sociales es una variable de interés para aproximarse a la dimensión de su bienestar subjetivo. La pregunta incluida en el cuestionario se refiere a la ansiedad experimentada en la semana previa a la realización de la encuesta⁵⁸, asumiendo una cierta capacidad de extrapolar ese grado de ansiedad a la generalidad de la experiencia de las trabajadoras sociales. Para poder hacer esta extrapolación se considera necesario controlar el efecto que puede haber generado la situación de pandemia en la ansiedad declarada

La encuesta incluye una pregunta abierta que permite que las encuestadas maticen el motivo de su ansiedad y que ha suscitado un número alto de respuestas (220) equivalentes al 19% de la muestra. Dentro de estas respuestas, las personas que han referido directamente al COVID o la pandemia son 10, equivalente al 5% del total de respuestas abiertas. Esto nos permite afirmar que: las personas refieren malestares estructurales (indican las condiciones laborales, la situación de saturación, las presiones políticas o de la organización, etc.) más que a un hecho concreto; por esta razón parece que la pandemia COVID-19 ha generado, más que un antes y un después, un impacto que se ha instalado sobre unas condiciones previas muy complejas. Para comprobar el impacto de la evolución de la pandemia con aproximaciones cualitativas sería importante consultar a Calzada (2021)⁵⁹.

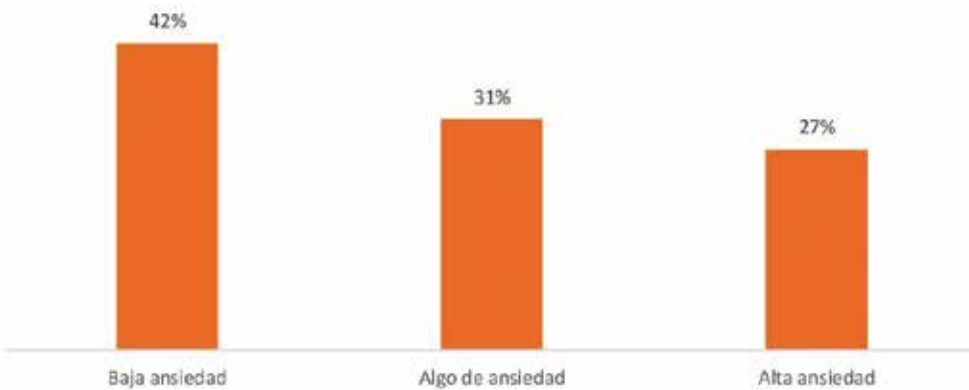
⁵⁸ El trabajo de campo se realizó entre los meses de mayo y septiembre del 2021.

⁵⁹ Monitor de impacto de la Covid-19 sobre los Servicios Sociales (Informe técnico) <https://www.ucm.es/monitors>

4.1.1 Altas tasas de ansiedad

El grado de ansiedad percibido por las trabajadoras en la última semana permite, en términos agregados, captar el malestar asociado a la ansiedad percibida por las trabajadoras sociales en términos estructurales. Aunque la pregunta se refiere a la última semana y está sujeta a eventualidades en la experiencia cotidiana de las trabajadoras sociales, se ha formulado así para facilitar la respuesta a las personas encuestadas y evitar sesgos de deseabilidad.

Ilustración 69 Grado de ansiedad de las trabajadoras sociales⁶⁰



Fuente: ISSE-IV (N=1.201)

La distribución general de la ansiedad permite identificar que la posición modal es la baja ansiedad; pero más de la mitad de las trabajadoras sociales experimenta al menos algo de ansiedad, y 1 de cada 4 experimenta altos niveles de ansiedad. En este sentido, es posible considerar que la experiencia de ansiedad es común a un porcentaje mayoritario de trabajadoras sociales; pero es minoritaria la distribución de trabajadoras sociales que afirman experimentar dicha ansiedad en condiciones de alta intensidad.

Las personas que declaran algo de ansiedad son un colectivo de gran interés, pues representan un grupo susceptible de experimentar malestares derivados de la experiencia de ansiedad que, en el momento de la encuesta, se manifiesta de forma moderada y no excesiva, pero que se encuentra en un punto próximo a niveles que puedan generar malestares significativos en las personas.

⁶⁰ El enunciado original de la pregunta es el siguiente: “Por favor, señala la opción que mejor describa cuánta ansiedad has experimentado durante la última semana incluyendo hoy. Siendo 1 nada de ansiedad y 5 ansiedad extrema”. Las categorías se han recodificado agrupando 1 y 2 como baja ansiedad, 3 como algo de ansiedad y 4 y 5 como alta ansiedad.

4.1.2 Las mujeres presentan mayores niveles de ansiedad

Existe una relación estadísticamente significativa entre género y nivel de ansiedad percibido, según la cual las mujeres experimentan un mayor grado de ansiedad que los hombres, aunque esta relación sea muy débil⁶¹.

Ilustración 70 Distribución del grado de ansiedad según género



Fuente: ISSE-IV (N=1.201)

De acuerdo con los datos obtenidos, se puede observar una sobrerrepresentación de los hombres en el extremo de menor ansiedad, el 49% frente al 41% respectivamente, y una sobrerrepresentación de las mujeres en el extremo de alta ansiedad, el 28% frente al 21% en cada caso. Mientras que en las categorías intermedias las distribuciones se mantienen muy próximas entre ellas.

4.1.3 Ansiedad en la atención básica

Es posible identificar una relación estadística significativa de intensidad moderadamente débil entre la ansiedad percibida y el nivel de atención en que se trabaja.

⁶¹ Es preciso considerar que, por lo general, existe una mayor tendencia en las mujeres a declarar algún malestar como la ansiedad en los cuestionarios cuando se realizan preguntas directas (como es el caso del Informe sobre los Servicios Sociales en España IV). En cambio, los hombres suelen presentar respuestas más bajas en este tipo de formulaciones ante los mandatos de género y las diferentes formas de percibir y expresar la vulnerabilidad como se señala en Orgaz, C. et al. (2022). Las soledades no deseadas en pacientes oncológicos mayores de 65 años: Estudio exploratorio y orientación práctica para su intervención. Asociación Española Contra el Cáncer.

Ilustración 71 Percepción de bastante o mucha ansiedad según nivel de atención

Fuente: ISSE IV (N=1.125)

Dentro del 27% de trabajadoras sociales que declaran experimentar alta ansiedad, la distribución varía en función de los niveles de atención. De acuerdo con ello, es posible apreciar que existe una mayor concentración relativa de las trabajadoras que experimentan ansiedad en el nivel de atención básica generalista que en el resto de los niveles, siendo la diferencia en torno a 10 puntos porcentuales.

Estos datos señalan un mayor grado de percepción de factores estresantes en el primer nivel de atención que en los demás, lo que puede ser consecuencia de un efecto embudo según el cual, en el nivel de atención básica generalista se concentra el conjunto de las necesidades y demandas de las personas usuarias. Además es el primer nivel de contención de las situaciones de mayor urgencia/emergencia por una parte de estas al ocuparse de algunas de ellas, al tiempo que derivan otras demandas a otros niveles de atención más específicos. Conviene pensar en estas labores en un contexto de carestía, precariedad, emergencia social y, en los últimos tiempos, de pandemia, por lo que es lógico que las profesionales que enfrentan el primer contacto con las personas usuarias sufran mayores niveles de ansiedad.

La preponderancia del nivel de atención básica en el ámbito de los servicios sociales provoca que se registre una ligera tendencia a una mayor percepción de ansiedad en este ámbito que en los restantes. Por su parte, según sectores no existe una tendencia más allá de una mayor distribución de baja ansiedad en el segundo sector que se compensa en un menor grado de respuestas situadas en algo de ansiedad. Para todos los sectores los niveles de ansiedad alta son casi idénticos.

Por otro lado, no existen relaciones estadísticas significativas entre las variables laborales de estabilidad y salarios con la percepción por las trabajadoras sociales de un mayor o menor

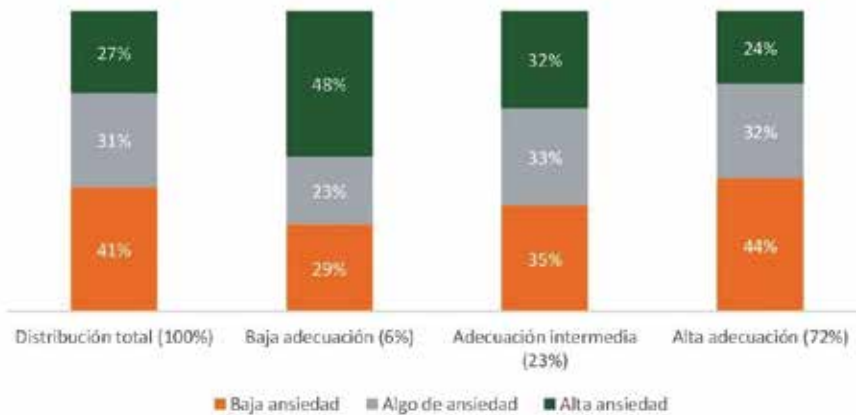
grado de ansiedad. La distribución de porcentajes es bastante similar y no permite entrar en detalles.

En el caso del tipo de jornada, las trabajadoras sociales con jornadas parciales reportan un menor grado de ansiedad alta, lo que permite apuntar a que los motivos de la ansiedad están vinculados al desempeño de la labor profesional y no a las condiciones laborales asociadas a ella, puesto que las personas que se exponen menos tiempo a la labor (jornada parcial o por horas) registran menores cuotas de ansiedad. Al final de este apartado se ahondará un poco más en las respuestas abiertas y las problemáticas a las que apuntan para tratar de captar algunos indicios de estas causas profundas.

4.1.4 Relación inversa entre ansiedad y adecuación de funciones

Resulta esclarecedora la relación que se observa entre la percepción de adecuación de las funciones desempeñadas con la percepción de ansiedad, donde sí existe una relación estadística significativa, aunque débil. En este sentido, la relación entre ambas variables es inversa, a medida que aumenta el grado de adecuación de las funciones, disminuye el grado de ansiedad percibido.

Ilustración 72 Grado de ansiedad según alto grado de adecuación de funciones



Fuente: ISSE-IV (N= 1.182)

Así, comparando los extremos de las distribuciones, se observa que:

- El 24% de las personas que perciben como adecuadas las funciones que desempeñan experimentan alta ansiedad.
- El 48% de las personas que interpretan como inadecuadas sus funciones declaran experimentar alta ansiedad.

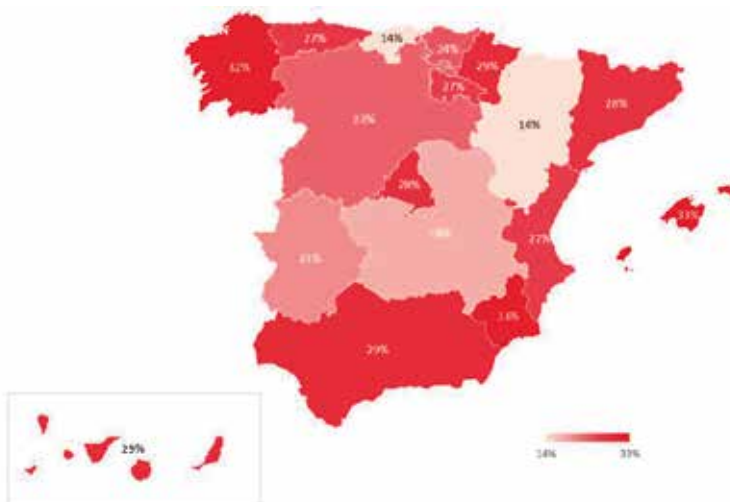
Esta diferencia de 24 puntos porcentuales es relevante y, a pesar del carácter mayoritario en todos los casos de la adecuación de las funciones que han de desarrollar, sí es posible identificarlo como un factor influyente en la experiencia de ansiedad de las trabajadoras sociales y que podría tener un componente transversal. Esta es una cuestión que abre al menos dos debates, que se enuncian sólo a continuación: ¿Qué ha sucedido en la profesión para que haya un malestar asociado al propio desempeño profesional? ¿Cuáles son las funciones que se consideran legítimas para la profesión?

En el capítulo 2 se reflexiona sobre las funciones y se observó que hay un conjunto de funciones que se consideran más o menos deseables. Pero, tras realizar varios análisis, se puede derivar que la percepción de adecuación de las tareas no está directamente vinculada a la tarea en sí, sino a dicha tarea en un marco de acción profesional más amplio (por ejemplo, la dedicación de la jornada exclusivamente a una tarea repetitiva, el exceso de trabajo, etc.).

4.1.5 Ansiedad en función del territorio (comunidades autónomas)

Por territorios existe una variabilidad muy moderada, especialmente en los territorios que superan la media nacional, situada en el 27% de personas que experimentan bastante o mucha ansiedad. Mientras que, por debajo de la media, sí se registran territorios con porcentajes sensiblemente inferiores. Este es el caso de Aragón y Cantabria, ambas con el 14% de trabajadoras que experimentan ansiedad, y de Castilla-La Mancha con el 18%.

Ilustración 73 Porcentaje de trabajadoras sociales que registran mucha o bastante ansiedad según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.200).

Los territorios que registran una mayor proporción de trabajadoras sociales que experimentan ansiedad son: Illes Balears y Murcia con el 33% ambas, además de Galicia con el 32%.

Las zonas del interior peninsular, a excepción de Madrid, se encuentran por debajo de la media de trabajadoras que experimentan ansiedad, mientras que el resto de las comunidades se sitúan próximas a la media, excepto en los casos de Illes Balears, Murcia y Galicia que registran porcentajes inusualmente altos.

4.1.6 La ansiedad como síntoma de un malestar en la profesión

Se ha recurrido a una revisión de la pregunta abierta, donde el 19% de la muestra ha volcado sus reflexiones, comentarios y aportaciones para “ampliar el motivo de su ansiedad”. Se entiende que las respuestas no son representativas para la totalidad de las trabajadoras sociales, sin embargo, aportan información muy valiosa para comprender el significado de los malestares de 1 de cada 5 trabajadoras sociales.

En muy pocos casos hay referencias a la existencia de una intervención médica que haya diagnosticado la ansiedad, como pueden ser: estar de baja, mencionar malestares psicológicos específicos relacionados con la ansiedad o compatibles con los síntomas de la ansiedad, estar de baja o tomando medicamentos. Es decir, hay pocos casos con una intervención médica que haya diagnosticado la ansiedad o que ésta se haya expresado en términos más psicológicos. En cambio, la mayoría de los casos se refieren a situaciones concretas de su trabajo.

Es precisamente la transversalidad de la ansiedad en función de los sectores y de otro conjunto de variables lo que tampoco ha permitido señalar una pauta diferenciadora entre los perfiles de trabajadoras sociales, lo que justamente hace pensar que se trata de un conjunto de malestares que se expresan individualmente y día tras día, que se refieren a un malestar de la profesión en su conjunto.

Estos malestares se concretan en la pregunta abierta en todo tipo de problemas: mala organización, planificación y coordinación, estar sometidos a ambientes de trabajo hostiles, recibir presiones políticas para conseguir objetivos, etc. Es precisamente en el sector público donde las respuestas son más variadas, mientras que en el sector privado suelen referirse de modo predominante al exceso de trabajo; y en concreto, en el conjunto de los sectores la sobrecarga, el exceso de trabajo y otras afirmaciones similares - tomando sólo el concepto de carga, sobrecarga y exceso de trabajo- encontramos el 42% de las respuestas. Otras tantas respuestas no se refieren directamente a estos conceptos, pero sí se describe como tal (“no llego”, “no doy abasto”, etc.) y en no pocas ocasiones en relación con otros

problemas vinculados a motivos laborales (por ejemplo: “relación muy jerárquica”, “presiones políticas”, “no importa el resultado de la intervención”).

Esta información es muy valiosa, porque permite también contextualizar el problema de la burocracia que se veía previamente en el capítulo 2, al menos para el 20% de la muestra. La burocracia no es un problema en sí mismo, sino la manifestación última de situaciones de sobrecarga laboral; es decir, la burocracia se muestra como el principio y el final de la acción de la trabajadora social; cumplimentar documentos, bases de datos, finalizar informes o diagnósticos sin cerrar, tareas que se acumulan, y recibe el nombre genérico de “burocracia”. En una situación donde no hubiera saturación el trabajo y se realizara sin acumularse, probablemente, la burocracia tendría menos protagonismo.

Otro aspecto donde emerge la burocracia como problema es en el tiempo necesario para poder proporcionar información o tramitar una ayuda ante las dificultades, ahora sí, de la burocracia generada en las relaciones entre administraciones. La trabajadora social puede requerir mucho tiempo para conseguir casar todas las demandas administrativas, lo cual a su vez aumenta la carga de trabajo acumulado y la percepción de que el trabajo es interminable y se basa en aspectos no relacionados con la intervención con la persona o la familia usuaria.

Este conjunto de malestares se refiere a causas que apuntan a problemas relacionados con la carga de trabajo, sus relaciones laborales, las características de sus funciones y al deterioro paulatino de sus relaciones con las personas usuarias. Por esta razón, se sostiene que esta cuestión merecería una aproximación adecuada y específica (cualitativa) con el fin de ahondar en las causas de los malestares y en esta percepción de excesivo trabajo, que se identifica individualmente como ansiedad en una parte muy importante de los casos, y que no cuenta con una articulación colectiva que permita pasar del problema individual al diagnóstico y soluciones colectivas.

4.2 Satisfacción

Hay un conjunto de variables que influyen no tanto en la ansiedad (en los términos analizados) como en aspectos que permiten obtener una satisfacción profesional. A continuación, se verán las principales variables que se asocian a la satisfacción.

4.2.1 Altas tasas de satisfacción

La curva que dibujan los datos de satisfacción es asimétrica y acumula mayores porcentajes en torno a las categorías de mayor satisfacción.

Ilustración 74 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales⁶²



Fuente: ISSE-IV (N=1.182)

En concreto, 2 de cada 3 trabajadoras sociales se sitúan en la categoría de satisfacción, la cual es muy preponderante. Por su parte, el 26% de trabajadoras sociales se sitúan en el punto intermedio entre la satisfacción y la insatisfacción. Por último, apenas el 7% del total de encuestadas se muestran insatisfechas.

La clara preponderancia de la satisfacción frente a la insatisfacción permite captar que el sentido de la satisfacción se ordena de forma diferente a la ansiedad, expuesta en el anterior apartado.

En función del género no existe una relación estadísticamente significativa con el grado de satisfacción. Tanto hombres como mujeres mantienen una distribución que se concentra en las posiciones de satisfacción vistas en la pauta general.

4.2.2 Polarización de la satisfacción por sectores

Existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción que experimentan las trabajadoras sociales y el sector de la entidad en que trabajan, aunque esta relación es débil.

⁶² El enunciado original de la pregunta es el siguiente: "Indica del 1 al 5 tu grado de satisfacción con las labores que realizas. Donde 1 es totalmente insatisfecha/o y 5 es totalmente satisfecha/o". Las categorías se han recodificado agrupando 1 y 2 como insatisfacción, 3 No satisfacción y no insatisfacción, y 2 y 5 como satisfacción.

Ilustración 75 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según sector de la entidad



Fuente: ISSE-IV (N=1.182)

Es posible apreciar que existe por sectores una estructura de satisfacción similar en todos los casos. Sin embargo, puede apreciarse un peso diferente en las distribuciones para cada sector. El segundo sector muestra las menores cuotas de satisfacción y las mayores de insatisfacción, frente al tercer sector que registra el mayor grado de satisfacción y el menor de insatisfacción con una diferencia de 4 puntos porcentuales respecto del sector público.

4.2.3 Servicios especializados con alta satisfacción

No existen tendencias significativas en la satisfacción en función del ámbito de trabajo social. Sin embargo, sí es posible identificar una tendencia estadísticamente significativa en función del nivel de atención.

Ilustración 76 Satisfacción según nivel de atención

Fuente: ISSE IV (N= 1.183)

El 67% de las trabajadoras sociales declaran experimentar bastante o mucha satisfacción en el desempeño de su trabajo. Sin embargo, por niveles es posible apreciar una distribución desigual, que obedece a una tendencia muy marcada: a mayor especialización mayor satisfacción.

En este sentido, no existen diferencias entre los niveles que componen la atención básica, tanto la generalista como la específica se sitúan en porcentajes casi idénticos. Por el con-

trario, los servicios especializados sí que registran una distribución diferente, en concreto se registra un grado de satisfacción superior a la media y que alcanza el 71%.

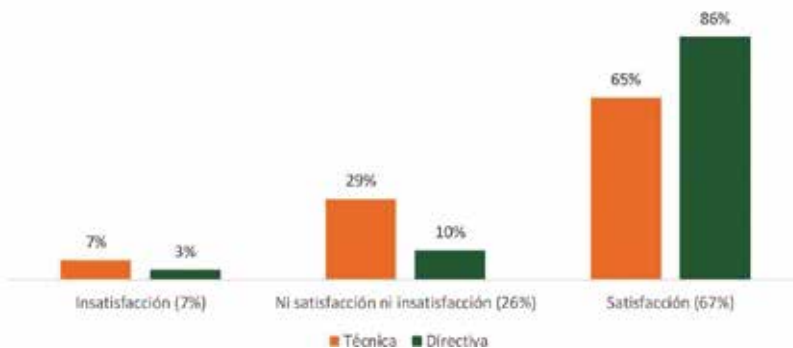
En el apartado anterior podía observarse que el grado de ansiedad percibido, según niveles de atención, seguía un patrón inverso al recién expuesto, de tal manera que es posible afirmar que el nivel de atención especializado mantiene un menor grado de ansiedad y un mayor grado de satisfacción, y que la atención básica generalista se caracteriza por concentrar un mayor grado de ansiedad y un menor grado de satisfacción.

Los servicios especializados proporcionan a las trabajadoras sociales unas mayores cuotas de satisfacción. La atención básica es la primera vía de acceso de la ciudadanía a los mecanismos de protección en un contexto de crisis económica, social y/o sanitaria, muchas veces con recursos y personal muy limitados e instalados en la emergencia. En cambio, en la atención especializada ya se ha producido todo un filtro de las personas usuarias y estas son derivadas por otras profesionales a los recursos específicos que, en general, cuentan con un menor grado de saturación. Además, durante la pandemia la mayoría de los servicios especializados interrumpieron su actividad, al contrario que la atención básica, lo que también puede haber sido un factor diferencial en el estado subjetivo de las trabajadoras sociales en función del nivel de atención en que se ubican.

4.2.4 Mayor insatisfacción en las posiciones subalternas

Existe una relación estadísticamente significativa entre la posición que ocupan las trabajadoras sociales y su grado de satisfacción. Las directivas están más satisfechas que las técnicas. Sin embargo, la diferencia en el grado de satisfacción no se traslada a una diferencia inversa en el grado de insatisfacción, sino que en el caso de las técnicas las posiciones de no satisfacción y no insatisfacción acumulan un porcentaje muy elevado en comparación con las directivas.

Ilustración 77 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según posición jerárquica



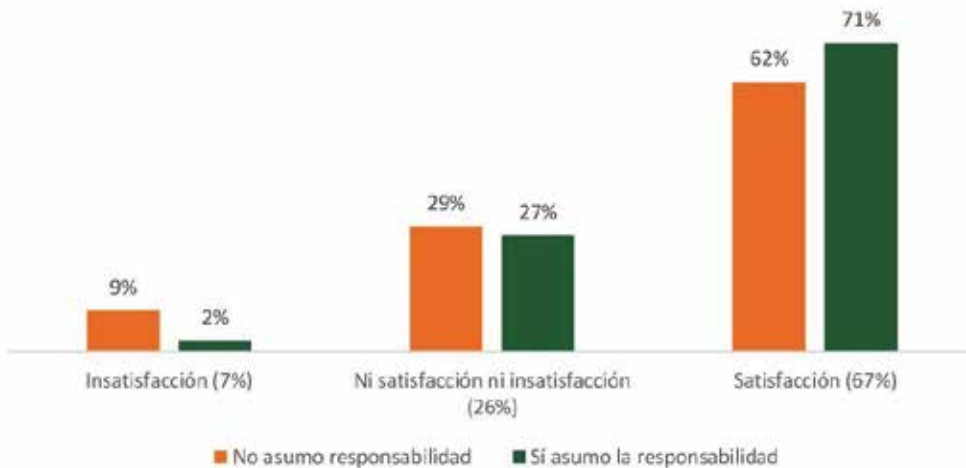
Fuente: ISSE-IV (N=1.109)

Parece comprensible que las personas que tienen capacidad para organizar su trabajo y el de los diferentes equipos subalternos tienen también mayor capacidad para dotar de sentido a su acción y obtener cierta satisfacción por ello. Y, en sentido contrario, las personas con menor capacidad de decisión parecen encontrar menores cuotas de satisfacción, aunque no muy superiores cuotas de insatisfacción.

4.2.5 La relación entre responsabilidad y satisfacción

Existe una relación estadísticamente significativa entre la presencia de un sentimiento de responsabilidad en las trabajadoras sociales y el grado de satisfacción que experimentan. Este sentimiento de responsabilidad subjetiva no implica necesariamente una responsabilidad jerárquica por la cual se desarrollen tareas de coordinación de equipos o se tengan empleadas a cargo, a diferencia de la variable analizada previamente.

Ilustración 78 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según sentimiento de responsabilidad subjetiva⁶³



Fuente: ISSE-IV (N=1.067)

La relación que existe entre ambas variables es débil y directa; por ello, cuando existe el sentimiento de asunción de responsabilidad se obtiene un mayor grado de satisfacción que cuando se tiene la sensación de que no se asumen responsabilidades. En este caso, la di-

⁶³ La pregunta por la responsabilidad subjetiva se ha formulado en el cuestionario de la siguiente manera: “¿Asumes la responsabilidad/coordinación de algún plan, programa o proyecto?”. Esta pregunta se ha realizado solo a personas que habían declarado previamente no ocupar posiciones de dirección. En este sentido, la responsabilidad por la que se pregunta se fundamenta en la ausencia de un reconocimiento formal de la posición jerárquica en tanto que directiva y en la percepción de asunción de responsabilidad informal por parte de las encuestadas.

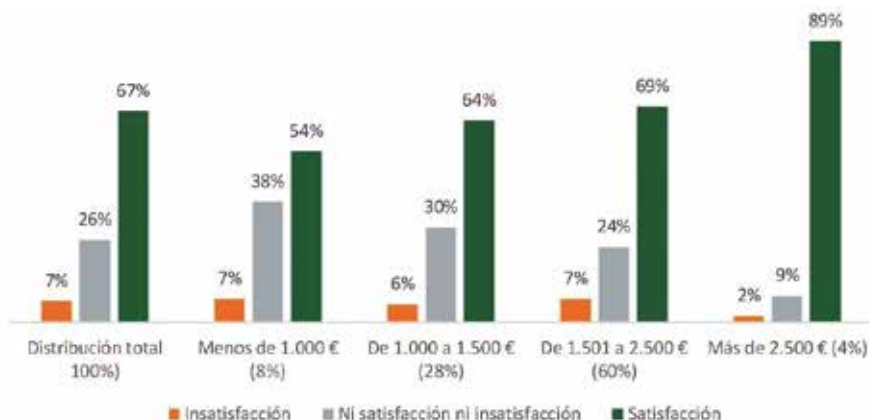
ferencia en el grado de satisfacción sí se traslada, en mayor medida que en el caso de las directivas, a la diferencia en el grado de insatisfacción.

Siendo variables diferentes, la percepción de responsabilidad y la posición directiva apuntan en un mismo sentido: la capacidad de decisión sobre los asuntos tiene un efecto directo y positivo en la satisfacción.

4.2.6 Los salarios y la satisfacción

En cuanto a las variables laborales, las relaciones que se establecen entre la estabilidad, los salarios y el tipo de jornada con el grado de satisfacción es estadísticamente significativo. Sin embargo, estas relaciones son débiles y sus tendencias no muy acusadas, aunque en todos los casos apuntan a que cuando las condiciones laborales son mejores -mayor estabilidad, mejores salarios y jornada completa- se registran mayores grados de satisfacción. Al contrario de lo observado previamente respecto de la ansiedad, la satisfacción sí aparece relacionada con las condiciones laborales y no solo con las condiciones en que se desempeña la labor del trabajo social (estrés, saturación, falta de recursos, etc.).

Ilustración 79 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según salarios



Fuente: ISSE-IV (N=1.182)

La tendencia más acusada es la que muestra la relación entre los salarios y la satisfacción. En este sentido, es posible observar que, a medida que aumenta la escala salarial, crece el porcentaje de satisfacción registrado. Esta tendencia sin embargo no se corresponde con una relación inversa en términos de insatisfacción, sino que la transferencia de las distribuciones se da desde la categoría intermedia hacia la satisfacción. Esto implica que las condiciones salariales actúan como un complemento a la satisfacción capaz de inclinarla desde posiciones intermedias hasta posiciones satisfactorias.

4.2.7 Satisfacción con las funciones consideradas legítimas

Al igual que ocurría en el caso de la ansiedad, existe una relación estadísticamente significativa entre la percepción del grado de adecuación de las funciones desarrolladas y el grado de satisfacción. Se observa una tendencia muy evidente: el grado de satisfacción es más elevado entre las trabajadoras sociales que declaran encontrar un alto grado de adecuación entre las tareas que llevan a cabo y las que consideran propias del trabajo social.

Ilustración 80 Grado de satisfacción según alto grado de adecuación de funciones



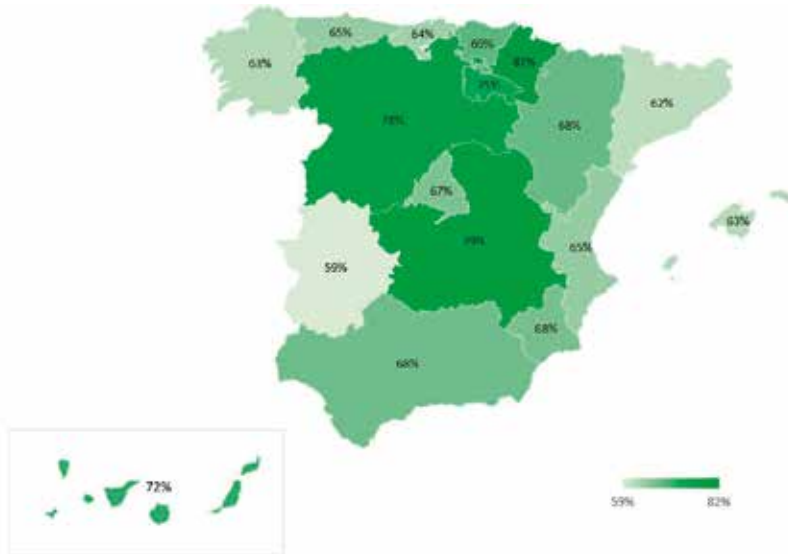
Fuente: ISSE-IV (N=1.182)

La distribución de las categorías modales para cada grado de adecuación de las tareas es ilustrativa del alto grado de correlación existente entre ambas variables. La insatisfacción es la categoría modal entre las trabajadoras que afirman sus tareas como inadecuadas, la no satisfacción ni insatisfacción es la categoría modal en la categoría intermedia de adecuación y, por último, la satisfacción es la categoría modal entre las trabajadoras sociales que perciben sus funciones como adecuadas.

4.2.8 Satisfacción por comunidades autónomas

La distribución de los porcentajes de trabajadoras sociales que declaran encontrarse satisfechas en su puesto de trabajo entre los territorios muestra que existe una tendencia generalizada a reportar altos grados de satisfacción. En todos los casos es mayoritario el porcentaje de trabajadoras sociales que declaran satisfacción. Estos porcentajes son especialmente notables en el caso de Navarra, con el 82% de trabajadoras satisfechas y en los casos de las Castilla-La Mancha y Castilla y León, que reportan el 79% y el 78% respectivamente.

Ilustración 81 Porcentaje de trabajadoras sociales que experimentan satisfacción según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.181 Media nacional= 67%).

Es Extremadura la comunidad autónoma que registra un menor grado de satisfacción entre las trabajadoras sociales. En concreto, el 59% de las personas encuestadas declara encontrarse satisfecha, lo que implica 8 puntos porcentuales por debajo de la media nacional.

4.3 Burnout

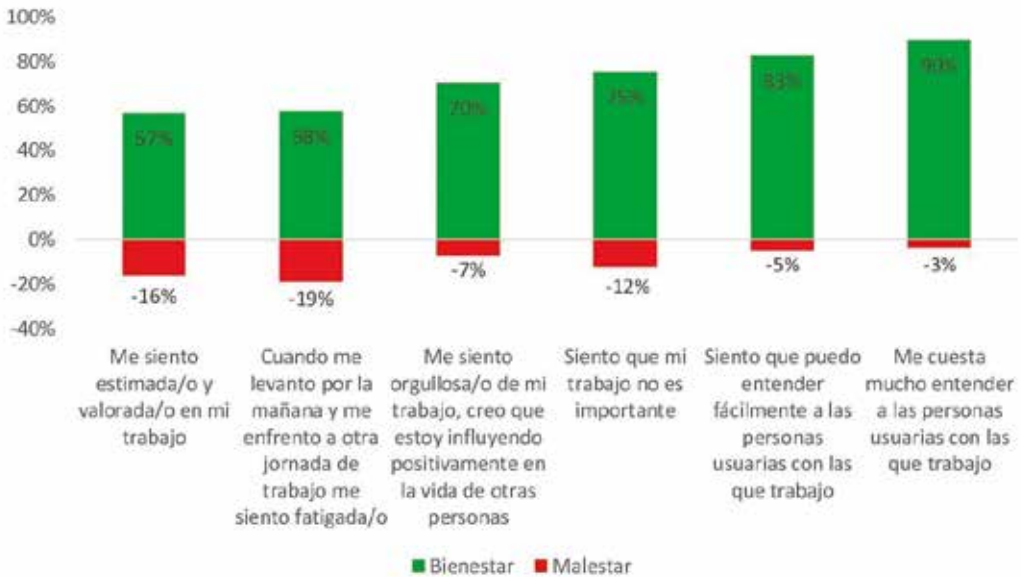
Con el objetivo de acceder a una mayor información acerca del estado subjetivo de las trabajadoras sociales, se incluye en la encuesta una escala burnout de seis ítems, para profundizar en los componentes del bienestar y malestar subjetivo del colectivo de trabajadoras sociales. La escala burnout permite agregar estados subjetivos expresados multidimensionalmente y obtener una visión de conjunto del grado de desgaste existente entre las trabajadoras sociales. Al tiempo que la construcción de esta escala permite localizar factores de bienestar y de malestar, aproximando una perspectiva cualitativa del malestar a través de la naturaleza de los ítems incluidos en ella.

4.3.1 Los componentes del burnout

Para la medición del burnout (estar quemada) se ha partido de seis ítems en forma de escala donde las diferentes trabajadoras debían posicionarse. Estos ítems refieren a cuestiones

como la percepción de estima o el orgullo profesional, así como otros de carácter específico como el malestar al levantarse o la relación con las personas usuarias, etc.⁶⁴

Ilustración 82 Grado de bienestar-malestar según ítems de la escala burnout⁶⁵



Fuente: ISSE (N=1.193*)

La mayoría de las personas consideran que puede entender bien a las personas usuarias (90%) e, incluso, entenderlas fácilmente (83%). Esta conclusión es muy relevante, porque, pese a que a veces pueda ser duro el trato con las personas usuarias y generar algún malestar, no se identifica este aspecto como el responsable de los malestares asociados al burnout. Del mismo modo, se encuentra un alto grado de personas que consideran que su trabajo es importante (75%) y que se sienten orgullosas (70%): estos ítems evidencian una cuestión clave: el marcado carácter vocacional y el sentido de servicio y, al mismo tiempo, un reconocimiento positivo de su propia profesión. Estos indicadores puestos en relación con los debates tradicionales de la profesión sobre la crisis de identidad podrían apuntar a que esta

⁶⁴ El enunciado de la pregunta incorporada en la encuesta es el siguiente: ¿Con qué frecuencia experimentas las siguientes sensaciones? Donde 1 es en nunca y 5 siempre” y se ha referido a seis ítems diferentes cuyos enunciados son los siguientes: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada/o; Me siento orgullosa/o de mi trabajo, creo que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas; Siento que puedo entender fácilmente a las personas usuarias con las que trabajo; Siento que mi trabajo no es importante; Me siento estimada/o y valorada/o en mi trabajo; Me cuesta mucho entender a las personas usuarias con las que trabajo.

⁶⁵ Los porcentajes de cada categoría del eje horizontal de la ilustración no suman 100% puesto que no se incluyen las categorías intermedias.

cuestión ha sido superada en gran parte. Las profesionales se reconocen como tales y están orgullosas en su mayoría de su profesión.

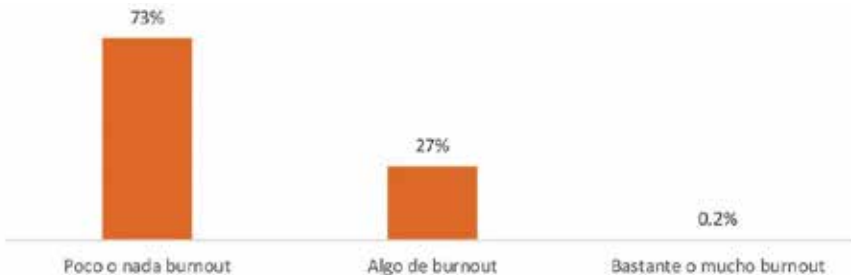
Ahora bien, hay un conjunto de malestares que se asocian principalmente a la sensación de levantarse por la mañana y sentirse fatigada (agotada) con el trabajo (19%), así como la sensación de falta de reconocimiento (16%) y sensaciones asociadas a la falta de importancia del trabajo (específico) que realizan (12%). Es decir, el burnout refiere en primer lugar a un malestar que se vive en el plano más subjetivo pero que, en cambio, está en estrecha relación con malestares (objetivos) relativos a variables laborales. Estas tendencias evidencian una pauta en sentido contrario a la del bienestar, este conjunto de respuestas pone de relieve que son los procesos de desprofesionalización los que subyacen tras ese malestar, como se va a evidenciar a lo largo de los siguientes apartados.

4.3.2 Altas tasas de burnout

Para pasar de un conjunto de ítems a un único indicador de burnout se ha procedido a establecer tres categorías en función de las puntuaciones.

Los resultados obtenidos muestran que el volumen de respuesta a las categorías correspondientes a la vivencia de bastante o mucho burnout es anecdótico entre las trabajadoras sociales encuestadas; apenas el 0,2% de las mismas declara este grado de malestar. Por su parte, el 27% de las trabajadoras sí experimentan algo de burnout. Aunque la mayor frecuencia se sitúa en el poco o nada de burnout, la cual acumula un porcentaje del 73%.

Ilustración 83 Grado de burnout de las trabajadoras sociales⁶⁶



Fuente: ISSE-IV (N=1.179)

La tendencia general de la población de trabajadoras sociales se ubica en posiciones de poco o nada de burnout, lo que implica que un amplio espectro de las trabajadoras sociales

⁶⁶ Esta escala se calcula a partir de la puntuación conjunta que se obtiene de seis diferentes ítems, cada uno de los cuales se compone de una escala entre el 1 y el 5. La escala conjunta alcanza una puntuación mínima de 6 (mínimo burnout) y un máximo de 30 (máximo burnout). La categoría poco o nada de burnout es aquella que comprende las puntuaciones entre 6 y 14, la categoría algo de burnout comprende desde el 15 hasta el 23 y la categoría bastante o mucho burnout comprende desde el 24 al 30.

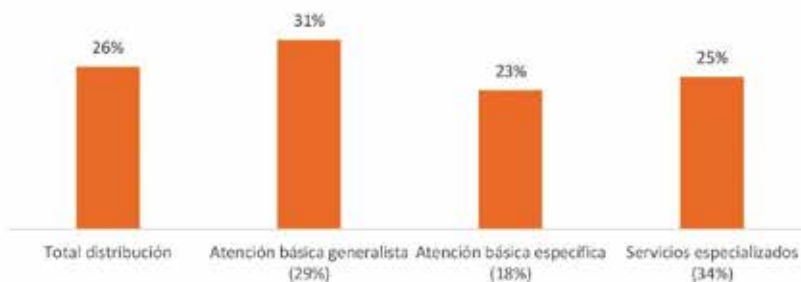
no experimenta un malestar subjetivo relevante. A pesar de ello, es igualmente considerable la proporción de trabajadoras sociales que sí experimentan algo de burnout, una proporción que, aunque minoritaria, es amplia. En este sentido, a pesar de que el estado subjetivo mayoritario entre las profesionales sea bueno, no es posible ignorar que casi 1 de cada 4 trabajadoras sociales experimenta algún grado de burnout. Por su parte, la proporción de casos muy reducida, que se encuentran en la categoría de bastante o mucho burnout, permite excluirla de los análisis bivariantes presentados a continuación.

Por su parte, no existe una relación estadísticamente significativa entre el género y la experiencia de burnout. En el caso de las variables laborales vinculadas a la estabilidad, los salarios y el tipo de jornada tampoco existe una relación estadísticamente significativa con la percepción de burnout en las trabajadoras sociales. Sus distribuciones no muestran en ningún caso tendencias que se desvíen de la tendencia general expuesta en el gráfico 83. En este sentido, es posible afirmar que la calidad en el empleo no conlleva una mayor o menor condicionamiento de la experiencia de burnout. Estos resultados se explican en gran medida porque los ítems utilizados para la construcción de la variable burnout están enfocados a las características de la labor profesional en mayor medida que a las condiciones laborales ligadas al trabajo desempeñado. En este sentido, sí existen características vinculadas al trabajo que se desempeña que influyen en la experiencia de desgaste en las trabajadoras sociales; es el caso del nivel de atención y la posición jerárquica, aunque no así el sector de las entidades y el ámbito de atención.

4.3.3 La atención básica como punta de lanza del burnout

Las diferencias entre los niveles de atención no son muy acusadas, pero sí es posible apreciar que el nivel de atención básica generalista registra un mayor porcentaje de burnout (31%) que el resto de los niveles, los cuales se sitúan en torno al 24%. Esta tendencia es acorde con las observadas previamente respecto de la ansiedad y la satisfacción. En todos los casos se ha registrado un mayor grado de bienestar subjetivo en los servicios especializados que en la atención básica generalista.

Ilustración 84 Experiencia de algo de burnout según nivel de atención



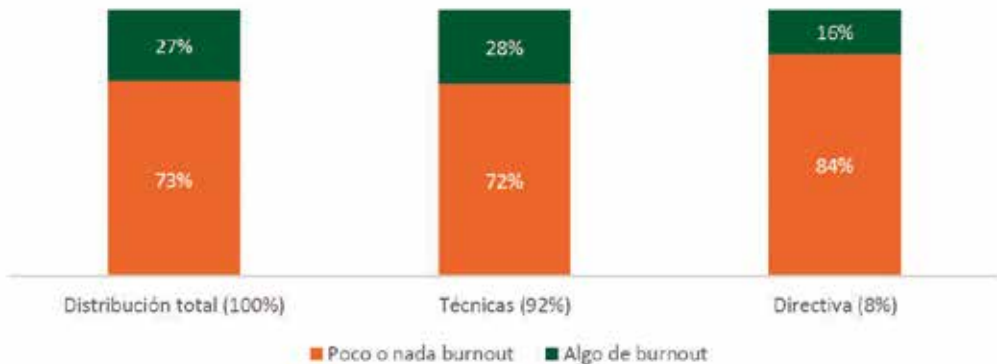
Fuente: ISSE IV (N=1.092)

Estos resultados han de entenderse en el marco de un primer nivel de atención que se ve forzado a absorber el conjunto de demandas de las personas usuarias, ya sea para abordar sus necesidades en ese nivel de atención o para derivar a otros niveles de atención. Así, la atención básica generalista, en tanto que primera línea de atención es aquella en que se concentran en mayor medida la saturación, la falta de recursos y el estrés, generando un mayor grado de desgaste entre las trabajadoras sociales

4.3.4 Posiciones subalternas mayor malestar

Al igual que en el caso de la ansiedad, existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de burnout experimentado y la posición que ocupan las trabajadoras sociales en su puesto de trabajo. Esta relación es débil e inversa; cuando existe un mayor grado de autoridad concretada en el hecho de ser directiva, existe un menor grado de burnout que en los casos en que no se posee autoridad (ser técnica), que acumula un mayor grado de burnout.

Ilustración 85 Distribuciones de burnout según posición



Fuente: ISSE-IV (N=1.043)

La tendencia para el caso de las directivas es descendente: a medida que aumenta el grado de malestar subjetivo, y en el caso de las técnicas esta misma tendencia es ascendente, por lo tanto, a mayor burnout mayor proporción de trabajadoras sociales que ocupan posiciones como técnicas. Al igual que en el caso de la satisfacción, la asunción de toma de decisiones se traduce en un mayor grado de bienestar subjetivo, en este caso expresado como menor grado de burnout.

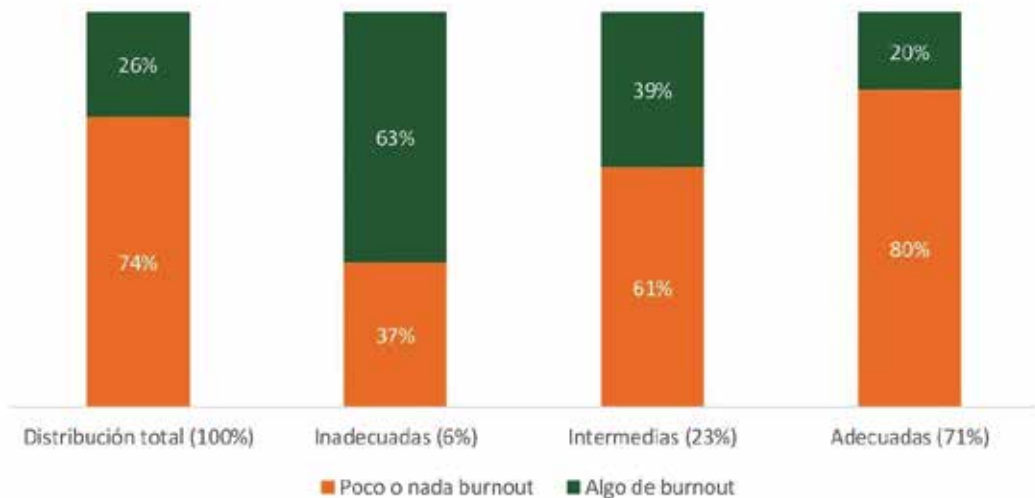
Para el caso de la percepción de responsabilidad en ausencia de una posición jerárquica asociada la tendencia es la misma que para el caso de las técnicas y directivas, siendo las personas que asumen responsabilidad aquellas que experimentan un menor grado de bur-

nout, pero la tendencia en los datos es también considerablemente menos acusada que en el caso de las posiciones jerárquicas.

4.3.5 Adecuación de tareas y menor burnout

De acuerdo con lo señalado para la ansiedad y la satisfacción, el grado de adecuación percibido por las trabajadoras sociales acerca de las funciones que desempeñan mantiene una relación estadística significativa con el grado de burnout experimentado. Esta relación mantiene una intensidad débil e inversa.

Ilustración 86 Grado de burnout según grado de adecuación de funciones



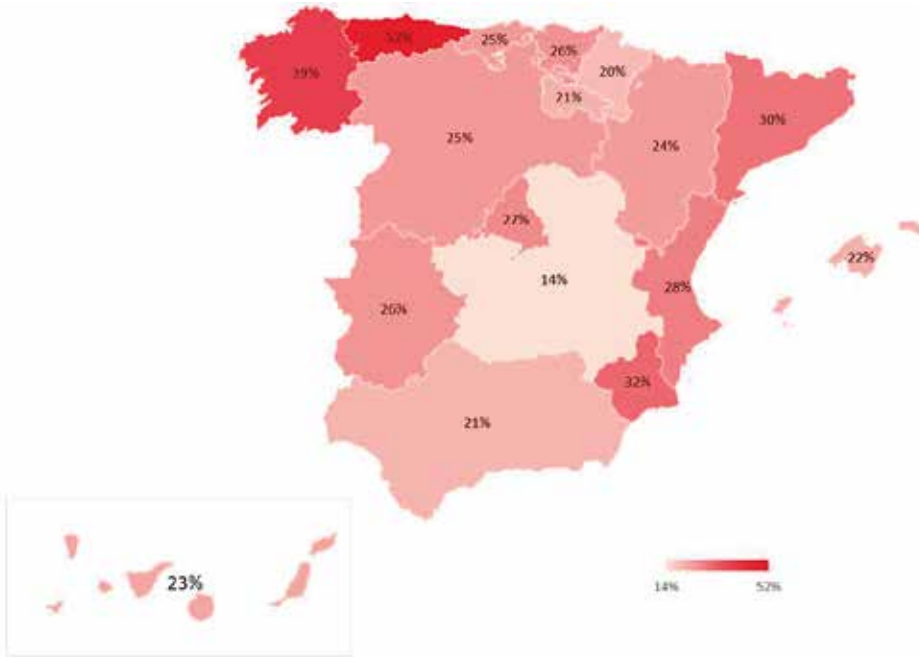
Fuente: ISSE-IV (N=1.103)

Los porcentajes recogidos muestran una clara tendencia inversa entre el burnout experimentado y la percepción del grado de adecuación de las funciones realizadas, de tal manera que a mayor grado de adecuación menor experiencia de burnout se recoge y viceversa.

4.3.6 Distribución en función del territorio

En cuanto a la distribución de las trabajadoras sociales que experimentan algo de burnout, destaca la gran variabilidad que existe entre regiones. Algunas comunidades autónomas registran porcentajes muy elevados, como son los casos de Asturias (52%) y Galicia (39%).

Ilustración 87 Porcentaje de trabajadoras sociales que registran algo de burnout según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.176).

Por el contrario, en el extremo inferior de las distribuciones se encuentra Castilla-La Mancha, que registra el 14% de trabajadoras que experimentan algo de burnout. El caso de Castilla-La Mancha es singular puesto que es el territorio en que existe una mayor coherencia entre los bajos porcentajes de personas con ansiedad, alto grado de satisfacción y bajo grado de burnout. Es esta la región en que se registra un mayor bienestar subjetivo de los trabajadores.

El resto de las comunidades autónomas mantienen unos porcentajes que oscilan en torno a la media sin grandes desviaciones, que en ningún caso superan los 5 puntos porcentuales respecto de la media nacional.

Atendiendo a los modelos de externalización, es posible observar que los modelos tendientes a un mayor grado de externalización también lo son ligeramente a un mayor grado de experiencias de burnout. La desvinculación entre las tendencias por sectores y por modelo de externalización se puede ver afectada por la preponderancia de los servicios sociales y el nivel de atención básica generalista, que reportan un mayor grado de burnout, y se ubican de forma preponderante en el sector público. Aun así, esta tendencia es muy atenuada y conviene tomarla con cierta cautela.

Ilustración 88 Experiencia de burnout según modelos de externalización⁶⁷



Fuente: ISSE IV (N=1.117)

4.4 Conclusiones

4.4.1 De la crisis de identidad a la identidad en crisis

Existe cierta interrelación entre los tres elementos analizados: ansiedad, satisfacción y burnout. La ansiedad apunta a la expresión de un malestar individual que -como se ha visto- en realidad señala un malestar en la propia profesión. A la luz de estos indicios parece que no existe ya una crisis de identidad en la profesión, no se apela de forma mayoritaria a problemas relacionados con el reconocimiento profesional sino con la carga de trabajo. Las profesionales han conseguido situarse en una posición clave entre la articulación de los servicios sociales y otro tipo de coberturas y servicios, siendo, en ocasiones, una interfaz entre la administración, las entidades y las ciudadanas. Esto, sin duda, evidencia la consolidación del oficio, pero laboralmente constituyen una posición tan esencial como frágil ante las transformaciones de las políticas públicas, la desregulación de los mercados laborales y la agudización de las crisis sociales, económicas y sanitarias vividas desde el 2008. Las trabajadoras sociales que se consideraron una profesión fundamental en la provisión y la intervención ahora, en un contexto de escasez y carestía, se han convertido en un resorte que ha de convivir con la vulnerabilidad no sólo de las usuarias, sino de su propio ámbito de trabajo profesional.

⁶⁷ Los modelos de externalización son las agrupaciones de comunidades autónomas realizadas en el capítulo 1 en función de la forma de externalización que tomasen. En la baja externalización se encuentran: Asturias, Navarra, Castilla-La Mancha, Extremadura, Castilla y León, Andalucía y Aragón. En la externalización con el tercer sector se encuentran: Catalunya, Murcia, Cantabria, Canarias y Euskadi. Y, en la externalización con el segundo y tercer sector se encuentran: Valencia, Galicia y Madrid. Quedan excluidas, por casos atípicos, Illes Balears y La Rioja.

Pareciera como si la defensa de la profesión en esa superación de la crisis de la profesión y su reconocimiento hubiera dado lugar a un reconocimiento como profesionales en una posición subalterna en contextos de crisis. Por esta razón, quizás se esté transitando de una identidad en crisis profesional a una identidad condicionada por las propias crisis en múltiples niveles. Si la crisis de la identidad de décadas atrás se formulaba y experimentaba de forma colectiva como un malestar ahora, en cambio, la identidad que está formando esta crisis se experimenta o manifiesta principalmente como un malestar individual. Sin embargo, esta crisis parece que no apela a un problema de la profesión sino a cambios externos -en contextos de crisis- que imponen nuevos marcos, ritmos y enfoques que condicionan la propia experiencia de la trabajadora social que lo vive como un malestar y, en algunos de los extremos más vulnerables de las profesionales, como un proceso de desprofesionalización incipiente.

4.4.2 La estructura del malestar

Todos los aspectos que se refieren al reconocimiento como profesionales revierten en el bienestar. Ahora bien, ¿cómo es posible que convivan altos porcentajes de ansiedad con altos porcentajes de satisfacción si casi 1 de cada 3 trabajadoras sociales está quemada? Pareciera una situación contradictoria, aunque los resultados tienen mucho sentido si los situamos en las implicaciones que tiene los procesos de desprofesionalización, una vez que se ha alcanzado cierta consolidación identitaria.

La alta satisfacción se refiere al alto componente de realización personal, que mantiene componentes emancipadores y transformadores. Sin embargo, la alta ansiedad indica la distancia entre el trabajo social deseado (por ejemplo, el trabajo social como elemento emancipador) y la realidad del trabajo social en contextos de alta intensidad de trabajo, carestía de recursos y medios personales en un contexto de graves crisis.

Ahora bien, se hace necesario conocer cuál es la estructura del malestar específico en función de variables que se consideran relevantes, porque como se ha visto en el capítulo anterior a partir de los modelos de correspondencias que hay diferentes posiciones/perfiles profesionales en función de diferentes variables. Por otra parte, también la ansiedad, la satisfacción o el burnout no se distribuyen por igual entre las trabajadoras sociales.

Se ha aplicado un modelo basado en un análisis tipo árbol (chaid) a partir del cual es posible obtener, mediante cruces de significatividad estadística, la segmentación de una variable en función de otras, siendo el resultado un esquema de clasificación que explica tendencias internas de la variable dependiente analizada.

Es el grado de orgullo percibido por las trabajadoras sociales respecto de su trabajo la principal variable que ordena el grado de ansiedad experimentado. En este sentido, las personas

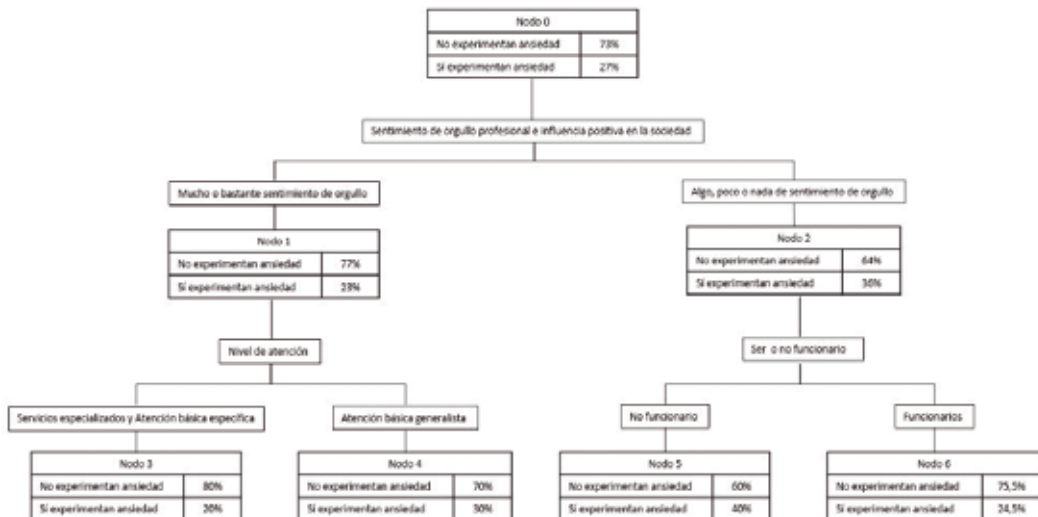
que sienten orgullo con frecuencia experimentan un menor grado de ansiedad que las personas que afirman vivir este sentimiento en menor medida.

La variable del orgullo respecto del trabajo realizado refiere simultáneamente a las dimensiones de utilidad y realización personal de las personas. El sentir que el trabajo realizado tiene una finalidad, un sentido, y que logra ejercer un efecto deseable del que sentirse orgulloso sobre la realidad social, es un factor que reduce la ansiedad de las trabajadoras sociales.

Dentro de aquellos que se sienten más orgullosos de su trabajo, es el nivel de atención la variable que determina un mayor grado de atención, en el caso del nivel de atención básico generalista, o un menor grado de ansiedad en el caso de los niveles de atención básico específico y en los servicios especializados.

La subdivisión en función del nivel de atención conlleva considerar que, a pesar de la otorgación de un cierto sentido teleológico al trabajo realizado, cuando dicha labor se realiza en el marco de saturación, estrés y falta de recursos (presentes en mayor medida en el nivel de atención básica generalista) se es más proclive a experimentar ansiedad.

Ilustración 69 La estructura de la ansiedad



Fuente: ISSE IV.

Entre las personas que experimentan un menor grado de orgullo en su trabajo, la variable que determina un mayor o menor grado de ansiedad experimentado es la de ocupar o no una

plaza funcionarial. Los/as funcionarios/as muestran un menor grado de ansiedad que los/as no funcionarios/as.

A la vista de los resultados, entre la población funcionarial que no siente un especial orgullo por el trabajo realizado surge un relativo sentimiento de indiferencia hacia el trabajo realizado, que se expresa en menores cotas de ansiedad, probablemente ligadas a la firme estabilidad en el empleo que disfrutan. Por el contrario, las personas no funcionarias que no se sienten orgullosas de su trabajo experimentan un mayor grado de ansiedad, probablemente mediado por el temor a una evaluación negativa de su rendimiento, lo que puede comprometer su continuidad en el puesto de trabajo.

En conclusión, aún hoy en día para sobrellevar los malestares de la profesión el componente teleológico y de realización personal son clave. Sin embargo, en un segundo término las características laborales son fundamentales. Los sectores fuertemente asociados a la saturación y la presión soportada por los procesos de crisis (con un saldo diferente en función de la especialización del sector) y, por otro lado, la inestabilidad laboral, son las posiciones donde más ansiedad se manifiesta, precisamente porque es el extremo más débil en el reconocimiento profesional y donde se está produciendo de forma más aguda el proceso de desprofesionalización. Es de interés subrayar, a su vez, que no todas las manifestaciones de ansiedad en la encuesta pueden referir a una misma forma de ansiedad, para profundizar en las características de las ansiedades será preciso realizar un análisis cualitativo.



CAPÍTULO 5

Las personas usuarias del trabajo social



Independientemente de la perspectiva elegida, dentro de los paradigmas del trabajo social se encuentra a la persona usuaria como el fin último del desempeño profesional. En este sentido, las personas usuarias son un eje en torno al que se ordena la labor del trabajo social, son quienes atraviesan las experiencias objeto de intervención y para quienes se define el contenido de las necesidades sociales y los objetivos de la intervención. Existe una relación dialéctica entre trabajo social, las personas usuarias y los contextos socioeconómicos y políticos.

Precisamente, al igual que en anteriores Informe sobre los Servicios Sociales en España, el presente capítulo se centra en el análisis de las características de las personas usuarias: concretamente en las características de la atención, los tiempos, las diferentes variables definitorias de las personas usuarias y sus distribuciones.

Este año además resulta obligado prestar atención a la teleasistencia, ampliamente implantada tras el estallido de la pandemia Covid-19. Otro de los factores asociados ha sido la emergencia de perfiles con características específicas más allá de los perfiles más tradicionales.

Conviene advertir que trabajamos con las opiniones y las valoraciones de las trabajadoras sociales, sus recuerdos o estimaciones y no con datos objetivos basados en registros o cualquier otra fuente. Por esta razón, es importante tomar los datos obtenidos a partir de estas opiniones como una aproximación a la percepción de las trabajadoras sociales sobre los diferentes ámbitos abordados y no tanto como datos objetivos de la atención de las personas usuarias. Obviamente hay cuestiones donde puede haber cierta proximidad entre las opiniones y las tendencias objetivas, pero en otros casos no. A partir de los datos disponibles es posible conocer la percepción subjetiva que las encuestadas tienen acerca de los perfiles de las personas usuarias a las que prestan atención, pero no se recogen en este informe datos objetivos de registro de personas usuarias⁶⁸.

5.1 Características de la atención

Las características de la atención a las personas usuarias están condicionadas por los marcos normativos (que regula las características de los recursos, la definición de las necesidades y las estructuras de provisión) así como por la capacidad del sistema para responder al conjunto de las demandas, sin olvidar las formas y las orientaciones ideológicas desde donde se aborda la atención tanto por las instituciones (administraciones, empresas...) como por las propias trabajadoras sociales.

⁶⁸ Para una información más detallada acerca de los perfiles vulnerables en España en 2022 se recomienda consultar Ayala, L., Laparra, M., & Gregorio, C. (2021). Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid 19 en España. Fundación FOESSA. https://caritas365-my.sharepoint.com/personal/cominc_caritas_es/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados%2Finforme%20FOESSA%202022%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados

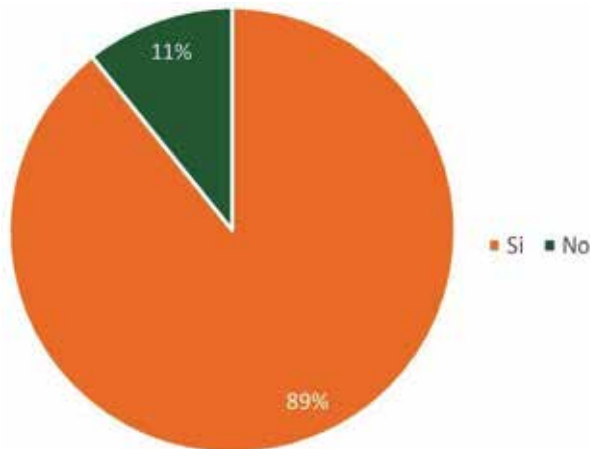
No todas las formas de las trabajadoras sociales tienen un trato directo con las personas usuarias, de igual modo que no todas las formas de relacionarse son iguales. A raíz de la pandemia el eje entre presencialidad y trabajo telemático se ha hecho más patente que nunca, forzando una actualización de las formas de trabajar y atender a las personas usuarias. Esta evolución en algunos casos puede suponer ventajas en la atención, pero también puede comprometer la atención de perfiles específicos para los cuales la brecha tecnológica y digital supone un factor de exclusión.

Finalmente se pueden encontrar diferentes tiempos asociados entre la primera y la segunda atención (o derivación) que da buena cuenta de la situación actual del sistema -según las opiniones de las trabajadoras sociales- y las diferencias en función del sector.

5.1.1 Un trabajo social con alta atención a las usuarias

La mayoría de las trabajadoras sociales manifiestan que tienen un trato con las personas usuarias en el desempeño de su trabajo (89%). Es decir, actualmente el trabajo con personas usuarias sigue siendo fundamental en el trabajo social.

Ilustración 89 Trabajadoras sociales que tratan con personas usuarias habitualmente



Fuente: ISSE IV (N=1.182)

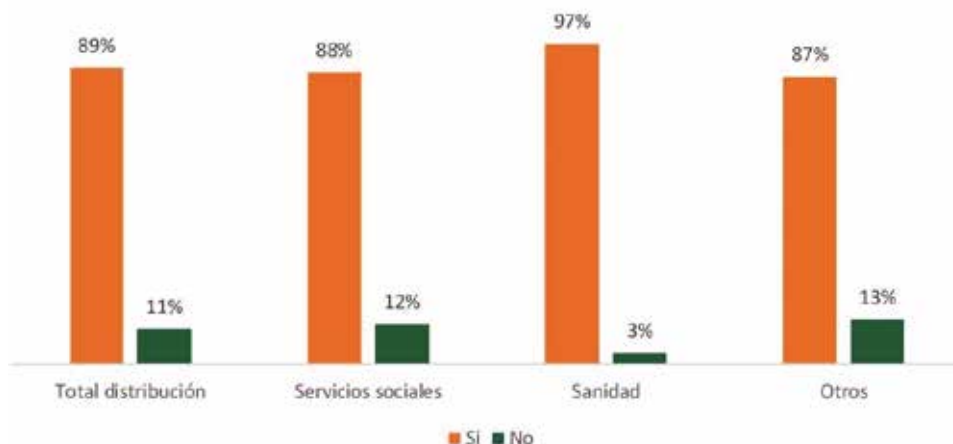
Ahora bien, el 11% de las trabajadoras sociales manifiestan que no mantienen un trato habitual con personas usuarias. Es un perfil diverso, pero se puede establecer en dónde se encuentran más concentradas estas profesionales. Se ubican mayoritariamente en el primer y tercer sector, ubicadas en ámbitos como la educación, la garantía de ingresos y, sobre todo, en servicios especializados, predominando las figuras contractuales de funcionarias, mayores

de 45 años y con una mayor presencia de hombres. Atendiendo a sus ámbitos específicos de actuación, se dedican especialmente a reuniones de equipo, gestión organizacional, coordinación en red y planificación y seguimiento de proyectos y políticas.

5.1.2 La atención aún más mayoritaria en la Sanidad

A continuación, se verán con un poco más de detalle las principales variables que permiten observar tendencias específicas en el trato con las personas usuarias. Existen diferencias estadísticamente significativas entre las proporciones de trabajadoras sociales que mantienen trato con personas usuarias frente a las que no en función de los ámbitos del trabajo social (esta relación es moderadamente débil).

Ilustración 90 Trato con personas usuarias según ámbito



Fuente: ISSE IV (N=1.167)

El ámbito sanitario es aquel en que se registra una mayor proporción de trabajadoras sociales que declaran mantener un trato habitual con personas usuarias (97%) frente al ámbito de servicios sociales (88%) y el conjunto de los ámbitos minoritarios agrupados en la categoría otros (87%)⁶⁹.

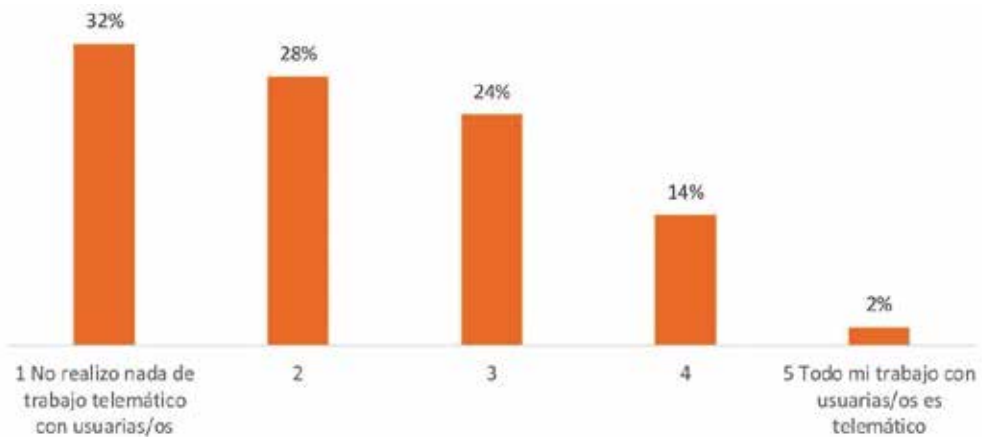
5.1.3 La presencialidad mayoritaria frente a la atención telemática

Uno de los grandes efectos asociados a la pandemia COVID-19 ha sido la implantación de atención mediada tecnológicamente (no presencialidad o atención telemática). A pesar de que

⁶⁹ Por su parte, no existe relación entre el trato con personas usuarias y el nivel de atención. Tampoco existen relaciones relevantes entre el sector o la financiación de las entidades y la existencia de una mayor proporción de trato habitual con personas usuarias.

este estudio se ha realizado aproximadamente un año después del inicio de la pandemia, la mediación online ha seguido teniendo un peso notable. El 40% de las trabajadoras sociales realiza algo o bastante trabajo telemático con las personas usuarias. El mayor peso de la atención telemática se ubica en las posiciones centrales (3 y 4), de forma que el valor máximo de atención exclusivamente telemática (5) apenas cuenta con el 2% del total. En sentido contrario, el 60% corresponde a las posiciones de ausencia de trato telemático (1) y un trato telemático eventual (2).

Ilustración 91 Grado de presencialidad en el trato con personas usuarias



Fuente: ISSE IV (N=1.005)

El trabajo social, aún después de la irrupción de la pandemia, sigue manteniendo una atención eminentemente presencial; pero se capta la existencia de una proporción relevante de trabajadoras sociales que realiza aproximadamente la mitad o más de sus interacciones con personas usuarias a través de medios telemáticos.

Estos datos presentan una tendencia muy similar en función de las diferentes variables como, por ejemplo, ámbitos del trabajo social o el sector; es decir, comparten una pauta para el conjunto del trabajo social.

5.1.4 Listas de espera generalmente menor a dos semanas

Para medir la capacidad del sistema de cubrir las demandas de las personas usuarias se toma como indicador la demora en la atención, puesto que da cuenta del tiempo de ajuste entre las demandas formuladas y la capacidad de oferta de servicios para atenderlas. En el IV Informe sobre los Servicios Sociales en España se han recogido datos acerca del tiempo de

espera habitual para la primera y para la segunda atención, según las trabajadoras sociales colegiadas.

Ilustración 92 Demora en la atención



Fuente: ISSE IV (N=1.165*)

No existen grandes diferencias en los tiempos de demora en la atención según si es primera o segunda atención. La frecuencia más habitual en ambos casos es de menos de una semana (41%). De igual modo, se registran porcentajes elevados en la categoría sin cita previa y también en hasta las dos semanas, siendo relativamente residual el porcentaje de trabajadoras sociales que señalan que los tiempos de atención superan las dos semanas.

5.1.5 Similares tiempos entre primera y segunda atención

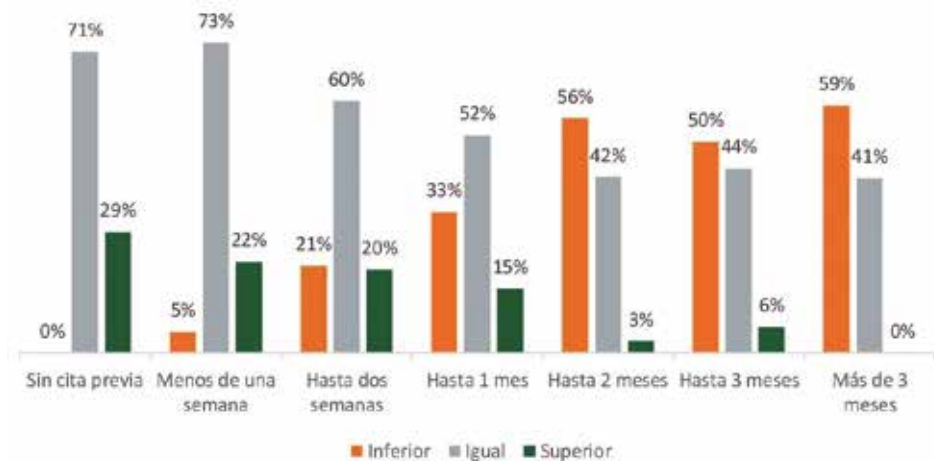
Se pueden relacionar analíticamente los tiempos de espera de la primera y la segunda atención⁷⁰. Entre la primera y la segunda atención a menudo transcurre el mismo tiempo en uno de cada dos casos (55%), según las trabajadoras sociales; incluso, suele ser anterior en uno de cada tres casos (33%); y, finalmente, en uno de cada diez acostumbra a ser superior (13%). A modo de conclusión, el tiempo de espera para la segunda atención suele ser igual o inferior al tiempo de espera de la primera atención, sólo una minoría de casos presenta datos superiores en la segunda atención.

Como se observa en el gráfico de más abajo, en términos generales los tiempos de espera entre la primera y la segunda atención suele coincidir, salvo a partir del segundo mes, donde la segunda atención suele presentar un tiempo de espera inferior. En sentido contrario, los

⁷⁰ Conviene tener presente que se está trabajando con el recuerdo y las opiniones de las trabajadoras sociales y, además en este caso, estamos no relacionando casos individuales sino categorías de respuestas agregadas.

tiempos de espera superiores se concentran en las primeras categorías (sin cita previa, menos de una semana, etc.).

Ilustración 93 Diferencias en el tiempo de atención entre primera y segunda atención



Fuente: ISSE IV (N=1.160)

A efectos de análisis, comprobada la pauta general de alta coincidencia entre el tiempo de espera de la primera y la segunda atención, interesa identificar en qué momento se producen discordancias. En las categorías sin cita previa, menos de una semana el tiempo de la segunda atención es superior al tiempo de espera de la primera. A partir de la categoría hasta dos semanas se produce una inversión y el tiempo de espera para la segunda atención suele ser inferior, esta tendencia se va agudizando. De forma que a partir de dos meses el tiempo entre la primera y la segunda atención no sólo no es igual, sino que siempre es inferior.

A modo de conclusión, las trabajadoras sociales declaran que las personas usuarias esperan más en la segunda atención -respecto a la primera- que en las atenciones que se han realizado sin cita previa o en menos de una semana. A partir de este momento o son iguales o inferiores los tiempos entre la segunda y la primera atención.

5.1.6 Un sector privado con menor lista de espera

Existen relaciones estadísticamente significativas entre los tiempos de demora⁷¹ y el ámbito de atención, el nivel de atención y la financiación. La relación entre estas variables queda sintetizada en el cruce de tiempo entre la demora y el sector de la entidad.

⁷¹ Como se ha visto las distribuciones son muy similares entre la primera y la segunda atención, para el siguiente gráfico empleamos el tiempo de la primera atención únicamente.

Ilustración 94 Tiempo de demora en la primera atención según sector



Fuente: ISSE IV (N=1.164)

- Las tendencias muestran que el sector público se caracteriza por una atención que arrastra las mayores demoras. En este sentido, se registran porcentajes inferiores a los otros sectores en atención sin cita previa o con menos de una semana y registra los porcentajes más altos en hasta un mes (11%) o más de 1 mes (9%)
- El sector privado lucrativo se muestra como aquel que ofrece una atención más rápida, destacando especialmente en la atención sin cita previa, y manteniendo unos porcentajes muy bajos en torno a la atención de hasta dos semanas de demora o superior.
- El tercer sector muestra una tendencia muy similar a la administración pública, pero con una menor demora general en la atención (incluso por debajo de la privada) de hasta un mes.

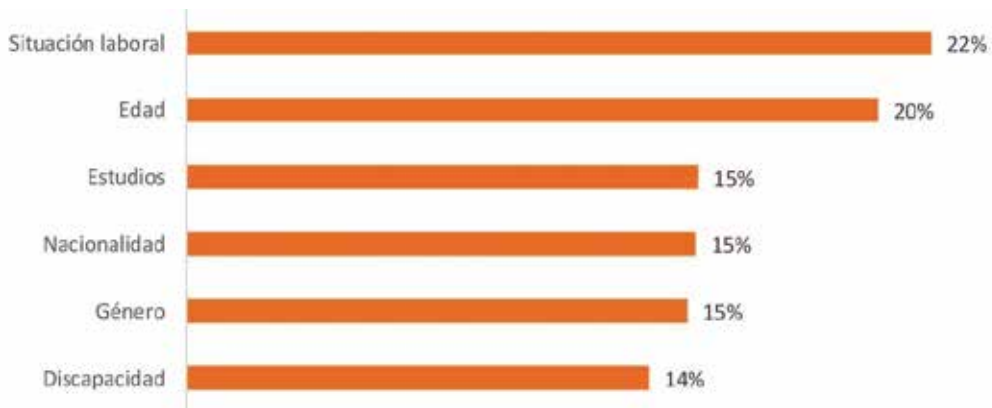
Es posible apreciar cómo la Administración Pública y el tercer sector mantienen estructuras asistenciales similares que varían en su eficiencia, pero que concentran la mayor parte de sus atenciones en torno a la primera semana. Por el contrario, el segundo sector mantiene un sistema de atención volcado en la atención sin cita previa, según las opiniones de las trabajadoras sociales. Conviene advertir que lógicamente los tiempos de espera tienen que ver directamente con el tipo de servicio en el que está especializado cada sector, y que vimos ampliamente en el capítulo 2.

5.2 El perfil general de las personas usuarias

En la encuesta realizada se han valorado diferentes variables sociodemográficas a la hora de abordar los perfiles de las personas usuarias. En este sentido, se ha preguntado a las trabajadoras sociales por la frecuencia con que atienden a diferentes personas, consideradas en función del género, la edad, el nivel de estudios, la nacionalidad, la ocupación y la existencia o no de algún grado de discapacidad.

En el siguiente apartado se analizan de forma general las distribuciones de las respuestas (relativas a la frecuencia de la atención) en función de las diferentes variables consideradas⁷². Se puede ver la distribución de las respuestas en función de cada una de estas variables (género, edad, etc.) o, como se hace en el segundo subepígrafe, la relación en función de las categorías del conjunto de variables (por ejemplo, hombres, mayores, sin estudios...).

Ilustración 95 Distribución de altas frecuencias de asistencia a personas usuarias según conjuntos de variables de clasificación



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

5.2.1 Situaciones laborales y edad variables clave

Los perfiles de las personas usuarias se dan a partir de la intersección de diferentes características, el gráfico 96 aporta información acerca de las variables que las trabajadoras

⁷² En el cuestionario se ha solicitado a las encuestadas que puntúen de 0 a 10 la frecuencia con la que dedican su atención a diferentes categorías (por ejemplo, a mujeres...), siendo 0 nada y 10 máximo grado de atención. Para asegurar el análisis entre categorías y, sobre todo, con los datos de otros Informes sobre los Servicios Sociales en España se ha seleccionado solo el valor 7 o superior en la escala y establecido el porcentaje de respuestas que acumula respecto al conjunto de datos (variables como género o categorías como mujer).

sociales perciben con más alta frecuencia, lo cual no implica que sean características independientes de las demás variables que definen los perfiles, sino que, desde el punto de vista de las trabajadoras sociales, son aquellas que atienden con mayor frecuencia.

Las variables de situación laboral y de edad para las trabajadoras sociales tienen un mayor efecto clasificatorio que el resto. Conviene señalar que se ha sometido la pregunta a un tratamiento múltiple respuesta que agrupa las frecuencias en función del número de respuestas obtenidas. Es decir, las categorías relativas a la edad han obtenido un mayor número de respuestas que, por ejemplo, la categoría género, por esta razón aparece como una variable prioritaria.

A partir de esta información se puede afirmar que la percepción de la frecuencia de personas usuarias que mantienen las trabajadoras sociales se encuentra relativamente equilibrada, con una diferencia máxima de 8 puntos porcentuales entre los extremos de mayor y menor frecuencia, destacando la situación laboral y la edad como las más frecuentes.

La percepción de que las trabajadoras sociales mantienen respecto de las variables que estructuran los perfiles de las personas usuarias se mantienen estables en los diferentes ámbitos de atención, niveles de atención y sectores de las entidades. En este sentido, no hay variables que estructuren la atención de las personas usuarias en función de las diferentes variables consideradas para definir los perfiles.

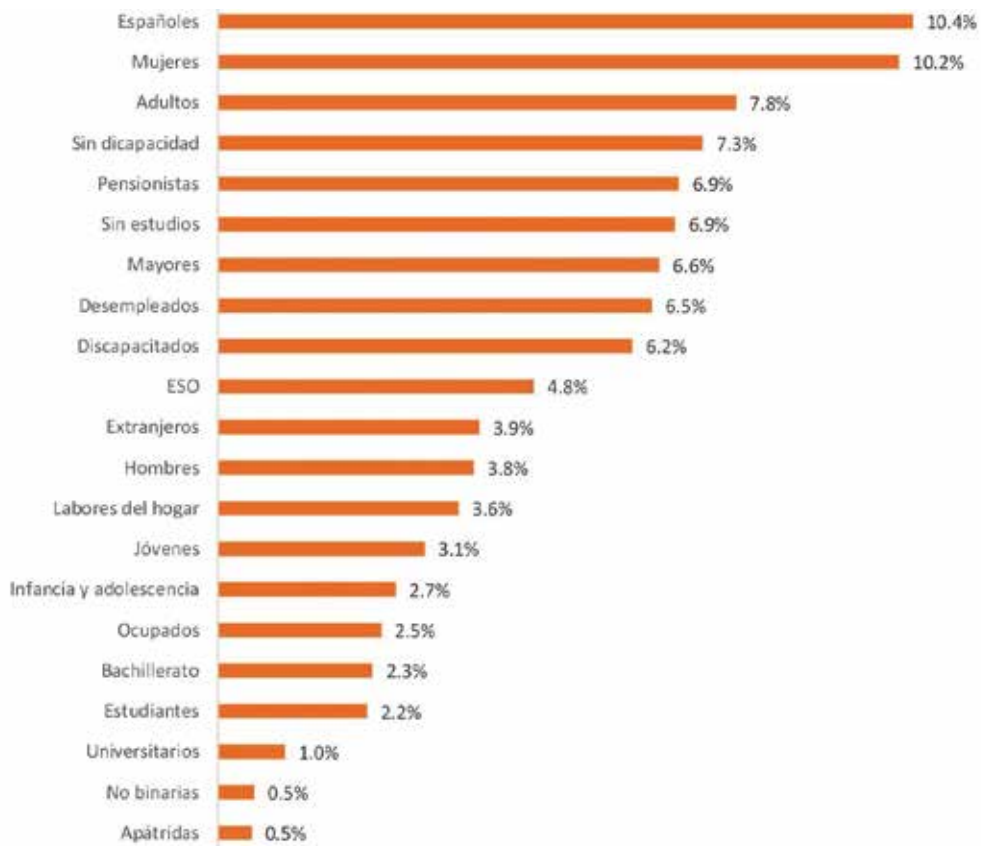
5.2.2 Los perfiles mayoritariamente atendidos

Atendiendo a las categorías específicas⁷³, se observa la preponderancia de determinadas variables que definen los perfiles más frecuentes percibidos por las trabajadoras sociales en el desarrollo de su labor. En este sentido, es clara la existencia de una reordenación de las categorías más frecuentes frente a las variables observadas en el gráfico anterior.

En este sentido, las categorías que definen los perfiles más frecuentes son: nacionalidad española, mujer, edad adulta, sin discapacidad y sin estudios. Mientras que las categorías menos frecuentes serían las de apátridas, personas no binarias y personas graduadas universitarias.

⁷³ En este caso se ha realizado un tratamiento múltiple respuesta no ya con las variables (por ejemplo, género) sino entre el conjunto de categorías de las diferentes variables (hombre, mujer...). Por esta razón las distribuciones son más matizadas que en el gráfico anterior.

Ilustración 96 Distribución de altas frecuencias de asistencia a personas usuarias según categorías de clasificación



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

Estos perfiles, de mayor o menor frecuencia, no implican un cruce necesario entre las características consideradas, sino que estas características se identifican individualmente con perfiles atendidos con mayor o menor frecuencia.

5.3 Los perfiles específicos de las personas usuarias

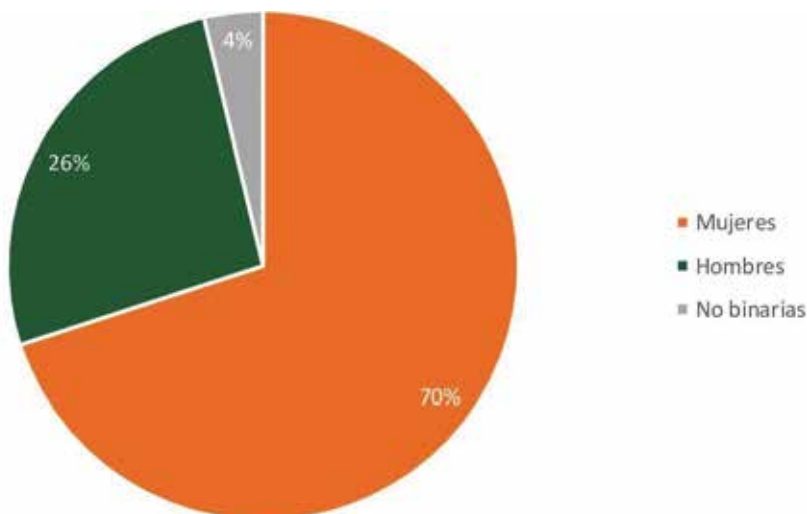
En este apartado se van a ir revisando para cada una de las variables específicamente cómo son las distribuciones de sus categorías, por ejemplo, el género el peso de los hombres frente a las mujeres. Conviene advertir que los porcentajes han sido calculados sobre cada variable en cuestión, a diferencia de los análisis del apartado anterior con un tratamiento de múltiple respuesta para el conjunto de variables o categorías.

Además, se realiza una comparación de los datos obtenidos en relación con las distribuciones de años previos siempre que contamos con estos registros.

5.3.1 Las mujeres son mayoría, las personas no binarias aumentan

Las mujeres son el perfil atendido con mayor frecuencia, el 70% de las trabajadoras sociales encuestadas señalan que atienden con una frecuencia alta a mujeres, frente al 26% que atiende en esa misma frecuencia a hombres.

Ilustración 97 Frecuencia de atención alta a personas usuarias según género



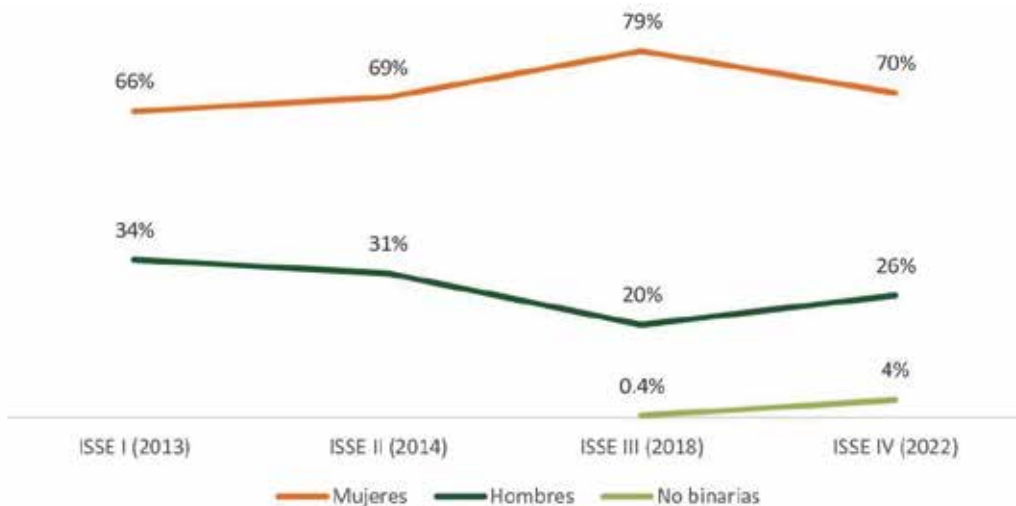
Fuente: ISSE-IV (N= 867 N de respuestas=1.119)

La preponderancia de la percepción de la presencia de las mujeres es especialmente significativa en la medida en que la distribución de la población general entre mujeres y hombres es muy similar. Sin embargo, en la distribución de la atención prima claramente la presencia de mujeres. Esto puede interpretarse a partir de una mayor situación de vulnerabilidad estructural de las mujeres frente a los hombres, lo cual concuerda con otros estudios acerca de la exclusión social y las condiciones laborales y económicas de las mujeres. Circunstancia que, a su vez, puede confluir con una división del trabajo en la familia en la que generalmente son ellas las encargadas de las tareas vinculadas al hogar y al cuidado, interpretándose el hecho de acudir a las instituciones y solicitar ayudas como parte de estas responsabilidades. También puede influir en esta preponderancia del perfil femenino entre las personas usuarias el factor de la viudedad en las mujeres mayores, las cuales en muchos casos cuentan con pensiones muy bajas que las sitúan en posiciones de vulnerabilidad social. En este sentido, los mandatos hegemónicos de género, manifestados a través de estructuras económicas,

culturales y demográficas favorecen la percepción de las mujeres como un perfil de personas usuarias más frecuente.

Por su parte, las personas no binarias suponen el 4% de los perfiles atendidos por las trabajadoras sociales en función del género. Este porcentaje es reducido en comparación con las categorías de género tradicionales, pero supone un elevado porcentaje respecto a lo registrado en años anteriores.

Ilustración 98 Evolución del perfil de las personas usuarias por género⁷⁴



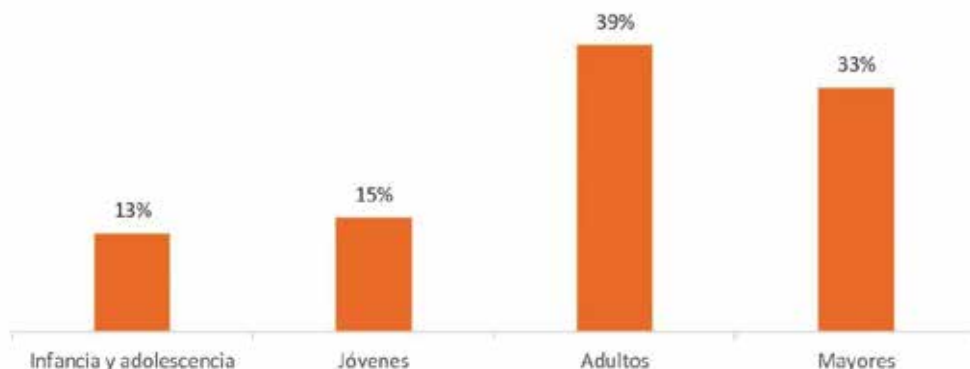
Fuente: *Diferentes ISSE*

La tendencia histórica de los perfiles en función del género en los diferentes Informes sobre los Servicios Sociales en España ha mantenido una constancia general entre el 66% y el 70% para el caso de las mujeres, excepto en el caso del Informe sobre los Servicios Sociales en España III en que se registra una mayor percepción de mujeres. Por su parte, la tendencia de la presencia de perfiles masculinos ha disminuido 8 puntos porcentuales, desde el primer Informe sobre los Servicios Sociales en España realizado. Mientras que la incorporación de la categoría del género no binario ha experimentado un gran crecimiento desde su inclusión en el Informe sobre los Servicios Sociales en España III y hasta la actualidad en que registra el 4%.

⁷⁴ En anteriores ISSE encontramos otra formulación de preguntas e incluso categorías. Por esta razón en notas al pie iremos dando cuenta de las decisiones adoptadas para asegurar la comparabilidad de los datos. En cuanto al género en anteriores ISSE se preguntaba por “hombre” o “mujer” y en el anterior (ISSE III) se añadió la categoría “no binario”. Finalmente, incluían una opción de respuesta “más o menos igual número de mujeres que de hombres”. Los porcentajes que agrupan esta última respuesta se han distribuido al 50% entre hombres y mujeres en la reconstrucción de las series.

Sin embargo, a pesar de las variaciones señaladas es posible afirmar una relativa estabilidad general según género a lo largo de la última década, destacando únicamente la creciente presencia de perfiles de género no binario.

Ilustración 99 Frecuencia de atención a personas usuarias según edad

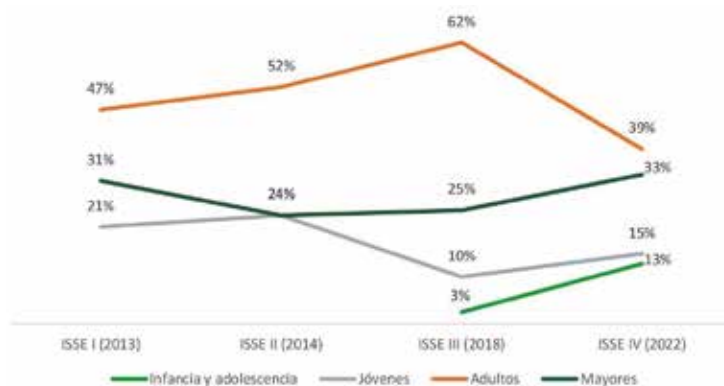


Fuente: ISSE-IV (N=862 N de respuestas=1.545)

5.3.2 Adultos y mayores han requerido más atención

Atendiendo a la edad, es posible observar que los perfiles percibidos como más frecuentemente atendidos por las trabajadoras sociales encuestadas son las personas adultas y las personas mayores. El 72% de las respuestas para la variable edad se sitúan entre estas dos categorías.

Ilustración 100 Evolución del perfil de las personas usuarias por edad⁷⁵



Fuente: Diferentes ISSE

⁷⁵ Ha sido preciso adaptar los intervalos de edad incluidos en anteriores ISSE a las categorías de infancia y adolescencia, juventud, adultos y mayores incluidas en el presente ISSE.

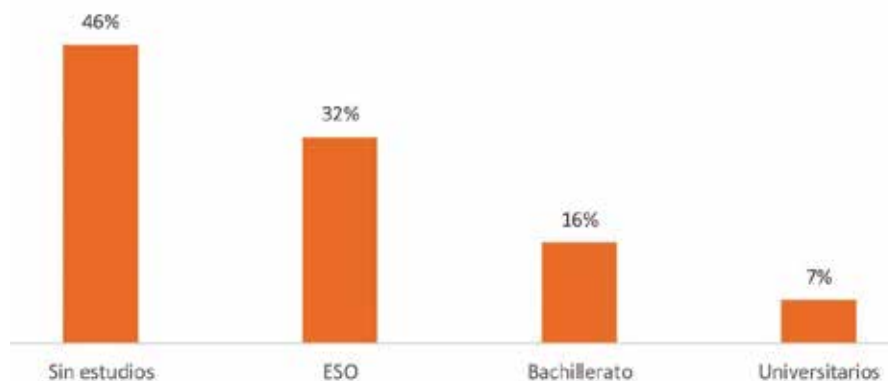
Acerca de la percepción de atención a los perfiles de infancia y adolescencia, además de jóvenes, en conjunto acumulan el 28% de las respuestas que reconocen una frecuencia alta. Particularmente interesante es que la categoría modal se refiere a la población adulta, aquella que se encuentra en edad de trabajar. De confirmarse estos datos en la realidad de las personas usuarias (más allá de la percepción de las trabajadoras sociales) sería sintomático de una disfunción grave en el sistema laboral español a la hora de generar oportunidades de integración social mediante el empleo, ya sea por la ausencia de éste o por su baja calidad.

Atendiendo a la serie histórica la preponderancia de la población adulta sufre un descenso significativo respecto del último III Informe sobre los Servicios Sociales en España, creciendo la presencia de todos los grupos de edad excepto el de la categoría adultos.

5.3.3 Perfiles tradicionales y nuevos perfiles con estudios

Es posible observar una estructura ordenada y coherente entre los niveles educativos según la cual los niveles de estudios inferiores son percibidos como más frecuentemente atendidos frente a los perfiles con un nivel de estudios superior. Específicamente, el perfil que con más frecuencia se percibe que se atiende es el de personas sin estudios obligatorios, mientras que el que se atiende con menor frecuencia es el de personas con un nivel de estudios universitario.

Ilustración 101 Frecuencia de atención a personas usuarias según nivel educativo⁷⁶



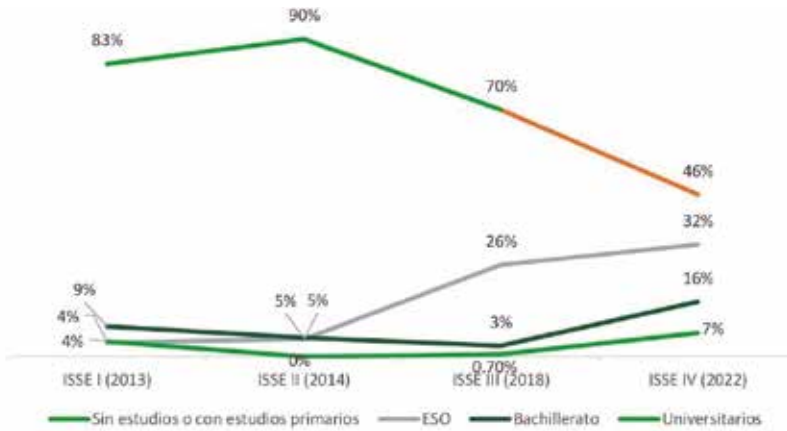
Fuente: ISSE-IV (N=700 N de respuestas=1.143)

Es importante subrayar que el nivel educativo se encuentra muy condicionado en un amplio espectro de su variabilidad por la posición social de origen de las personas, el nivel educativo

⁷⁶ Bajo la categoría sin estudios se considera a todas las personas que no han finalizado la educación obligatoria.

de los progenitores, el ámbito residencial, el género, la nacionalidad o la etnia entre otras variables. Esto implica que, aunque en este caso podamos establecer una conexión clara entre el nivel educativo y la frecuencia con que se percibe que son atendidas las personas usuarias, esta relación no implica necesariamente causalidad. Por el contrario, lo más probable es que esta variable esté condensando un conjunto amplio de fuentes de vulnerabilidad que, en conjunto, conllevan la necesidad de solicitar asistencia de las trabajadoras sociales.

Ilustración 102 Evolución perfil de las personas usuarias según nivel educativo



Fuente: *Diferentes ISSE*

La evolución del perfil de las personas usuarias según el nivel educativo ha experimentado cambios muy acusados desde el II Informe sobre los Servicios Sociales en España (2013). En concreto, es muy significativo el descenso de personas sin estudios o con estudios primarios que se reduce a la mitad en los últimos 10 años. A su vez, el porcentaje de personas con educación obligatoria o bachillerato ha crecido sensiblemente, al igual que el caso de los perfiles con nivel de estudios universitarios.

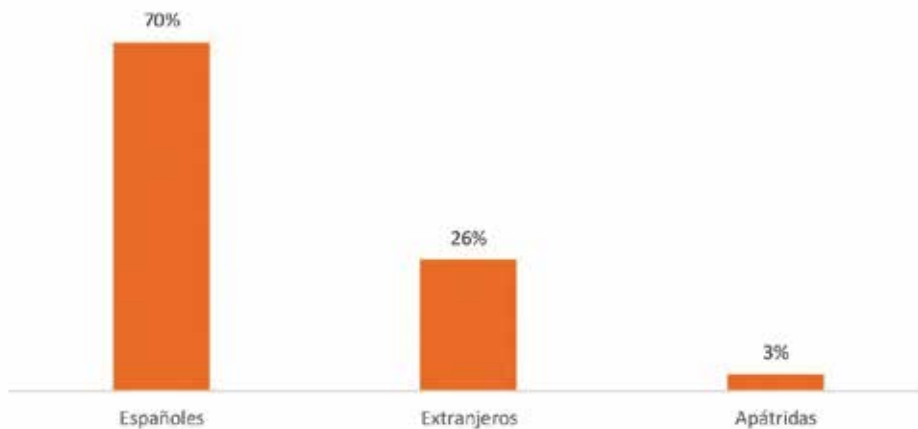
Esta evolución está muy ligada a la estructura demográfica de la población, generaciones que no han tenido acceso a la escolarización son paulatinamente sustituidas por generaciones que han vivido la universalización de la alfabetización y la obligatoriedad de la inserción en el sistema educativo hasta los 16 años. Sin embargo, la emergencia de un 7% de usuarias con estudios universitarios apunta a nuevas personas usuarias con perfiles algo diferentes a los tradicionales.

5.3.4 La mayoría de usuarias con nacionalidad española

Atendiendo a las nacionalidades de las personas usuarias, es posible observar que la percepción de la atención a personas con nacionalidad española es claramente preponderante

respecto al colectivo de personas extranjeras y apátridas. Por otra parte, el porcentaje de atención (percibida) de la población extranjera es considerablemente alto. Mientras que el colectivo de personas apátridas es muy reducido en comparación con el conjunto, no así en comparación con su presencia en el conjunto de la población residente en España.

Ilustración 103 Frecuencia alta de atención a personas usuarias según nacionalidad



Fuente: ISSE-IV (N=908 N de respuestas= 1.138)

Es preciso, sin embargo, señalar que la categoría de nacionalidad (como categoría percibida) no alcanza a captar especificidades étnicas de los grupos atendidos, de tal manera que no se recogen circunstancias de nacionalidad adquirida o de colectivos específicos marcados por una estructura de exclusión arraigada históricamente como es, por ejemplo, el caso de la etnia gitana.

Con respecto a la serie histórica, sólo existen datos acerca de la nacionalidad en el Informe sobre los Servicios Sociales en España III. La evolución con los datos de que se dispone ha sido la duplicación de la proporción de extranjeros y la reducción del número de perfiles nativos, además de la incorporación de la categoría apátridas.

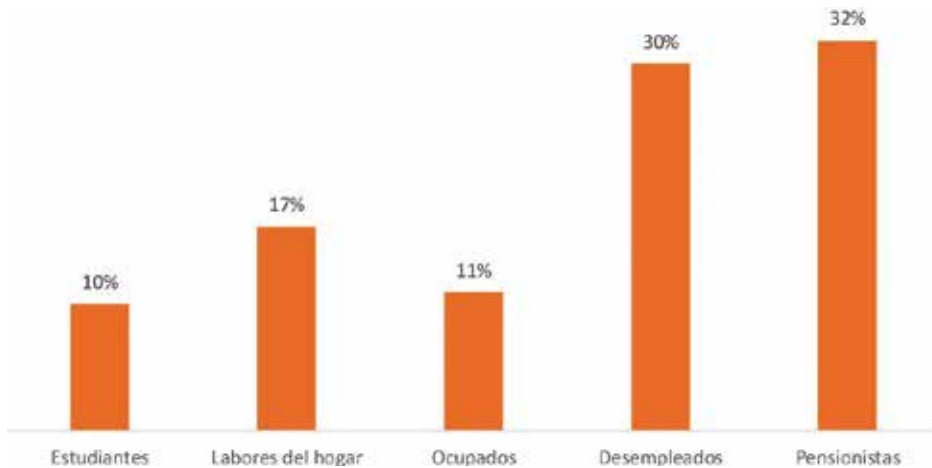
5.3.5 Pensionistas y desempleadas las más vulnerables

Los principales perfiles según situación laboral son las personas pensionistas y las desempleadas. En el análisis es significativo atender, por un lado, a la situación de vulnerabilidad estructural de las personas activas, y por otro, al de las personas inactivas.

De entre las personas activas destacan las que están ocupadas (11%) pero se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Dentro de este colectivo, la circunstancia estructural más destacable es la de aquellas personas para quienes la relación laboral de la que participan no alcanza a integrarlos de forma socialmente plena. En este contexto emergen figuras atravesadas

das por la precariedad laboral como son las de los trabajadores pobres, el empleo estacional, la parcialidad no deseada en la jornada o los contratos por horas.

Ilustración 104 Frecuencia de atención alta a personas usuarias según situación laboral



Fuente: ISSE-IV (N=849 N de respuestas= 1.664)

Por su parte, las personas desempleadas pueden ser activas o inactivas. Dentro del colectivo de personas desempleadas la dificultad para acceder al mercado laboral es un eje fundamental en su situación de vulnerabilidad.

De esta manera, el 41% de las personas usuarias -que las trabajadoras sociales indican atender- serían población activa o potencialmente activa, entre las que la calidad del empleo y el acceso al mismo supone una problemática esencial.

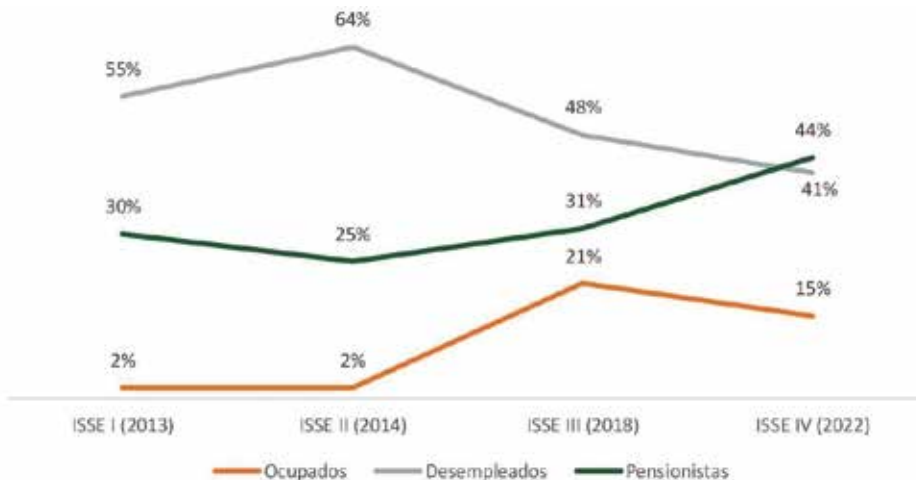
El restante 59% se compone de personas usuarias que se encuentran inactivas. Dentro de este colectivo destaca el elevado porcentaje de pensionistas (32%). Es preciso señalar la dificultad de analizar esta categoría por su heterogeneidad, ya que existen una gran variedad de tipos de pensiones que obedecen a motivos muy diferentes, ya sea por la finalización del periodo de actividad laboral, ya sea por los diferentes grados de incapacidad, ya sea por otros. Sin embargo, la importante presencia de personas jubiladas o con pensiones de viudedad dentro de este colectivo permite trazar un paralelismo entre estos datos y los expuestos previamente en este capítulo acerca de la edad. Es relevante el volumen de personas de más de 65 años con pensión que requieren la intervención de las trabajadoras sociales. Los principales servicios de que son usuarias las personas pensionistas son servicios de salud, para el cual el 65% de las trabajadoras sociales declara asistir a pensionistas con bastante frecuencia.

Por su parte, destaca también el porcentaje muy elevado de personas usuarias dedicadas a labores del hogar (17%). Este colectivo caracterizado por una presencia casi total de mujeres es indicativo de una posición de vulnerabilidad estructural en torno a las “labores del hogar”, denominación bajo la cual se incluyen el conjunto de actividades de cuidado. Este dato señala la importancia de continuar el debate acerca de instrumentos que garanticen el bienestar y la integración social de las mujeres dedicadas al trabajo de cuidado.

Por último, el colectivo de estudiantes alcanza el 10% del total. Son personas que en su mayoría se sitúan en las categorías de infancia, adolescencia y juventud, aunque también hay una proporción que son adultos.

A partir de las tendencias recogidas en este gráfico puede apreciarse un cambio sustancial en la preponderancia de unos u otros perfiles. En específico, es muy destacable el ascenso en el porcentaje de personas ocupadas entre los que se reportaron en el Informe sobre los Servicios Sociales en España II y el III, porcentaje que posteriormente se redujo parcialmente en este último, pero que aun así mantiene un peso relevante respecto al conjunto.

Ilustración 105 Evolución de personas usuarias según situación laboral⁷⁷



Fuente: Diferentes ISSE

El colectivo de desempleadas mantiene una tendencia descendente que conserva cierto paralelismo con el aumento de las personas ocupadas. A su vez, las personas pensionistas han experimentado un crecimiento constante respecto a los datos del Informe sobre los Servicios Sociales en España II.

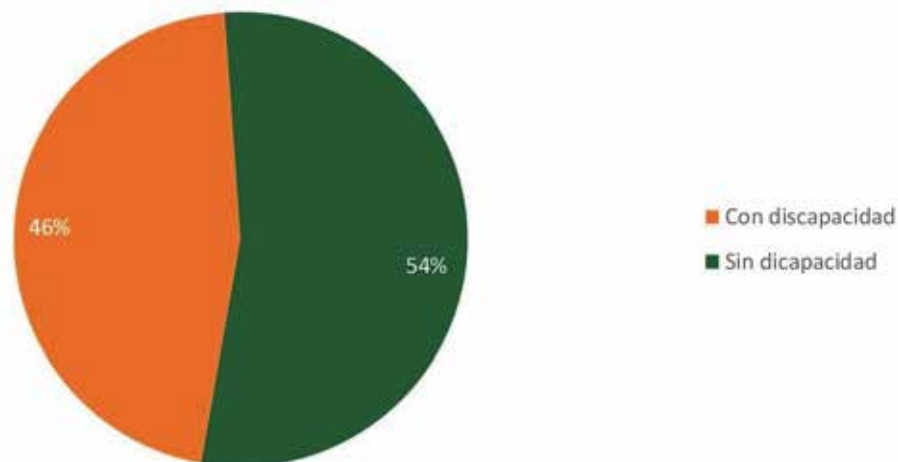
⁷⁷ Para realizar la serie temporal se ha evitado incluir las categorías de estudiantes y personas dedicadas a labores del hogar y se han recalculado los porcentajes del resto de categorías para hacerlos comparables a la serie histórica de anteriores ISSE.

Esta tendencia muestra que el empleo tiende a no ser garantía de integración social plena, lo que repercute a su vez en la calidad de las pensiones percibidas por las personas tras su vida laboral, generando así situaciones de vulnerabilidad también en la etapa de la jubilación. Estos nuevos perfiles de vulnerabilidad, vinculados a elementos de precariedad e insuficiencia de bienestar a partir de los medios tradicionales de integración, repercuten a su vez, en una reducción del perfil de los desempleados, que tradicionalmente ha tenido un mayor peso entre las personas usuarias de los servicios provistos por las trabajadoras sociales.

5.3.6 Muy equiparada la discapacidad

Los porcentajes de personas con discapacidad y sin ella atendidas por las trabajadoras sociales son considerablemente similares en la atención percibida. Existe una relativa preponderancia de las personas sin discapacidad, sin embargo, esta no alcanza a superar el 10% de diferencia respecto del colectivo de personas usuarias con discapacidad. La presencia de las personas con discapacidad en el conjunto de la atención provista por las trabajadoras sociales es especialmente relevante en el ámbito de la salud, en el que el 58% de las trabajadoras sociales de este ámbito afirman tratar con bastante frecuencia con personas con discapacidad.

Ilustración 106 Frecuencia de atención a personas usuarias según discapacidad



Fuente: ISSE-IV (N=956*)

Se ha construido una ratio a partir de los datos de frecuencia en la atención de las personas con discapacidad que permite poner en relación los obtenidos en la encuesta con los datos generales de la población. En este sentido, la presencia de las personas usuarias con discapacidad es 2,8 veces mayor en el uso de los servicios ofrecidos por las trabajadoras sociales

que en su distribución entre el conjunto de la población española⁷⁸. Conviene señalar el posible sesgo de la no respuesta, siendo esta pregunta respondida en mayor proporción por las personas que tienen trato con personas con discapacidad y, en menor medida, por aquellas que no tienen trato.

Sin embargo, no es posible establecer una serie temporal con otros Informes sobre los Servicios Sociales en España acerca de la percepción del volumen de personas usuarias según esta variable.

5.4 Conclusiones

El perfil de las personas usuarias de los servicios provistos por las trabajadoras sociales es diverso, por lo que no es posible establecer uno único, aunque sí es posible identificar las características más comunes y propias de las personas usuarias. En este sentido el perfil principal sería el de una mujer de edad adulta o anciana, sin estudios o con estudios elementales, de nacionalidad española y pensionista o desempleada. Por supuesto, el perfil tipo, recogido a partir de las respuestas de las personas encuestadas, refiere a aquel que con más frecuencia se encuentra en los diferentes recursos vinculados al trabajo social con personas usuarias. Sin embargo, existe una significativa diversidad de perfiles que no deben ser ignorados, en la medida en que proyectan diferentes necesidades y demandas y también diferentes respuestas y estrategias de intervención social.

A este respecto se destaca la importancia emergente de las personas no binarias sexualmente, el aumento de las personas más jóvenes (infancia y adolescencia), el peso de las personas ocupadas -algo que hasta hace unos años era inaudito- o el peso creciente de las personas con estudios de bachiller o superior. La aparición de estos nuevos perfiles informa de la gravedad y la profundidad de la crisis social que la pandemia ha agudizado y cuyo efecto sobre las trabajadoras veremos en el próximo capítulo.

⁷⁸ Los datos tomados como referencia de la distribución familiar corresponden a la Encuesta de Integración y Salud realizada por el Instituto Nacional de Estadística y cuyos últimos datos actualizados son del año 2012.



CAPÍTULO 6

Impacto COVID en los servicios sociales



La pandemia por COVID-19 ha tenido un efecto en el conjunto de ámbitos de la realidad social. España, al igual que el resto de los países a partir del año 2020, ha sufrido las consecuencias del impacto de la pandemia en el conjunto de la sociedad, experimentando un especial agotamiento en el seno de las estructuras sanitarias y asistenciales. Entre estas últimas, la labor del trabajo social ha enfrentado grandes problemas vinculados a: la saturación de los sistemas de asistencia social, las dificultades para la realización del trabajo, el aumento del número de personas vulnerables o del grado de vulnerabilidad de perfiles que tradicionalmente han utilizado los servicios sociales⁷⁹ e, incluso, la dificultad para acceder a ellos de manera presencial y telemática.

Con el objetivo de captar los efectos de la pandemia sobre la experiencia del trabajo social, se ha incluido una batería de preguntas dirigidas a conocer la percepción de las trabajadoras sociales acerca del impacto excepcional del COVID-19 en la labor del trabajo social y el impacto que consideran que ha generado en las personas usuarias.

6.1 El impacto en el trabajo social

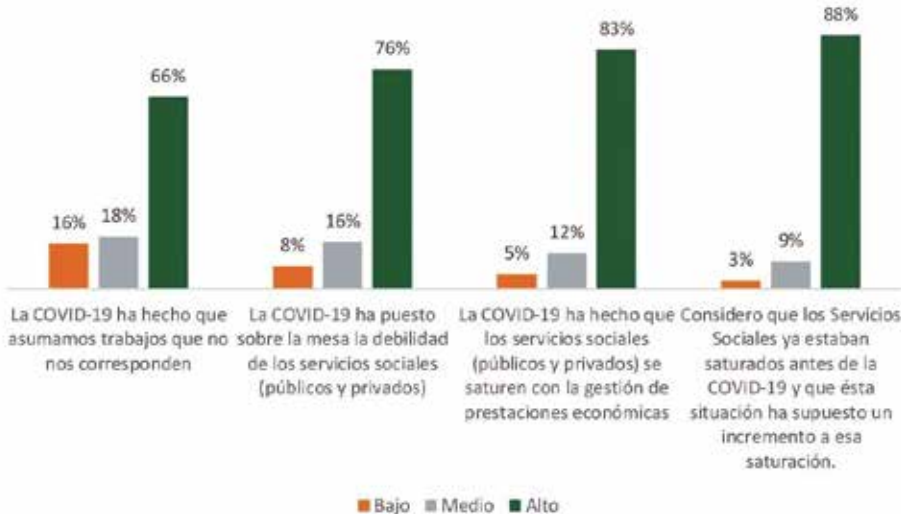
En este apartado se presta especial atención a las percepciones de las trabajadoras sociales acerca de la intensificación del trabajo y el desbordamiento de las estructuras asistenciales previas a la pandemia. Estas estructuras, a su vez, han estado sobreexpuestas a las demandas de las personas usuarias, a partir del estallido de la crisis económica y la gran recesión de 2008, por lo que es posible considerar que el conjunto del trabajo social en la última década se ha visto expuesto a dos grandes elementos de estrés en los sistemas de asistencia: una crisis económica y financiera y una grave pandemia y sus consecuencias.

6.1.1 La pandemia COVID-19 ha agudizado la percepción de saturación

El cuestionario ha propuesto a las trabajadoras sociales un conjunto de sentencias sobre las que las encuestadas debían indicar su grado de acuerdo o desacuerdo. Se han agrupado estas escalas en tres categorías (bajo, medio o alto). El resultado ha sido una alta correlación entre las respuestas y puntuaciones en el máximo grado de acuerdo que varían entre el 66% y el 88%.

⁷⁹ Para más información acerca de las características principales de los nuevos perfiles en situaciones de vulnerabilidad es posible consultar consultar Ayala, L., Laparra, M., & Gregorio, C. (2021). Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid 19 en España. Fundación FOESSA. https://caritas365-my.sharepoint.com/personal/cominc_caritas_es/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados%2Finforme%20FOESSA%202022%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados

Ilustración 107 Grado de acuerdo con afirmaciones acerca de intensificación de trabajo y saturación de servicios asistenciales⁸⁰.



Fuente: ISSE-IV (N=1.179*)

En concreto, la respuesta: “considero que los servicios sociales ya estaban saturados antes de la COVID-19 y que esta situación ha supuesto un incremento a esta saturación previa” ha obtenido el máximo grado de acuerdo (88%). Por el contrario, apenas el 3% ha mostrado desacuerdo con esta afirmación. En segundo lugar: “la Covid-19 ha hecho que los servicios sociales (públicos y privados) se saturen con la gestión de prestaciones económicas” con el 83% de acuerdo. En tercer lugar: “la Covid-19 ha puesto sobre la mesa la debilidad de los servicios sociales (públicos y privados)” con el 76%; en cuarto y último lugar: “La Covid-19 ha hecho que asumamos trabajos que no nos corresponden”.

De la misma forma que se reducen los grados de acuerdo entre estas cuatro sentencias también aumentan proporcionalmente las personas que muestran su desacuerdo con el sentido del ítem. La misma tendencia inversa se reproduce con las posiciones medias en función de los diferentes ítems. Esto quiere decir que son las puntuaciones más altas las que cuentan con mayor grado de consenso y después éste se va fragmentando.

Existe un alto grado de correlación entre las diferentes afirmaciones, lo cual parece reforzar el diagnóstico que se desprende de las tendencias: los servicios sociales estaban previamente saturados, pero la crisis asociada a la COVID-19 ha agudizado esta situación, especialmente por el aumento de tareas de gestión de prestaciones, mostrando la debilidad del sistema (público

⁸⁰ En esta ilustración y en sucesivas en que se refiere al grado de acuerdo con diferentes afirmaciones las posiciones se expresan a partir de las categorías de “bajo”, “medio” y “alto” grado de acuerdo.

y privado) e, incluso en dos de cada tres colegiadas, asumiendo trabajos que no les correspondían (desarrollar funciones que no pertenecen al ámbito laboral del trabajo social).

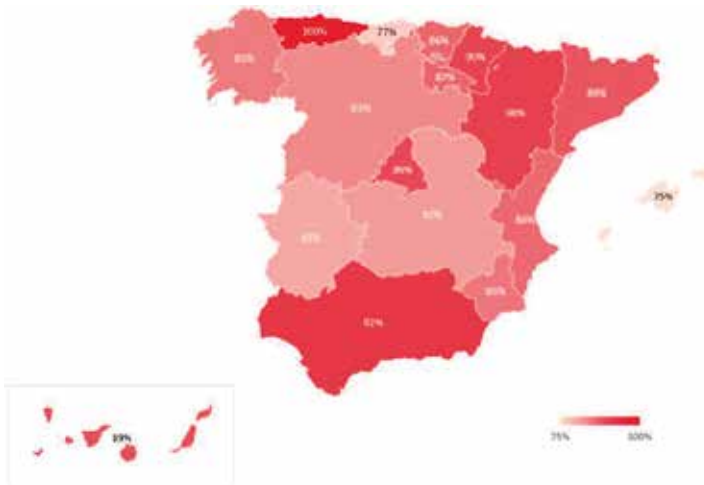
En términos analíticos resulta muy reveladora la ausencia de diferencias en las distribuciones en función de los sectores, los niveles de atención, los ámbitos y los modelos de externalización⁸¹. Lo que implica la existencia de un consenso transversal entre las trabajadoras sociales acerca de la situación de los servicios sociales (inadecuación de tareas, saturación y debilidad estructural). Si se han evidenciado diferencias estadísticamente significativas entre las personas directivas y las técnicas, siendo estas últimas las que han evidenciado un mayor grado de malestar (saturación).

Para profundizar en la dimensión territorial, más allá de los modelos de externalización, se analizan las diferentes distribuciones en función de las comunidades autónomas de las variables anteriores:

6.1.2 La mayor saturación previa a la pandemia en Asturias

Analizando el grado de percepción de saturación previa de los servicios sociales por comunidades autónomas se observa un consenso es generalizado, la media de acuerdo con la existencia de saturación previa es el 86%. Destacan por encima de la media las comunidades de Asturias, con el 100% de acuerdo, Andalucía, con el 92%, Navarra y Aragón, ambas con el 90%. En el sentido opuesto destacan las comunidades de Illes Balears (75%), Cantabria (77%) y Extremadura (81%).

Ilustración 108 Grado de acuerdo alto con la existencia de saturación previa a la pandemia en los servicios sociales según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.182 Media nacional=86%)

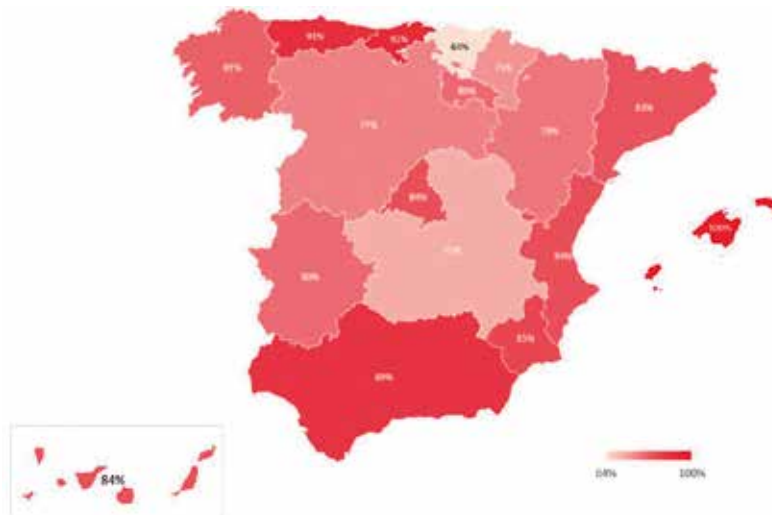
⁸¹ La variable de modelos de externalización se ha construido a partir de los análisis incluidos en el primer capítulo y sintetizados en la Ilustración 20.

6.1.3 La menor saturación por gestión de prestaciones en Euskadi

Acerca de las razones de la saturación del sistema de servicios sociales en España, existe también un alto grado de acuerdo que está relacionado con la gestión de prestaciones económicas a raíz de las ayudas derivadas del contexto pandémico. El 83% de las trabajadoras sociales mantienen un grado de acuerdo alto con esta afirmación.

En este caso existe un mayor grado de variabilidad en los porcentajes según comunidades autónomas, a pesar de mantenerse un amplio consenso respecto del papel de la gestión de las prestaciones económicas durante la pandemia. Destacan por sus altos porcentajes: Illes Balears y Cantabria, que acumulan respectivamente el 100% y 92%. En el extremo opuesto encontramos comunidades como Euskadi o Castilla-La Mancha, con el 64% y 71% respectivamente.

Ilustración 109 Grado de acuerdo alto con la existencia de saturación en los servicios sociales durante a la pandemia a raíz de la gestión de prestaciones económicas según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.173 Media nacional=83%)

A pesar de que un porcentaje mayoritario de las trabajadoras sociales de Euskadi mantiene un alto grado de acuerdo con la existencia de saturación en los servicios sociales durante la pandemia a raíz de la gestión de prestaciones económicas, su porcentaje es muy inferior a la media precisamente porque la gestión de las prestaciones económicas no la tramitan los servicios sociales.

En el caso andaluz y asturiano, que anteriormente destacaban por un alto grado de acuerdo con la existencia de saturación de los servicios sociales previa a la pandemia, es posible apre-

ciar, de nuevo, un alto grado de acuerdo con la contribución de la gestión de las prestaciones económicas al estado general de saturación del sistema.

6.1.4 Con la pandemia una mayor debilidad en los servicios sociales de Asturias y Aragón

Con respecto a la percepción de debilidad de los servicios sociales, se reconoce un menor grado de consenso frente a la anterior variable: el alto grado de acuerdo acerca de la situación de debilidad estructural de los servicios sociales mostrada a partir de la pandemia es del 76%.

Los resultados de los análisis estadísticos entre la debilidad estructural de los servicios sociales y el grado de acuerdo con la existencia de saturación previa muestran una relación estadística moderada. La relativa discordancia en los datos puede deberse a una concepción de los servicios sociales muy específica: ante una alta saturación la percepción de una mayor o menor saturación es una cuestión de grado (relativo) y no tanto un hito entre un momento previo a la pandemia y el resultante

Ilustración 110 Grado de acuerdo alto con que la pandemia ha mostrado la debilidad de los servicios sociales según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.180 Media nacional=76%)

Por comunidades autónomas se registra un grado de variabilidad considerable en el porcentaje de trabajadoras sociales que afirman mantener un alto grado de acuerdo con el hecho de que la pandemia ha mostrado la debilidad del sistema de servicios sociales. Asturias,

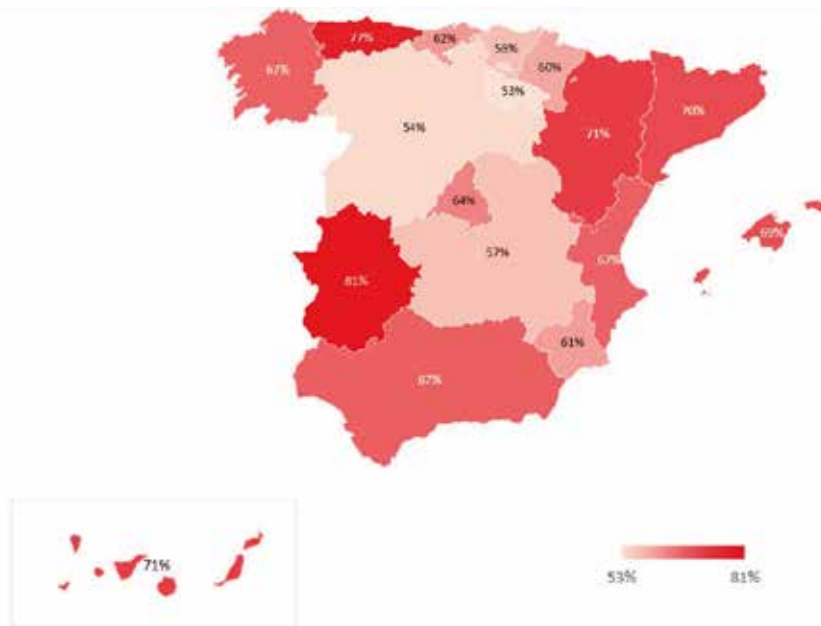
Aragón y Murcia registran los mayores porcentajes, que se encuentran entre el 91% y el 85%. Mientras que Navarra y La Rioja registran porcentajes significativamente inferiores, concretamente el 45% y 47% respectivamente.

El caso de Navarra y, muy especialmente, el de La Rioja muestran puntuaciones más positivas en la mayoría de las variables, lo que indica una mayor estabilidad del sistema en estas regiones.

6.1.5 Tareas impropias durante la pandemia en Extremadura y Asturias

Por último, el menor grado de consenso registrado se da en la afirmación acerca de la asunción de funciones que no corresponden al trabajo social. A pesar de ser el elemento de la pregunta que menor grado de acuerdo alto registra, es mayoritario el porcentaje de trabajadoras sociales que se sitúa en esa posición, en concreto, el 66%

Ilustración 111 Grado de acuerdo alto con que la pandemia ha hecho a asumir a las trabajadoras sociales funciones impropias según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.178 Media nacional=66%)

Los datos desagregados territorialmente muestran que en función de la comunidad autónoma hay un mayor o menor grado de acuerdo con el hecho de haber asumido funciones impropias de la labor del trabajo social. Especialmente los territorios registran mayores porcentajes

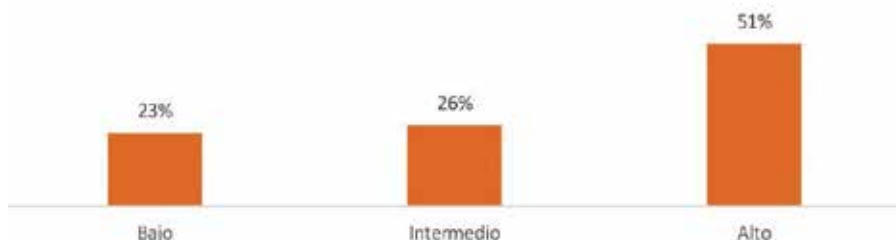
de acuerdo son Extremadura (81%) y Asturias (77%). Frente a comunidades, como La Rioja (53%) o Castilla y León (54%) con los porcentajes más bajos.

Existe una relación clara en la distribución del grado de acuerdo con la asunción de funciones impropias a raíz de la pandemia y la percepción general de inadecuación de las tareas. En este sentido, es posible interpretar que la inadecuación general de las tareas percibida por las trabajadoras sociales es consecuencia de la asunción de funciones impropias a raíz de la pandemia⁸².

6.1.6 La pandemia ha puesto en valor los servicios sociales

La percepción de las trabajadoras sociales acerca de la valoración de su trabajo a raíz de la pandemia⁸³ presenta una tendencia diferente respecto a las anteriores variables. Especialmente, se observa que el grado de acuerdo bajo es muy superior al registrado anteriormente, alcanzando en este caso al 23% de las respuestas recogidas en la encuesta; una cantidad casi igual a la de trabajadoras sociales que han señalado un grado de acuerdo intermedio (26%). Por su parte, el 51% ha indicado que mantienen un alto grado de acuerdo con el hecho de que ha existido un reconocimiento a las trabajadoras sociales a raíz de la pandemia.

Ilustración 112 Grado de acuerdo con que la pandemia ha puesto en valor el trabajo que se hace desde los servicios sociales (públicos y privados)



Fuente: ISSE-IV (N=1.178)

En este caso tampoco existen tendencias en las distribuciones en función de los sectores de las entidades, los ámbitos de atención, los niveles de atención ni de los modelos de externalización. En este sentido, el sentimiento de estima percibida a raíz de la pandemia se distribuye de forma homogénea entre el conjunto de las trabajadoras sociales.

⁸² El caso de Asturias es paradigmático porque las trabajadoras sociales (tal como han declarado en preguntas abiertas) han tenido que ejercer muy diversas funciones durante la pandemia, por ejemplo, rastreadoras de contactos COVID-19.

⁸³ Conviene señalar la relación altamente reflexiva de esta cuestión y la proyección de las opiniones de las trabajadoras. La reflexividad refiere a cómo una percepción de alto valor social del trabajo desempeñado genera percepciones de alto valor social del trabajo. Por otro lado, el comente proyectivo refiere a que en base al anterior razonamiento se realiza una proyección sobre lo que supuestamente la sociedad puede pensar en su conjunto al respecto de valor social de los servicios sociales.

6.1.7 Donde hay una mejor valoración es en La Rioja y Asturias

Por territorios existe cierta variabilidad en la percepción del reconocimiento por las trabajadoras sociales. Son La Rioja, Asturias y Murcia aquellas comunidades en donde se percibe un mayor reconocimiento, 73%, 68% y 59%, respectivamente.

El caso de Asturias es de interés, en la medida en que las trabajadoras sociales de esta comunidad han indicado situaciones de saturación y debilidad de los servicios sociales e inadecuación de las funciones a raíz de la pandemia, han percibido de igual modo una creciente estima de ellas como colectivo profesional. En este sentido, el esfuerzo derivado de la pandemia sí se percibe que ha sido reconocido por la ciudadanía, cabe señalar que, aunque se han tenido que realizar tareas que no corresponden al trabajo social, en cambio han tenido un papel muy importante en el control de la pandemia y han sido de gran utilidad social (véase nota número 81 en la página anterior).

En el caso opuesto se encuentra Andalucía o, en menor grado, Madrid, las cuales registran porcentajes similares a los de Asturias, pero que no obtiene porcentajes tan elevados en lo referente al reconocimiento profesional de la ciudadanía, llegando a encontrarse Madrid por debajo de la media nacional.

Ilustración 113 Grado de acuerdo con la puesta en valor del trabajo de los servicios sociales (públicos y privados) a raíz de la pandemia según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.181 Media nacional=51%)

En conjunto, es posible identificar que la valoración general de las trabajadoras sociales acerca de los efectos de la pandemia en la labor del trabajo social se caracteriza por el reconocimiento de ésta como un factor que ha implicado una dificultad añadida en el seno de una situación estructural previa de cierta saturación y debilidad, especialmente en lo referente a la gestión de las prestaciones económicas. A su vez, el esfuerzo añadido que ha supuesto abordar la pandemia se ha traducido en la percepción de una mayor valoración de la labor del trabajo social.

6.2 Impacto COVID-19 en las personas usuarias

Los efectos de la pandemia sobre la sociedad española han situado a una proporción relevante de la población en situaciones de vulnerabilidad, como consecuencia directa o indirecta de las medidas asociadas al control de los contagios.

El modelo laboral y económico español que, tras la crisis económica y financiera del 2008, quedó fundado sobre el principio de “prosperidad precaria”; es decir una forma de prosperidad caracterizada por un importante grado de inseguridad en las condiciones estructurales que la habilitan, se ha visto comprometido ante el envite de la pandemia que paralizó sectores productivos enteros, como los de la hostelería o la construcción, en las primeras etapas de la crisis sanitaria. Todo ello ha generado consecuencias directas sobre el perfil de las personas demandantes con la emergencia de nuevos perfiles.

6.2.1 La pandemia ha generado nuevos perfiles de personas usuarias

Existe un amplio consenso entre las trabajadoras sociales acerca de la consideración de la pandemia como el factor desencadenante de la aparición de nuevos perfiles de personas demandantes de servicios sociales⁸⁴.

En concreto, el 83% de las personas encuestadas han señalado sostener un grado de acuerdo alto con esta afirmación. De igual modo, apenas el 5% de las trabajadoras sociales ha manifestado mantener un bajo grado de acuerdo con esta percepción.

Existe una relación estadísticamente significativa entre el nivel de atención de las trabajadoras sociales y el grado de acuerdo con que la pandemia ha hecho aparecer nuevos perfiles de

⁸⁴ Para mayor desarrollo de esta materia es recomendable consultar los datos de consultar Ayala, L., Larra, M., & Gregorio, C. (2021). Evolución de la cohesión social y consecuencias de la Covid 19 en España. Fundación FOESSA. https://caritas365-my.sharepoint.com/personal/cominc_caritas_es/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados%2Finforme%20FOESSA%202022%2Epdf&parent=%2Fpersonal%2Fcominc%5Fcaritas%5Fes%2FDocuments%2FSensibilizaci%C3%B3n%2FFOESSA%2FWEB%2FDocumentos%20enlazados.

personas usuarias de los servicios sociales. Esta relación es muy débil, pero indica que es en la atención básica generalista donde se ha registrado una mayor percepción de la existencia de estos nuevos perfiles (primera puerta de acceso a los servicios sociales). Es, por lo tanto, el primer nivel de atención aquel que percibe en mayor grado la aparición de nuevos perfiles de personas en situaciones de vulnerabilidad.

Ilustración 114 Grado de acuerdo con que la pandemia ha hecho que aparezcan nuevos perfiles de personas usuarias de servicios sociales.



Fuente: ISSE-IV (N=1.179)

No existen, en cambio, tendencias en las distribuciones según sectores de las entidades, ámbitos de atención o sectores.

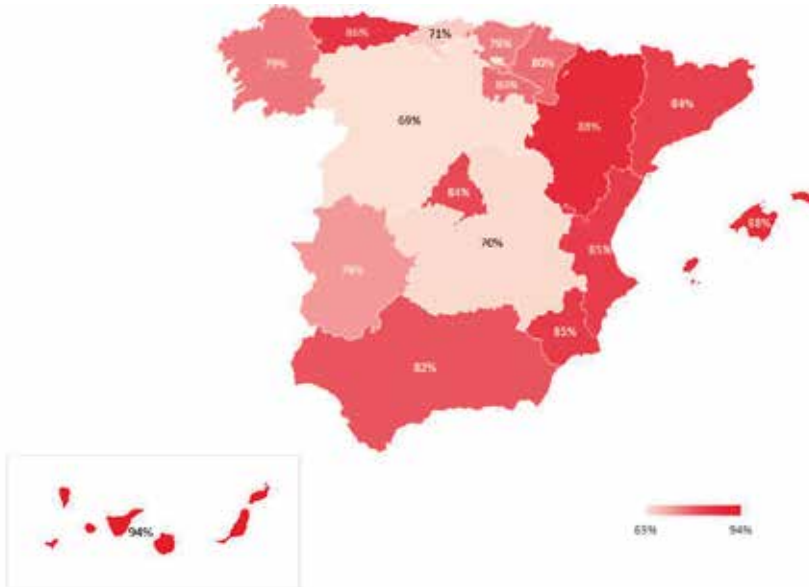
Acerca de la percepción que las trabajadoras sociales colegiadas mantienen sobre la estabilidad de los nuevos perfiles en situaciones de vulnerabilidad, a lo largo del tiempo, es preciso ahondar con el análisis cualitativo de la experiencia y las impresiones de las profesionales.

6.2.2 Mayor percepción de nuevos perfiles en las Islas Canarias

En todas las comunidades autónomas se aprecia un alto grado de acuerdo con la afirmación de que la pandemia ha provocado perfiles de personas usuarias no tradicionales que han comenzado a precisar la asistencia de los servicios sociales. El porcentaje más alto se registra en Canarias con el 94%, seguido por el porcentaje de Aragón y Illes Balears, ambas comunidades con el 88%. La gran afectación sobre el turismo o la restauración que han tenido las medidas para controlar la pandemia explican el alto porcentaje de nuevas personas usuarias en Canarias.

Por su parte, las comunidades en que se ha registrado una menor percepción de la emergencia de nuevos perfiles han sido Castilla y León, Castilla-La Mancha y Cantabria, cuyos porcentajes se encuentran entre el 69% y el 71%, comunidades con menor dependencia del sector servicios.

Ilustración 115 Alto grado de acuerdo con que la pandemia ha hecho que aparezcan nuevos perfiles de personas usuarias de servicios sociales según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.179 Media nacional=83%)

6.2.3 Los perfiles tradicionales se mantienen

En el caso de la presencia de perfiles tradicionales, existe una tendencia inversa a la analizada previamente (en parte resultado de la formulación de la pregunta). El porcentaje más abultado se sitúa en el bajo grado de acuerdo respecto de esta circunstancia, porcentaje que se sitúa en el 49%. A su vez, los grados de acuerdo intermedio y alto se sitúan ambos en el 25%. A partir de estos datos es posible interpretar que en la mayoría de los casos se han mantenido los perfiles tradicionales de personas usuarias, a pesar de que, como presentamos en el gráfico anterior, hayan surgido también nuevos perfiles.

En este caso, sin embargo, sí es relevante el sector al que pertenece la entidad. Las entidades del sector público están más en desacuerdo con esta afirmación que aquellas pertenecientes al sector privado. Es decir, el sector público considera que se ha mantenido la presencia de perfiles tradicionales en mayor grado que el sector privado. No hay diferencias en función del grado de atención. Cabe la posibilidad de que las entidades del sector privado hayan tenido mayor capacidad de absorber los nuevos perfiles (recibiendo ayudas, subvenciones y contratos ad hoc) dada su componente más flexible. Por otro lado, es posible que el sector público haya tenido una menor percepción del impacto de las nuevas personas

usuarias (y por tanto la relación entre nuevos y tradicionales) porque en algunos territorios los centros de los servicios sociales han permanecido cerrados más de lo que para algunas trabajadoras sociales sería tolerable (como han indicado en las preguntas abiertas de este apartado).

Ilustración 116 Grado de acuerdo con que la pandemia ha influido en una menor presencia de perfiles que tradicionalmente acudían a los servicios sociales

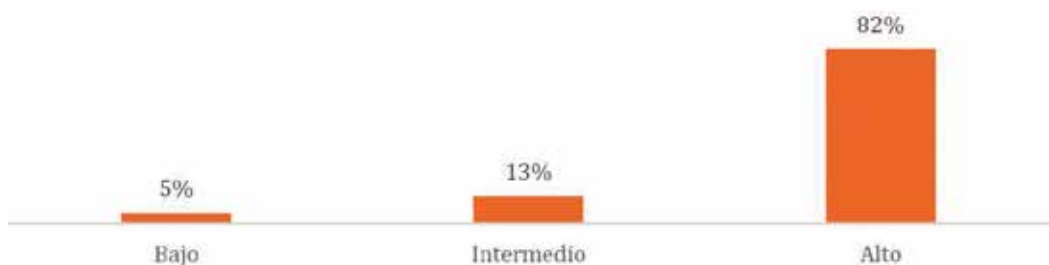


Fuente: ISSE-IV (N=1.174)

6.2.4 La saturación de los servicios sociales ante la COVID-19

Existe un grado muy alto de consenso (82%) acerca del carácter aditivo de los nuevos perfiles a los existentes previamente antes de la pandemia, algo que habría contribuido a la saturación de los servicios sociales.

Ilustración 117 Grado de acuerdo con el carácter aditivo de los nuevos perfiles de personas usuarias y su contribución a la saturación de los servicios sociales



Fuente: ISSE-IV (N=1.175)

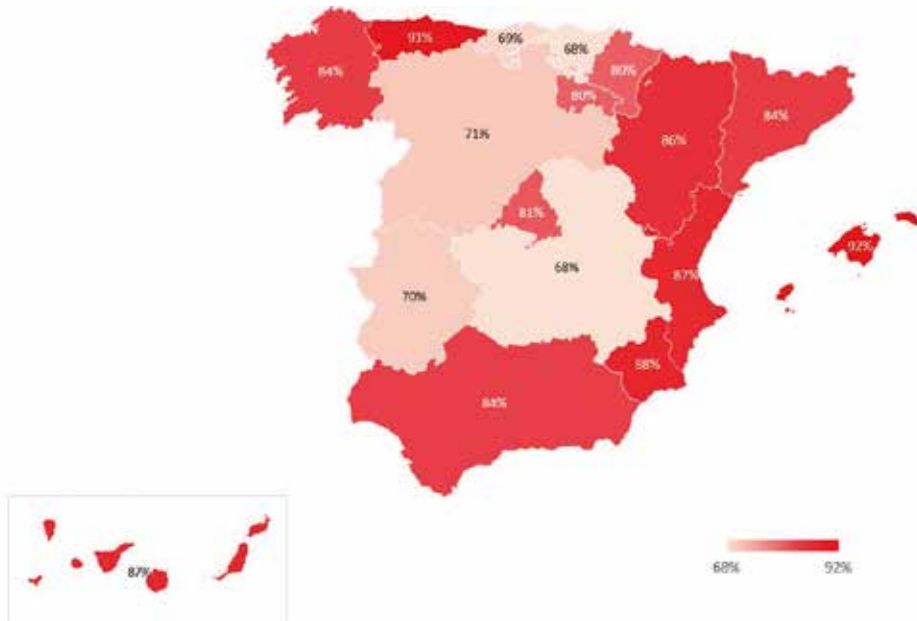
Existe una relación estadísticamente significativa entre los hechos anteriores y el nivel de atención. En concreto, es en la atención básica generalista donde se registra un porcentaje relativamente mayor en el grado de acuerdo, frente a los niveles de atención básica específica y de servicios especializados que registran porcentajes casi idénticos. Esto ocurre con mayor énfasis en el primer sector. Esta circunstancia tiene sentido, pues es el primer nivel de aten-

ción (generalmente público) aquel donde se concentra en mayor medida la atención a nuevas personas usuarias antes de su derivación, además del trabajo con los perfiles tradicionales.

6.2.5 Illes Balears y Asturias, las comunidades autónomas con mayor grado de saturación

Los porcentajes en el conjunto de territorios son muy elevados, especialmente en las comunidades autónomas de Illes Balears (92%) y Asturias (91%). Aunque también se registra un grado de variabilidad significativa que permite encontrar comunidades autónomas en las que el porcentaje de alto acuerdo con el carácter aditivo entre perfiles y la consecuente saturación de los servicios sociales no es tan elevado. Este es el caso de Castilla-La Mancha (68%), Euskadi (68%) o Cantabria (69%).

Ilustración 118 Alto grado de acuerdo con el carácter aditivo de los nuevos perfiles de personas usuarias y su contribución a la saturación de los servicios sociales



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

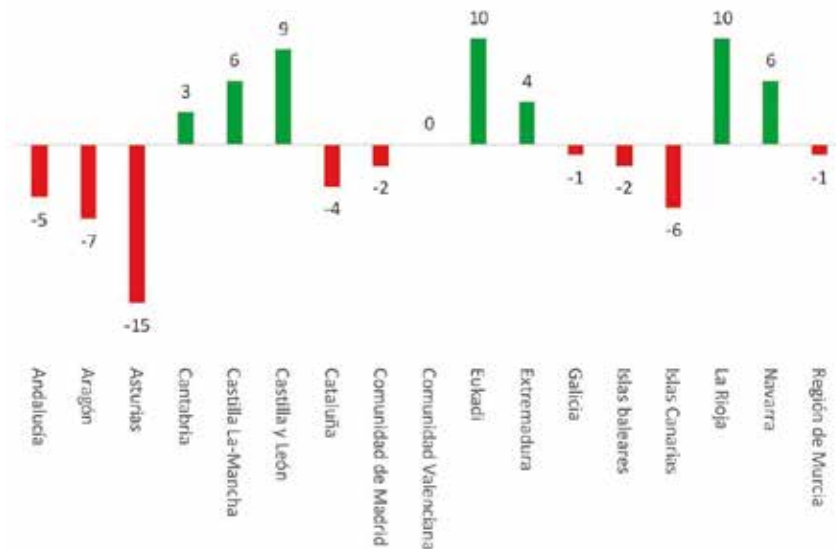
Existen correlaciones directas entre el grado de acuerdo con la existencia de nuevos perfiles, el carácter aditivo de estos respecto de los perfiles tradicionales, el estado de saturación previa de los servicios sociales y la percepción de cómo la pandemia ha mostrado la debilidad de los servicios sociales en España.

6.3 Conclusiones

La pandemia COVID-19 ha generado un impacto significativo en las estructuras asistenciales ligadas al trabajo social y, en este sentido, ha intensificado unos servicios sociales ya previamente saturados. El aumento de perfiles de personas usuarias en situación de vulnerabilidad, añadidos a los perfiles tradicionales, han desbordado la capacidad de los servicios sociales, mostrando su debilidad y forzando a las trabajadoras sociales a realizar tareas que no les correspondían. Dentro del relevante aumento de carga de trabajo percibido por las trabajadoras sociales, la gestión de las prestaciones económicas ha supuesto un factor decisivo en la intensificación de la saturación de los servicios sociales.

En este sentido, si bien es posible identificar una tendencia común en el conjunto del territorio nacional acerca de las percepciones de las trabajadoras sociales acerca del impacto de la pandemia en las estructuras asistenciales de los servicios sociales; es también posible identificar igualmente aquellas regiones donde existen desviaciones de la tendencia general, para lo cual se ha elaborado un índice sintético territorial.

Ilustración 119 Índice de vulnerabilidad según comunidades autónomas



Fuente: ISSE IV (N=1.178*)

6.3.1 Índice de vulnerabilidad de las comunidades autónomas

Sin embargo, estos datos pueden matizarse en función del territorio, para lo cual se ha creado un indicador a partir de las variables: saturación antes de la COVID-19; saturación por

gestión de prestaciones, percepción de que se han realizado tareas impropias, emergencia de nuevos perfiles y la relación entre nuevos perfiles y saturación. El valor del indicador puede oscilar entre -18 y +18. Los valores positivos en la escala refieren a las comunidades autónomas que tienen una mayor fortaleza y suelen coincidir con puntuaciones bajas en las variables (por ejemplo, saturación); en sentido contrario, los valores negativos apuntan a las comunidades autónomas, cuyas colegiadas han manifestado puntuaciones muy altas en las variables⁸⁵.

Asturias (-15) ha sido la comunidad autónoma que ha presentado mayores dificultades durante la pandemia desde el punto de vista de los servicios sociales (según la percepción de las trabajadoras sociales), seguida de Aragón (-7) o las Islas Canarias (-6). En cambio, las que mejor han resistido el impacto de la pandemia han sido: Euskadi (+10), La Rioja (+10) y Castilla y León (+9).

No se ha incluido en el indicador la variable relativa a que la pandemia ha puesto en valor los servicios sociales, porque desvirtuaba las tendencias (al ser una variable positiva frente al componente crítico de las variables consideradas en el indicador sintético). Teniendo en cuenta esta variable La Rioja y Asturias son las comunidades autónomas que consideran que la pandemia ha contribuido a esta puesta en valor, frente a Madrid y Castilla La-Mancha que son las que han considerado que la pandemia no ha puesto en valor los servicios sociales.

⁸⁵ Se trata de un indicador artesanal, pero muy práctico. Primero se ha construido una matriz con todas las variables por cada comunidad autónoma, se ha revisado respecto a la media de cada variable qué posición ocupa cada comunidad autónoma. Si la comunidad autónoma en cuestión coincide con la media se le imputa un 0, si está moderadamente cerca un 1, si en cambio es de las puntuaciones más altas un 2 y, finalmente, si es la más alta un 3. El signo + para cuando está por encima de la media y el signo negativo para cuando se encuentra por debajo. Finalmente se han sumado las puntuaciones de cada comunidad autónoma para el conjunto de variables.



CAPÍTULO 7

El gobierno de lo público



La experiencia del trabajo social se caracteriza por estar atravesada por una gran diversidad. Las trabajadoras sociales enfrentan diferentes contextos, personas usuarias, ámbitos, niveles de atención o condiciones laborales, entre otras características. Como se ha expuesto en capítulos anteriores, el principal ámbito de intervención del trabajo social son los servicios sociales, sistema en que las trabajadoras sociales son las profesionales de referencia. A pesar de que este colectivo profesional ha mantenido tradicionalmente una presencia y un aporte relevantes en otros sistemas, como el sanitario o el educativo, la centralidad de la figura de las trabajadoras sociales en el sistema de servicios sociales, tanto en su dimensión cualitativa como cuantitativa, habilita a pensar en este sistema de protección no como el único, pero sí como el principal ámbito de intervención.

En capítulos anteriores se ha podido observar la existencia de diversidad en las formas como se ejerce el trabajo social. Existen diferentes modelos de gestión que obedecen a diferentes racionalidades en función de la naturaleza de las organizaciones que desempeñan los servicios (1º, 2º y 3º sector) y sus diferentes formas de articulación. Diversidad también expresada por las diferentes orientaciones que toma este colectivo profesional en relación con el papel de las prestaciones económicas, las “tareas burocráticas”, los tipos de acompañamiento o la coordinación con otros sistemas de protección y organizaciones, entre otros elementos. Así, existe una heterogeneidad (ideológica) en las opiniones y actitudes de las diferentes trabajadoras sociales.

El objetivo del presente capítulo es precisamente evidenciar algunos debates que están presentes en las redes sociales, en las conversaciones informales e incluso en los foros públicos, que se evidencia como anhelos y malestares de la profesión, y aunque muchos de ellos vayan más allá del ámbito profesional de trabajo social, son debates que atraviesan diferentes sectores y profesiones. Uno de los más importantes es el debate en torno a la relación entre lo público y lo privado, concretamente, la forma que puede adoptar la externalización de servicios del sector público hacia los sectores privados. Del mismo modo, hay otro conjunto de debates que son específicos de la profesión, por ejemplo, el debate a propósito de la certificación de prestaciones, la vinculación entre prestaciones y acompañamiento, el papel que desempeñan las presiones políticas o el grado de coordinación entre instituciones u organizaciones de denuncia social. Así como algunos grandes consensos -que era necesario evidenciar- a propósito de la necesidad de aproximaciones comunitarias o interdisciplinarias y, la pertinencia de una ley estatal para los servicios sociales.

7.1 El debate entre lo público y lo privado

El problema de la financiación pública y privada cuenta con escaso debate en el Sistema de Servicios Sociales español. La gran mayoría del sistema se financia de forma mayoritariamente pública, siendo aún muy exiguo el segmento de servicios que se desarrollan de forma exclusiva en el ámbito privado, más allá de iniciativas benéficas, asistenciales o profesionales

por cuenta propia. Estos servicios son iniciativas que se desarrollan entreveradas con las formas de financiación público-privadas. Por este motivo, el verdadero debate, en realidad, se sitúa en la articulación que ha de adoptar cada uno de los sectores, público, privado lucrativo y no lucrativo; es decir, no se asiste, ahora mismo, a un debate sobre la privatización de la titularidad, sino sobre las formas específicas que adopta la externalización.

El debate en torno a la externalización implica una discusión acerca de la gestión de lo público. Las lógicas que rigen las organizaciones de provisión de servicios sociales se ven atravesadas por la naturaleza de los sectores, sus premisas y objetivos (que hemos descrito en el capítulo. De tal manera que, según el tipo de entidad, es posible identificar diferentes racionalidades operando en la gestión de los servicios sociales. En este sentido, cabe preguntarse, desde la perspectiva de las trabajadoras sociales: ¿Cuál es la forma de gestión más deseable de los recursos públicos destinados a los servicios sociales?, ¿Cuáles son los factores que permiten garantizar una política pública de servicios sociales?

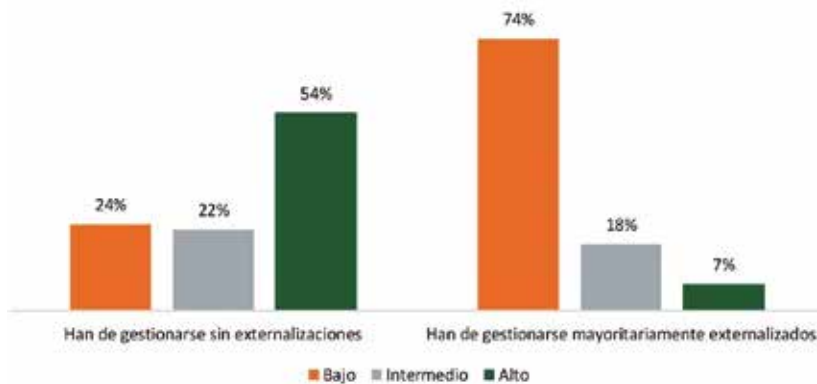


Ilustración 120 Grado de acuerdo con la gestión sin externalizaciones de los Servicios Sociales⁸⁶

Fuente: ISSE-IV (N=1.268)*

7.1.1 Los servicios sociales como política pública

La importancia concedida a la gestión de los servicios sociales como elemento de política pública ya se registraba en el Informe sobre los Servicios Sociales en España III, cuando el 29% de las trabajadoras sociales señalaba el mantenimiento de la titularidad pública de los servicios sociales como el principal reto para el futuro. Ahora bien, cuando en el Informe sobre los Servicios Sociales en España IV se pregunta por la problemática de las externa-

⁸⁶ Las preguntas del cuestionario refieren al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: "Los servicios sociales públicos han de gestionarse sin externalizaciones" y "Los servicios sociales públicos han de gestionarse mayoritariamente externalizados".

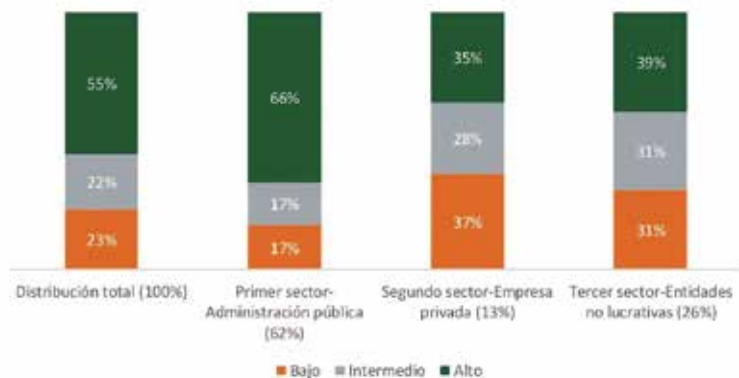
lizaciones, las posiciones han sido aún más polarizadas⁸⁷, como se puede observar en la siguiente tabla.

Dado que ambas variables comparten las mismas opciones de respuesta, para simplificar la exposición se muestran conjuntamente.

A partir de los datos del año 2021, se observa que la mitad de las trabajadoras sociales considera que los servicios sociales han de gestionarse sin externalizaciones (54%); incluso en el caso de aquellos que consideran que han de existir las externalizaciones, se refuerza la idea de que no puede ser a costa de que el sistema funcione mayoritariamente externalizado (74%). El 7% opina que ha de gestionarse mayoritariamente externalizado, lo cual a pesar de ser un porcentaje minoritario es relevante puesto que refiere a una posición muy radical respecto del modelo de gestión.

La segunda conclusión que se extrae es que hay un porcentaje de casos que adoptan posiciones intermedias en ambas afirmaciones; existiendo una asociación estadística inversa para las posiciones bajas y altas de una y otra variable y - muy importante -, una estabilidad notable en las posiciones intermedias de ambas variables. Es decir, hay un amplio número de personas que o no sabe cómo posicionarse o decide adoptar posiciones intermedias. Esto quiere decir que es posible que, en el futuro, se puedan ver algunos cambios en las distribuciones de estas variables en la medida que se politicen las posiciones intermedias (adopten una posición en un sentido u otro). Se dedicará una especial atención a estas posiciones intermedias a lo largo de los próximos apartados (especialmente el 7.3).

Ilustración 121 Grado de acuerdo con la gestión sin externalizaciones según sector⁸⁸



Fuente: ISSE-IV (N=1.057)

⁸⁷ Conviene señalar que la pregunta del Informe sobre los Servicios Sociales en España III era una opción de respuesta entre diversas categorías, mientras que en el Informe IV se ha creado una variable para cada ítem. Es decir, no se puede extraer un cambio de tendencia porque tanto el concepto (privatizar vs externalización) como la medida son diferentes.

⁸⁸ Grado de acuerdo con la afirmación “Los servicios sociales públicos han de gestionarse sin externalizaciones”

7.1.2 Sector público más a favor de lo público

Existe una relación estadísticamente significativa y moderada entre las opiniones acerca de la deseabilidad de las externalizaciones de los servicios sociales y el tipo de entidad para la que se trabaja.

La mayoría de las trabajadoras sociales pertenecientes a la Administración Pública están a favor de la gestión sin externalizaciones (66%). Por el contrario, las personas encuestadas que desarrollan su actividad laboral en el segundo y tercer sector registran unos porcentajes considerablemente inferiores en el grado de acuerdo alto con la gestión sin externalizaciones, con el 35% y 39% respectivamente.

A su vez, el nivel de atención básica generalista y el ámbito de los servicios sociales, en los que es preponderante la presencia de la Administración Pública, registra un mayor posicionamiento a favor de los servicios sociales públicos no externalizados.

La similitud en las distribuciones entre las trabajadoras sociales pertenecientes al segundo y tercer sector y su diferencia clara respecto de las distribuciones de trabajadoras sociales ubicadas en el sector público, hacen de la pertenencia al sector privado un factor diferencial en la definición de las actitudes hacia la externalización. Sin embargo, es muy relevante que el porcentaje mayoritario de trabajadoras sociales del sector privado en su conjunto considere poco o nada deseable la existencia de externalizaciones. Esto implica que, en torno a un tercio de las trabajadoras sociales que trabajan en entidades del segundo y tercer sector, opinan que sus entidades no son las mejores para llevar a cabo la labor de los servicios sociales y casi otro tercio mantiene un grado de acuerdo intermedio acerca de la deseabilidad de una gestión de los servicios sociales en ausencia de externalizaciones de todo tipo⁸⁹.

En el sentido opuesto destacan los porcentajes de trabajadoras sociales del sector público que señalan un grado de acuerdo intermedio con la ausencia de externalizaciones (17%) y, especialmente, aquellas que señalan un grado de acuerdo bajo (17%). Estos datos indican una clara diversificación de las posiciones en relación con este proceso. En próximos estudios sería interesante ver la evolución de estas posiciones y si se está produciendo un proceso de asunción de la externalización como tendencia inexorable.

En este sentido se observan en todos los sectores porcentajes relevantes de trabajadoras sociales que mantienen opiniones contrarias a la deseabilidad de sus respectivas entidades para la gestión de los servicios sociales, siendo estos porcentajes mucho más agudos en el sector privado (casi el doble).

⁸⁹ Esta percepción, aparentemente contradictoria, entre pertenecer al sector privado y considerar que la gestión es mejor sin externalización al sector privado puede estar hablando no sólo del tipo de gestión, sino también de condiciones laborales. Es decir, estos datos pueden estar dando cuenta tanto de una deseabilidad hacia el trabajo en la administración, como de una crítica a condiciones laborales en el sector privado.

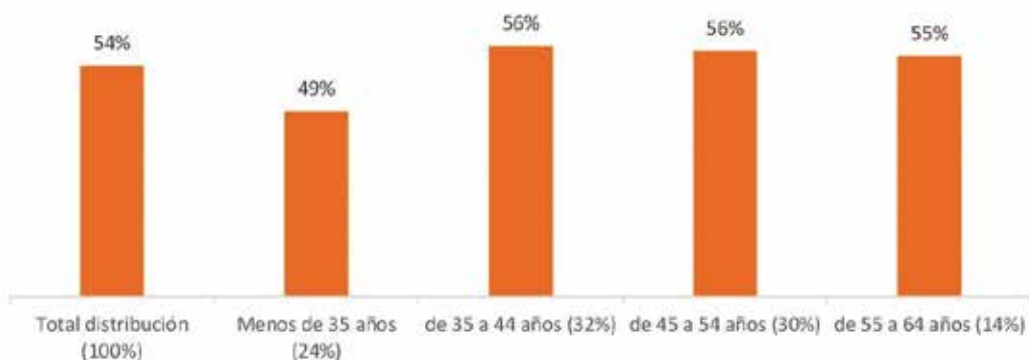
El 87% de las trabajadoras del sector público muestran un bajo grado de acuerdo con un modelo mayoritariamente externalizado, mientras que en el segundo y tercer sector estos porcentajes se sitúan en el 52% y el 59% respectivamente.

Las trabajadoras sociales, independientemente del tipo de entidad a la que pertenecen, están en desacuerdo con un modelo de gestión de los servicios sociales mayoritariamente externalizados.

7.1.3 A menor edad mayor apoyo a la externalización

Las actitudes hacia las externalizaciones, en general, se mantienen estables entre los diferentes grupos de edad; en todos los casos la posición mayoritaria rechaza la externalización, aunque se observa un descenso de varios puntos porcentuales en el grado de consenso registrado entre las trabajadoras de menos de 35 años, si se compara con el resto de grupos de edad.

Ilustración 122 Grado de acuerdo alto con la gestión sin externalizaciones según edad⁹⁰



Fuente: ISSE-IV (N=1.249)

Las personas más jóvenes registran un menor grado de acuerdo con la gestión sin externalización de los servicios públicos. Esto indica que es en las posiciones más jóvenes, socializadas en entornos laborales precarios y con altas tasas de externalización, donde precisamente se ve ésta con mayor normalidad.

7.2 El debate sobre la externalización

A la vista de las actitudes hacia la externalización que mantienen las trabajadoras sociales,

⁹⁰ Grado de acuerdo con la afirmación “Los servicios sociales públicos han de gestionarse sin externalizaciones”

es posible observar que existe una diferencia mínima entre las posiciones hacia una externalización solo con entidades sin ánimo de lucro (24%), frente a externalizaciones que incluyan también entidades con ánimo de lucro (21%).

Ilustración 123 Grado de acuerdo alto con formas de externalización⁹¹



Fuente: ISSE IV (N=1.276*)

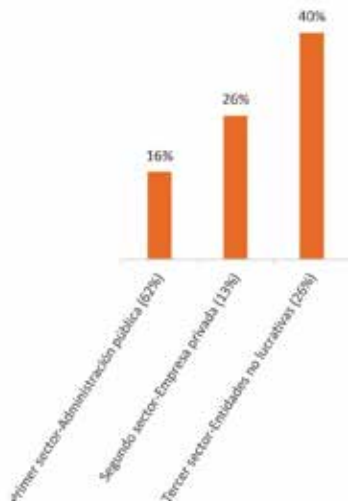
El bajo grado de apoyo a la externalización con el sector privado y la falta de diferenciación entre los tipos de entidades dan cuenta de una posición coherente con lo expuesto anteriormente acerca de las posiciones mayoritarias en contra de la externalización; pero, además, muestran la percepción de las trabajadoras sociales de la pervivencia de lógicas muy similares entre el sector privado lucrativo y no lucrativo.

7.2.1 Afinidad sector y modelo de gestión

Son las trabajadoras sociales pertenecientes al segundo y al tercer sector quienes registran un mayor grado de apertura hacia las externalizaciones, aunque sus tendencias son diferentes. En concreto, las actitudes hacia las diferentes formas de externalización mantienen una tendencia definida a partir del sector de la entidad a que pertenecen las trabajadoras sociales.

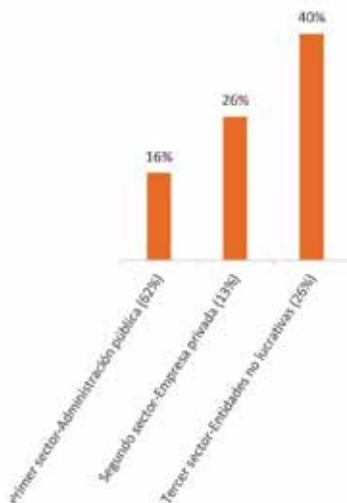
⁹¹ Las preguntas del cuestionario refieren al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: “Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones solo con el tercer sector no lucrativo mediante la fórmula de conciertos o contratos” y “Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones ya sean con el tercer sector o el ámbito privado mediante la fórmula de conciertos o contratos”.

Ilustración 124 Grado de acuerdo con la existencia de externalizaciones en exclusiva con el tercer sector⁹²



Fuente: ISSE-IV (N=1.067)

Ilustración 125 Grado de acuerdo con la existencia de externalizaciones con el segundo y el tercer sector⁹³



Fuente: ISSE-IV (N=1.064)

⁹² Los porcentajes incluidos en las etiquetas del eje horizontal refieren al porcentaje representado, en este caso, por cada uno de los sectores respecto del total de la muestra.

⁹³ Las preguntas del cuestionario refieren al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: “Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones solo con el tercer sector no lucrativo mediante la fórmula de conciertos o contratos” y “Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones ya sean con el tercer sector o el ámbito privado mediante la fórmula de conciertos o contratos”.

Específicamente, aquellas ligadas al sector público sienten mayor rechazo hacia la externalización frente a aquellas entidades del sector privado que tienden a recoger un mayor grado de acuerdo con formas de externalización que incluyan al sector privado. Por último, las trabajadoras pertenecientes al tercer sector se muestran de acuerdo con la existencia de externalizaciones exclusivamente para entidades de este sector.

7.3 La falta de posicionamiento como síntoma

Conviene retomar el peso estadístico de la indiferencia y cómo hay al mismo tiempo una parte de la muestra con una posición clara hacia la externalización y el tipo de externalización y otra parte que no se posiciona. Estas respuestas denotan una falta de posicionamiento hacia los modelos de gestión, lo cual conlleva posiciones desdeologizadas, que mantienen una perspectiva tendente a la despolitización de los servicios sociales como instrumentos de transformación social o como una mera provisión de servicios.

Ilustración 126 Posiciones indiferentes hacia la externalización en función de las variables analizadas⁹⁴



Fuente: ISSE IV (N=1.272)

La mayor falta de posicionamiento se refiere al tipo de externalización, obteniendo los mismos niveles la opción del tercer sector (29%) que la del segundo y tercer sector en conjunto (28%). Sin embargo, el debate sobre externalizar mayormente (18%) o gestionar sin externalizar (22%) se ha decantado y ha diversificado en mayor proporción las opiniones (reduciendo la inferencia). Como conclusión, el debate más importante (que moviliza más posiciones) se refiere a la externalización en sí y, en menor medida, a la forma específica que adopte esta externalización.

⁹⁴ Las preguntas del cuestionario refieren al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: "Los servicios sociales públicos han de gestionarse sin externalizaciones", "Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones solo con el tercer sector no lucrativo mediante la fórmula de conciertos o contratos" y "Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones ya sean con el tercer sector o el ámbito privado mediante la fórmula de conciertos o contratos" y "Los servicios sociales públicos han de gestionarse mayoritariamente externalizados".

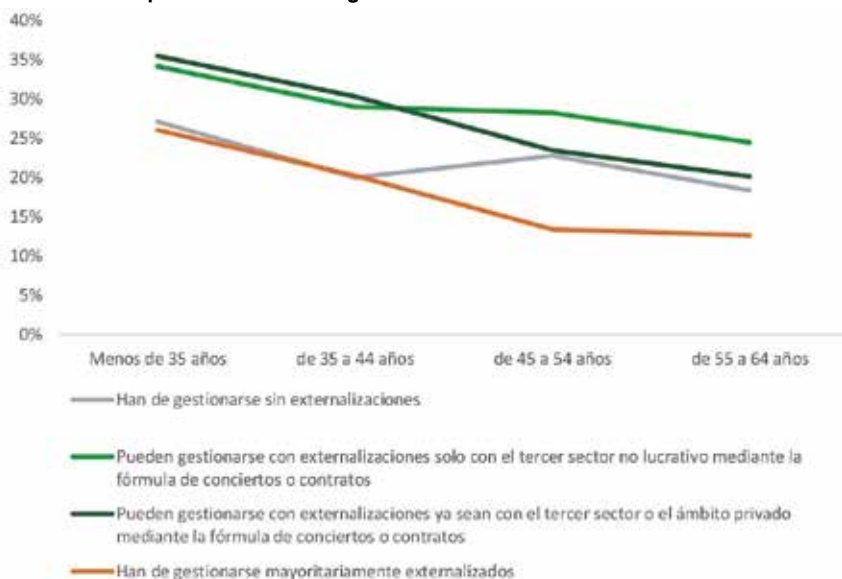
Este hecho parece apuntar que, si bien hay una clara idea de lo que puede suponer un modelo público frente a uno privado, en la forma de gestión no está tan claro para algunas encuestadas- que existan diferencias importantes entre el tipo de sector privado. Esto quiere decir, que las lógicas asociadas a la mercantilización y las formas de gestión atraviesan transversalmente al sector privado lucrativo y no lucrativo.

Se ha comprobado, al final del primer epígrafe de este capítulo, que las personas jóvenes tienen una mayor orientación a la externalización. Del mismo modo, se observa una pauta en función de la edad en la falta de posicionamiento hacia cuestiones clave en los debates y el futuro de la profesión.

7.3.1 A menor edad menor posicionamiento

La tendencia más significativa en función de la edad se ubica precisamente en relación con la indeterminación y la falta de posicionamiento.

Ilustración 127 Falta de posicionamiento según edad⁹⁵



Fuente: ISSE-IV (N=1. 256*)

⁹⁵ Las preguntas del cuestionario refieren al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: “Los servicios sociales públicos han de gestionarse sin externalizaciones”, “Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones solo con el tercer sector no lucrativo mediante la fórmula de conciertos o contratos” y “Los servicios sociales pueden gestionarse con externalizaciones ya sean con el tercer sector o el ámbito privado mediante la fórmula de conciertos o contratos” y “Los servicios sociales públicos han de gestionarse mayoritariamente externalizados”.

En concreto, entre un tercio y un cuarto de las personas menores de 35 años declaran mantener una posición intermedia. Para el caso de la deseabilidad de un modelo de gestión mayoritariamente externalizado, el porcentaje de personas menores de 35 años es el 26%, al tiempo que este porcentaje se reduce en el grupo de mayor edad hasta el 13%. Estos datos vinculados a la edad evidencian una cierta tendencia a la tolerancia e incluso deseabilidad de externalizaciones en los sectores más jóvenes de trabajadoras sociales

Respecto a las formas de externalización, las posiciones hacia el sector privado no diferencian entre entidades con ánimo o sin ánimo de lucro en el grupo de edad de menores de 35 años. En ambos casos las posiciones intermedias se encuentran en torno al 35%, frente a las posiciones de las trabajadoras sociales de mayor edad que se encuentran en porcentajes en torno al 22%.

La tendencia de las trabajadoras sociales de menor edad a posicionarse en grados de acuerdo intermedio es constante en el conjunto de preguntas realizadas acerca del modelo de gestión, especialmente en aquellas preguntas que se refieren directamente a la existencia de un modelo más externalizado. A su vez, la tendencia hacia un menor porcentaje de las personas encuestadas situadas en posiciones intermedias sigue es inversa a la edad: a mayor edad menor indiferencia y mayor posicionamiento.

7.3.2 La relación laboral y el posicionamiento

Ahora bien, esta tendencia no puede imputarse en exclusiva al factor generacional, sino que existe igualmente una relación estadísticamente significativa entre ocupar una posición laboral como funcionario y mantener una posición más definida. Existe cierta colinealidad entre la edad y el ocupar o no una posición como funcionario, pero esta colinealidad es solo parcial.

Ilustración 128 Porcentaje de trabajadoras sociales que declaran grado de acuerdo intermedio según tener o no plaza funcional



Fuente: Elaboración indagada a partir de datos del ISSE-IV (N=1.021*)

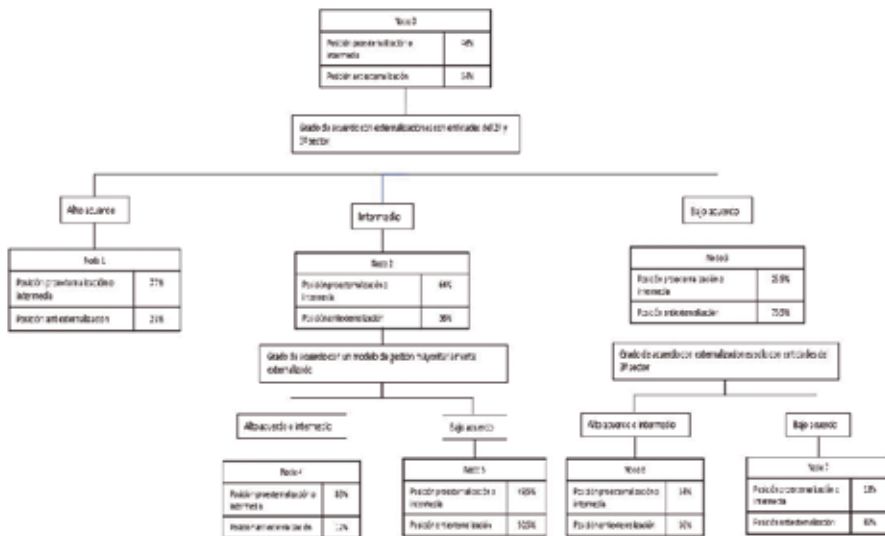
El porcentaje de personas encuestadas que declara ocupar posiciones intermedias respecto de las diferentes afirmaciones planteadas es, en todos los casos, superior entre la población no funcionarial. Además, la distancia porcentual existente entre ambos grupos se incrementa en las preguntas que implican un posicionamiento más extremo, de acuerdo con lo expuesto anteriormente.

7.4 Síntesis sobre las formas de gestión de lo público

Se ha construido una variable relativa a la posición sobre la externalización (a favor y en contra) y, posteriormente, se ha elaborado un modelo de árbol (análisis de segmentación) para comprobar cómo se estructuran (en función del contraste estadístico) las variables clave. Este esquema con forma de árbol no sólo permite resumir la información expuesta hasta este punto, sino adelantar interesantes conclusiones acerca de las posiciones adoptadas por las trabajadoras sociales.

Como se ha visto, las trabajadoras sociales están divididas casi a partes iguales entre posiciones contrarias a cualquier tipo de externalización (54%) y aquellas que sí consideran alguna forma de externalización (46%).

Ilustración 129 Posiciones en torno a la externalización de los servicios sociales



Fuente: ISSE IV

La primera variable que ordena las posiciones en torno a la externalización es sobre la posibilidad de externalizar con entidades del sector privado, tanto con ánimo de lucro como sin él.

Se aprecia que el grado de acuerdo con la forma de externalización con todo tipo de entidades mantiene una relación directa con las actitudes hacia la externalización, de tal manera que a mayor acuerdo con la externalización con el sector privado mayor actitud pro-externalización y a menor acuerdo mayor tendencia hacia una actitud anti-externalización. En el caso de las posiciones intermedias puede observarse como es mayoritaria una posición pro-externalización.

A partir de este punto, se abren dos ramas en el siguiente nivel de ramificaciones: quienes están a favor de la externalización y mantienen posiciones intermedias, respecto a si externalizar con segundo y tercer sector, se dividen en función de si dicha externalización ha de ser mayoritaria o no; y entre las personas contrarias a la externalización, matizan sus posiciones en función de si la externalización se da con el tercer sector (privado no lucrativo). Veamos:

- Posiciones pro-externalización e intermedias en la forma de externalizar con segundo y tercer sector: Estas posiciones dan lugar a un tercer nivel donde la siguiente variable más importante es si la gestión ha de ser mayoritariamente externalizada. Es decir, se radicaliza el debate, ya no se mide sólo si ha de ser o no externalizada, sino que se pregunta si ha de ser mayoritariamente externalizada. El resultado es la fragmentación de estas posiciones en dos grupos: aquel que aglutina a quienes están de acuerdo o que ocupan posiciones intermedias respecto a un modelo mayoritariamente externalizado (nodo 4). Por otro lado, el grupo que mantiene un bajo nivel de acuerdo con un modelo predominantemente externalizado (nodo 5). La tendencia interna de los nodos muestra una polarización de las posiciones, a mayor acuerdo con un modelo predominantemente externalizado más posiciones pro-externalización y viceversa.
- Posiciones antiexternalización: Por otro lado, estas posiciones se ordenan internamente en función de si la externalización se asigna al sector no lucrativo o al privado lucrativo y no lucrativo indistintamente. El matiz sería, asumiendo un bajo grado de acuerdo con que los servicios públicos deberían externalizarse, sí se asume que es diferente si esta externalización se asigna al sector privado no lucrativo (tercer sector). Concretamente se diferencia el nodo 6 que concentra un alto grado de acuerdo o posiciones intermedias con la afirmación de externalizar con el tercer sector, frente al nodo 7 caracterizado por un bajo acuerdo hacia la externalización. Nuevamente la tendencia interna de los nodos es muy ilustrativa, aunque en ambos casos son mayoritarias las actitudes anti-externalización, a mayor acuerdo con la externalización con el tercer sector menor grado de acuerdo con posiciones anti-externalización y al revés.

En términos generales se observa que hay mayor divergencia en las posiciones más favorables a la externalización, entre posiciones con alto grado de acuerdo (nodo 1), frente a posiciones más matizadas en función de una posición mayoritariamente externalizadora (nodo

4) y otra que, contemplando la externalización como posibilidad, no está de acuerdo en que esta sea mayoritaria (nodo 5). Por otro lado, las posiciones anti-externalización se matizan en función de una mayor o menor apertura hacia el sector no lucrativo, siempre sin abandonar posiciones de rechazo a la externalización- (nodos 6 y 7).

7.5 El debate sobre la certificación de situaciones de riesgo y exclusión y el acompañamiento en las prestaciones

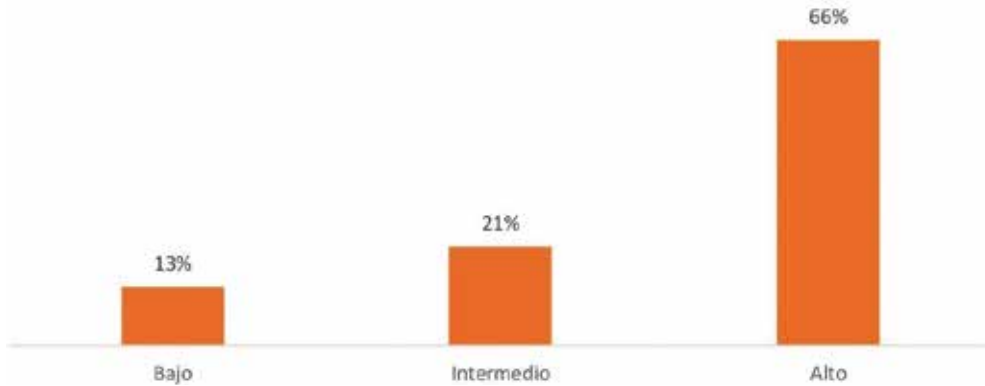
Hay un conjunto de debates y malestares recurrentes en la profesión, como son: el problema relativo a la adecuación de la función social de la certificación de situaciones de riesgo y exclusión social; así como el de la obligatoriedad o no del acompañamiento social para el acceso o el sostenimiento de las prestaciones sociales. En el presente apartado se trata de visibilizar las distribuciones entre las diferentes posiciones y de esclarecer qué variables son las más pertinentes para comprender las diferentes posiciones dentro de estos debates. Lógicamente las consecuencias de un planteamiento u otro en cada uno de los debates tienen consecuencias sustantivas para la comprensión de la profesión del trabajo social y, más importante aún, para su futuro.

Sin embargo, los discursos que hay detrás de una u otra opción (que previsiblemente serán muy heterogéneos aún dentro de cada posición) escapan a las posibilidades analíticas de esta encuesta y deberán comprenderse a partir de otras aproximaciones de corte cualitativo.

No obstante, el análisis aportado en esta ocasión permite establecer una primera aproximación que, por sucinta y esquemática, resulta clarificadora. Se verán las distribuciones para cada una de las variables y, posteriormente, se realiza un análisis de segmentación que, si bien parte del problema de la certificación de situaciones, sus conclusiones pueden extenderse al debate de la condicionalidad del acompañamiento en las prestaciones cuya estructuración es muy similar y es excesivo abordar para abordar en este informe. Se ha optado por el análisis de las certificaciones frente al del acompañamiento por ser la variable que mostraba mayor número de relaciones estadísticamente significativas con el resto de las variables.

7.5.1 Dos de cada tres trabajadoras sociales a favor del deber de la certificación de situaciones

A lo largo del informe se ha abordado el problema de la burocratización y las funciones legítimas del trabajo social. Una de las funciones apela a si las trabajadoras sociales deben certificar las situaciones de riesgo y exclusión social que solicitan las administraciones públicas.

Ilustración 130 Grado de acuerdo con el deber de certificar situaciones de riesgo y exclusión social⁹⁶

Fuente: ISSE IV (N=1.277)

La posición mayoritaria de las trabajadoras sociales es que la tarea de certificación es una función legítima en el marco de la labor del trabajo social. Esto es así para 2 de cada 3 trabajadoras sociales. Del mismo modo, hay un 33% que no muestra un grado de acuerdo o no está muy de acuerdo con la afirmación y que se posiciona de forma intermedia (21%); mientras que hay un grado de desacuerdo o muy en desacuerdo del 13%. No existe una pauta clara en función del conjunto de variables consideradas; las asociaciones son débiles y las distribuciones de los porcentajes no son del todo clarificadoras, pero sí encontramos que el sector es la variable más importante, concretamente, encontramos posiciones más contrarias a la certificación en el sector público y, en concreto, en la atención básica.

Nuevamente, parece evidenciarse que los malestares asociados a una tarea (que puede llegar a considerarse como inadecuada) parece referir a aquellos asociados al desempeño profesional, concretamente, en aquellos ámbitos más expuestos a la obligatoriedad de certificar en condiciones muy duras (con altas tasas de saturación): la sensación de que la burocracia es excesiva o que no hay posibilidad de dedicar tiempo a otras tareas más edificantes). Se volverá sobre esta cuestión en el esquema resumen de este apartado.

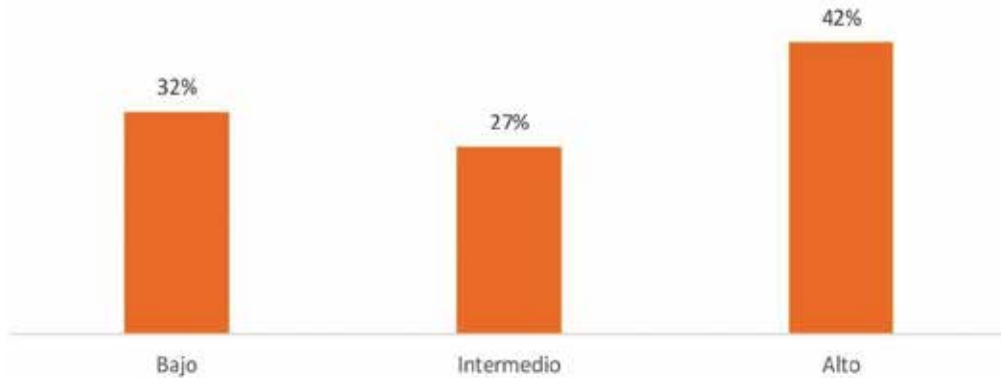
7.5.2 Condicionalidad de acompañamiento a la prestación

La condición de recibir acompañamiento social vinculado a algunas prestaciones económicas implica abordar el debate en torno al rol de las prestaciones económicas dentro de la intervención social. ¿Son las prestaciones económicas condición para poder llevar a cabo la intervención social? o, por el contrario, ¿genera el condicionamiento obstáculos para la inter-

⁹⁶ La pregunta del cuestionario refiere al grado de acuerdo con la afirmación: "Las trabajadoras/es sociales deben certificar las situaciones de riesgo y exclusión social que solicitan las administraciones públicas"

vención social efectiva?, e incluso ¿han de considerarse siquiera las prestaciones como una parte de la intervención social?

Ilustración 131 Grado de acuerdo con el condicionamiento del acompañamiento para el acceso a prestaciones económicas



Fuente: ISSE IV (N=1.275)

La distribución de los porcentajes muestra un reparto relativamente equitativo entre los diferentes grados de acuerdo, siendo el grado de acuerdo alto el de mayor volumen (42%), manteniendo 10 puntos porcentuales de diferencia respecto del grado de acuerdo bajo (32%). Las posiciones intermedias presentan unas distribuciones entre los dos porcentajes (con el 27%). La falta de una tendencia clara en el gráfico da cuenta de la profundidad del debate en el trabajo social en torno a esta cuestión, encontrándose proporciones relevantes de personas en posiciones enfrentadas.

El debate en torno a la “burocratización” señalado en capítulos anteriores, en tanto que significativo vacío que recoge malestares derivados de las funciones desempeñadas por las trabajadoras sociales, cobra gran relevancia en este punto. En este sentido, la interpretación de la gestión de prestaciones en el trabajo social se ve sujeta al reconocimiento, o no, de su legitimidad como función propia de la profesión. A partir del conocimiento previo del equipo de investigación se aventuran las siguientes conjeturas respecto a las posiciones favorables y contrarias.

- Las posiciones acordes con la existencia de un condicionamiento en la percepción de prestaciones las consideran como un elemento tradicional del trabajo social y como un factor que favorece el acceso a las personas usuarias posibilitando de esta manera la intervención social. Tras esta postura, puede existir heterogeneidad en las posiciones sobre el acceso a las prestaciones: desde posiciones fiscalizadoras hasta posiciones que consideran que, en determinadas circunstancias favorece una intervención social plena.

- En este tema, resulta muy arriesgado establecer dos posturas enfrentadas y con perfiles precisos: condicionar el acceso a prestaciones a la intervención social y desvincular la intervención de la trabajadora social de la gestión de prestaciones. De hecho, entre aquellas que proponen la condicionalidad en el acceso a determinadas prestaciones, una buena parte considera que hay prestaciones sociales básicas que deben estar garantizadas sin ninguna supeditación a la intervención social e, incluso que una buena parte de las prestaciones que actualmente están sujetas a la intervención profesional deberían estar objetivadas y, por lo tanto, no ser condicionadas.

La ausencia de tendencia en el gráfico 132 y de significatividad en los cruces respecto de otras variables da cuenta de la existencia de un debate abierto en el seno del trabajo social, al ponerse de relieve que están muy repartidas las posiciones en todos los subconjuntos profesionales. Necesariamente un abordaje adecuado de esta cuestión merecería un análisis en profundidad desde metodologías cualitativas.

7.5.3 Síntesis del problema de la certificación

El siguiente esquema permite comprender algunas distribuciones que apuntan claves interesantes. Pese a que se aborda como variable dependiente la certificación⁹⁷, en buena medida aporta un marco con el que pensar el problema de la condicionalidad, pues ambos debates reproducen estructuras similares⁹⁸, porque en las dos variables (especialmente cuando se relacionan) las posiciones intermedias son las que impiden dibujar tendencias claras; es decir: hay una situación de ambivalencia entre las personas encuestadas.

Para clarificar las posiciones, y por la enorme relevancia de estas posiciones intermedias, se ha recurrido a la técnica de la segmentación en árbol (análisis de segmentación) para comprobar cómo se relacionan las principales variables entre ellas.

- a La principal variable que segmenta la muestra es la que diferencia entre el sector privado y el público. En el sector privado la certificación no aparece como un problema. De hecho, la mayor parte del sector privado se muestra muy claramente favorable a considerar que la certificación debe ser considerada como una función del trabajo social. En cambio, en el sector público las funciones de certificación muestran un porcentaje menor de personas que las consideran funciones del trabajo social.
- b Dentro del grupo de las trabajadoras sociales de la Administración Pública se pueden encontrar, a su vez, diferencias (a efectos del análisis) entre los servicios especializados

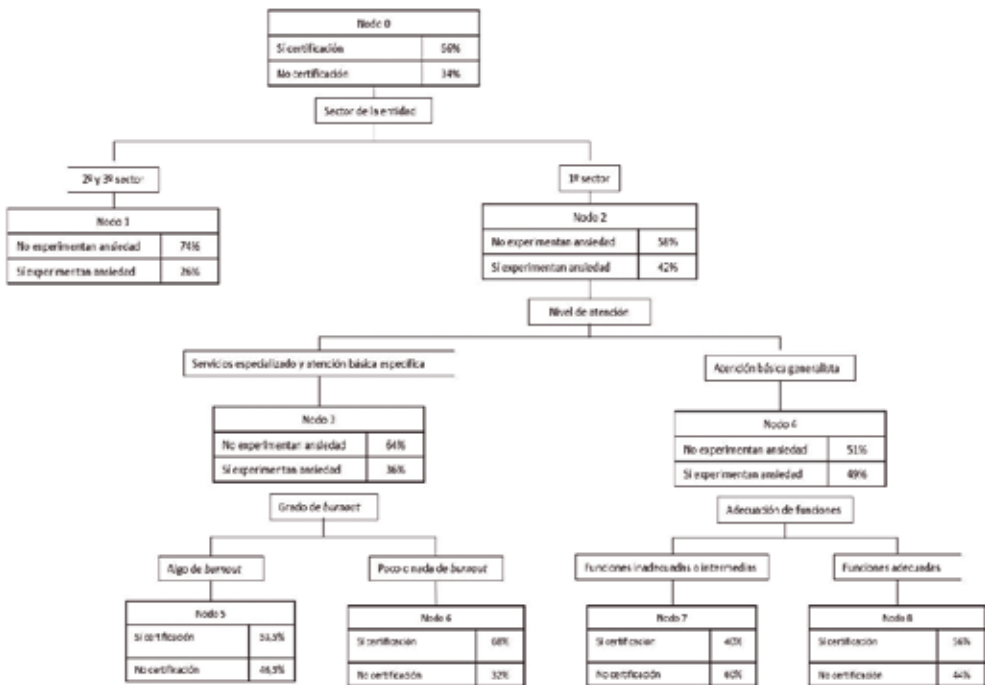
⁹⁷ En ese caso se ha empleado la certificación por ser la variable que mostraba mayor número de relaciones estadísticamente significativas con el resto de las variables.

⁹⁸ No obstante, esta afirmación deberá certificarse a través del trabajo de campo cualitativo que permita comprender los significados sociales asociados a estas cuestiones.

y la atención básica específica (nodo 3) frente a la atención básica generalista (nodo 4). El primer grupo está más a favor de incluir la certificación como deber que el de la atención básica generalista.

- c) Cada uno de los nodos anteriores da lugar a un tercer nivel, que se segmenta en función de variables diferentes: para el nodo 3 la variable más relevante es el burnout; la tendencia es que, cuanto más burnout, menos a favor se está de incluir la certificación como deber. Sin embargo, para el nodo 4 (atención básica generalista) la variable que lo segmenta es la percepción de las funciones desempeñadas como inadecuadas; así cuanto mayor percepción de inadecuación menor acuerdo a considerar la certificación como un deber del trabajo social.

Ilustración 132 Posiciones en torno a la función de certificación⁹⁹



Fuente: ISSE IV

⁹⁹ La variable se ha polarizado considerando el alto grado de acuerdo y las posiciones intermedias con la afirmación “Las trabajadoras/es sociales deben certificar las situaciones de riesgo y exclusión social que solicitan las administraciones públicas” como a favor de considerar la certificación como una función del trabajo social y las posiciones de bajo grado de acuerdo como en contra de considerar la certificación como un deber del trabajo social.

La interpretación de este análisis es muy elocuente. Es, precisamente, la Administración Pública (encargada principalmente de la certificación) la que muestra una mayor sensación de hartazgo (valores más altos en no certificación) frente al sector privado, en términos generales. Después, es la atención básica la que muestra un mayor malestar, precisamente, que asume en duras condiciones esta labor (saturación, limitados recursos, certificación de situaciones que, a veces, pueden escapar a sus competencias, certificación para las ayudas de las entidades privadas, etc.). Ahora bien, el tercer nivel devuelve una conclusión ya señalada cuando se analizaban las tareas consideradas legítimas o los malestares: que lo que parece una crítica a una función concreta de las trabajadoras sociales, en realidad hace referencia a un malestar que se expresa individualmente o en relación con una tarea vivida como ilegítima, pero que, en realidad, apunta, a un malestar por las condiciones en que se desarrolla la función.

En el caso de la certificación es particularmente interesante considerar que en muchos casos el sector privado necesita que sea el sector público el que realice certificaciones para poder desarrollar sus funciones, produciéndose de facto una división del trabajo en la que los servicios sociales públicos (especialmente la atención básica) certifican y el sector privado, en muchas ocasiones, ejecuta la medida (da una ayuda, o un crédito, o una cesta de alimentos, etc.).

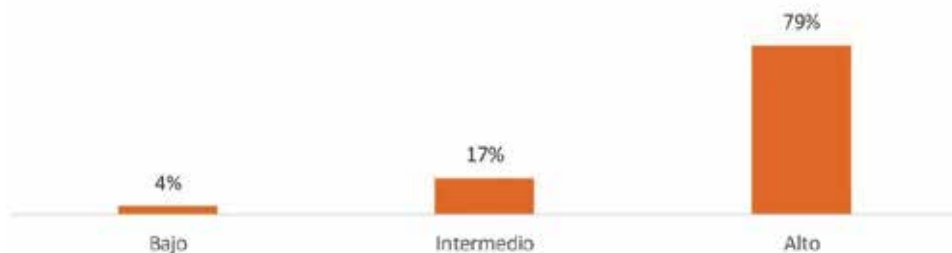
Así, la atención básica hace de agente fiscalizador y el sector privado de benefactor. Es por ello por lo que las personas usuarias tienen la percepción de que los servicios sociales públicos son el obstáculo a vencer para conseguir las ayudas, lo que puede conllevar malestares entre las trabajadoras sociales de la Administración Pública que reaccionan reconociendo como ilegítima la función de certificación en tanto que función de vigilancia y control. Para poder profundizar en los matices de estos malestares es preciso abordar la problemática con mayor profundidad a través del análisis cualitativo.

A la luz de estos resultados convendría, antes de abordar el debate sobre la adecuación de la certificación de situaciones o la relación entre prestaciones y acompañamiento, reflexionar sobre las condiciones laborales asociadas a estas tareas, y asegurarse de que la consecuencia (la valoración de una tarea) no sea situada en el lugar de la causa (malestares profesionales), ocultando otras fuentes primeras y más generales (como las condiciones laborales y el papel del trabajo social en los sistemas de protección social).

7.6 Presiones políticas en el conjunto de los gobiernos autonómicos

La posición mayoritaria de las trabajadoras sociales denuncia la existencia de presiones políticas sobre la profesión. Es llamativo el consenso con esta cuestión, que alcanza a casi 4 de cada 5 trabajadoras sociales.

Ilustración 133 Grado de acuerdo con la existencia de presiones políticas sobre el trabajo social¹⁰⁰



Fuente: ISSE-IV (N=1.278)

En el Informe sobre los Servicios Sociales en España III (2018) se recogía que el 65% de las trabajadoras sociales habían sentido algún tipo de presión política¹⁰¹. Es posible apreciar un aumento relevante del 14% entre un Informe y el otro. Es decir, cabe afirmar, con la precaución que el cambio metodológico obliga a adoptar, que el contexto de crisis ha recrudecido la presión que soportan las trabajadoras sociales.

El consenso en torno a la existencia de presiones políticas es transversal a los niveles y ámbitos de atención, al igual que al género y la edad. Según sectores y financiación, apenas existen diferencias en las distribuciones, aunque sí se registra una tendencia muy ligera en el segundo sector (privado lucrativo) hacia una mayor percepción de presiones políticas, sin que esta tendencia se corresponda con las formas de financiación de las entidades.

De igual manera se registra una ligera tendencia hacia un mayor reconocimiento de presiones políticas entre las profesionales directivas que entre las técnicas, lo cual puede explicarse por la posición de responsabilidad ocupada, que puede implicar un mayor trato con autoridades políticas; pero la asociación estadística es débil.

Con respecto a las condiciones laborales, las trabajadoras sociales sujetas a una menor estabilidad y a jornadas parciales mantienen una ligera tendencia al reconocimiento de un mayor grado de presiones políticas. Es posible que la pregunta haya servido para recoger diferentes vivencias. Sería conveniente analizar la naturaleza de esas presiones mediante aproximaciones cualitativas.

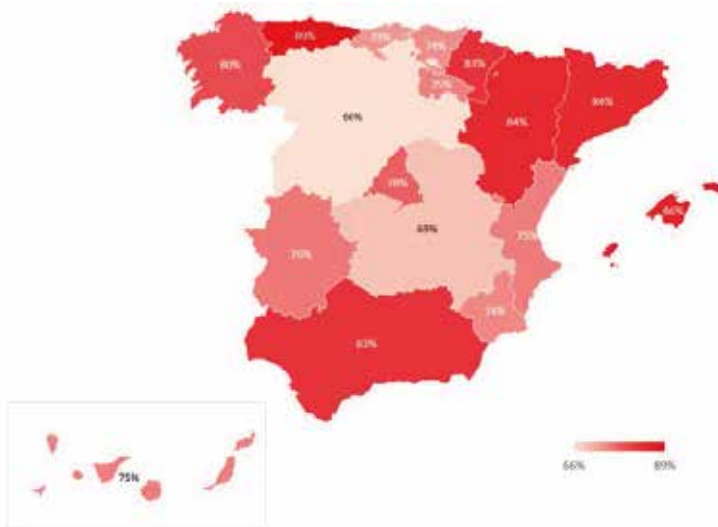
Por comunidades autónomas el grado de acuerdo alto con la existencia de presiones po-

¹⁰⁰ La pregunta del cuestionario refiere al grado de acuerdo con la afirmación: "El trabajo social sufre presiones políticas"

¹⁰¹ En el Informe sobre los Servicios Sociales en España III esta cuestión es una categoría de respuesta entre otro conjunto de ítems. Ahora bien, al final se construye un indicador que admite cierta comparabilidad con la formulación desarrollada en el Informe sobre los Servicios Sociales en España IV, cuya cuestión se ha formulado como una variable específica sobre las que las encuestadas debían mostrar su grado de acuerdo.

líticas es claramente mayoritario en el conjunto de los casos, aunque es posible identificar variaciones sustanciales entre algunas comunidades.

Ilustración 134 Grado de acuerdo alto con la existencia de presiones políticas sobre el trabajo social según comunidades autónomas



Fuente: ISSE-IV (N=1.278) Media 79%.

Entre las comunidades autónomas en las que las trabajadoras sociales declaran percibir un mayor grado de presiones de carácter político destacan: Asturias (89%), Illes Balears (86%), Aragón (84%) y Catalunya (84%). En el extremo opuesto encontramos a las comunidades de Castilla y León (66%), Castilla-La Mancha (69%) y Cantabria (73%).

A pesar de la relativa variabilidad en los datos, el grado de consenso es muy amplio en el conjunto de comunidades autónomas, de tal manera que las diferentes administraciones, ocupadas por partidos políticos diferentes, generan indistintamente presiones políticas sobre la labor del trabajo social¹⁰². Es decir, el trabajo social presenta problemas estructurales más allá de sus concreciones territoriales.

7.7 Tensiones en las formas de coordinación

La coordinación es un elemento esencial en el desempeño del trabajo social. Esta coordinación puede establecerse entre diferentes sistemas de protección, pero también con otros

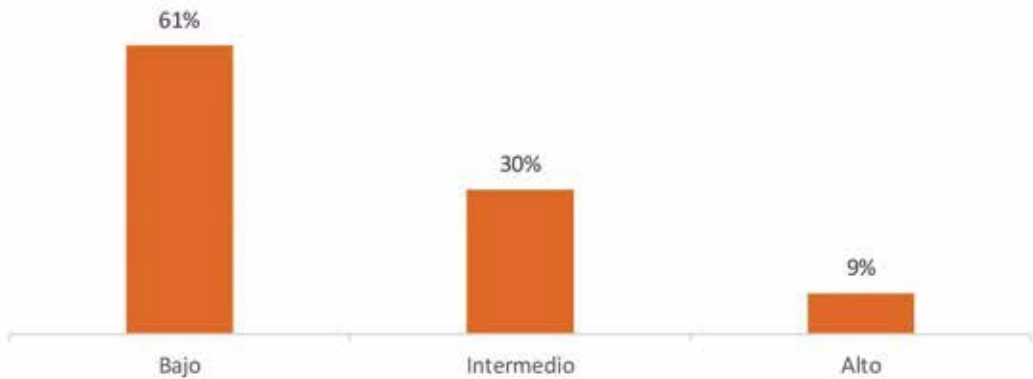
¹⁰² Siempre tomando con precaución los datos puesto que no son estadísticamente representativos para la gran mayoría de los territorios.

agentes (familias, vecindarios, etc.), sobre todo entre las organizaciones sociales que realizan denuncia social en el territorio. Estas dos dimensiones aportan una visión complementaria, la coordinación dentro de los agentes que trabajan en o para la administración frente a la coordinación entre estos y otras formas de organización no gubernamental y no profesionalizada (movimientos sociales de base).

7.7.1 Coordinación entre sistemas de protección muy baja

La coordinación con otros sistemas de protección es manifiestamente baja. El 60% de las encuestadas considera que estas formas de coordinación son claramente insuficientes. Únicamente el 9% considera que es alta (están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que existe coordinación).

Ilustración 135 Grado de acuerdo con la existencia de una buena coordinación entre los diferentes sistemas de protección social ¹⁰³



Fuente: ISSE-IV (N=1.262*)

El bajo grado de acuerdo con la existencia de una adecuada coordinación con otros sistemas de protección social es transversal al conjunto de trabajadoras sociales. En este sentido, tanto por ámbitos y niveles de atención como por condiciones laborales o género y edad no existen diferencias en las distribuciones del grado de desacuerdo.

Por su parte, existe una ligera distribución por sectores según la cual en el segundo sector se percibe ligeramente más adecuada la coordinación que en el resto de los sectores (primero y tercero). De igual manera, según la posición jerárquica, las personas que ocupan puestos

¹⁰³ La pregunta del cuestionario refiere al grado de acuerdo con la afirmación: "Hay una adecuada coordinación entre los diferentes sistemas de protección social"

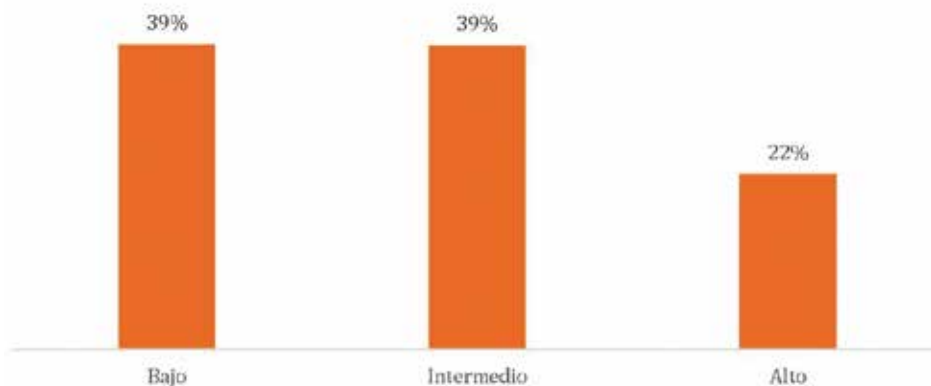
de dirección perciben, en mayor medida (aunque con una asociación débil), como inadecuada la coordinación con otros servicios de protección, que aquellas que ocupan posiciones como técnicas.

Conviene señalar que esta pregunta ha registrado la baja coordinación institucional, formalmente instituida que, en la práctica, puede que se supla con una coordinación informal y personal entre trabajadoras sociales; esto podría explicar por qué las personas que ocupan posiciones técnicas perciben una mayor coordinación que otras.

7.7.2 Baja coordinación con organizaciones de denuncia social

La percepción de que existe coordinación con las organizaciones de denuncia es baja o intermedia en el 77,5% de los casos. Sólo existe una coordinación alta en el 22,5% de los casos.

Ilustración 136 Grado de acuerdo con la existencia de una buena coordinación con otras organizaciones sociales de denuncia en el territorio¹⁰⁴.

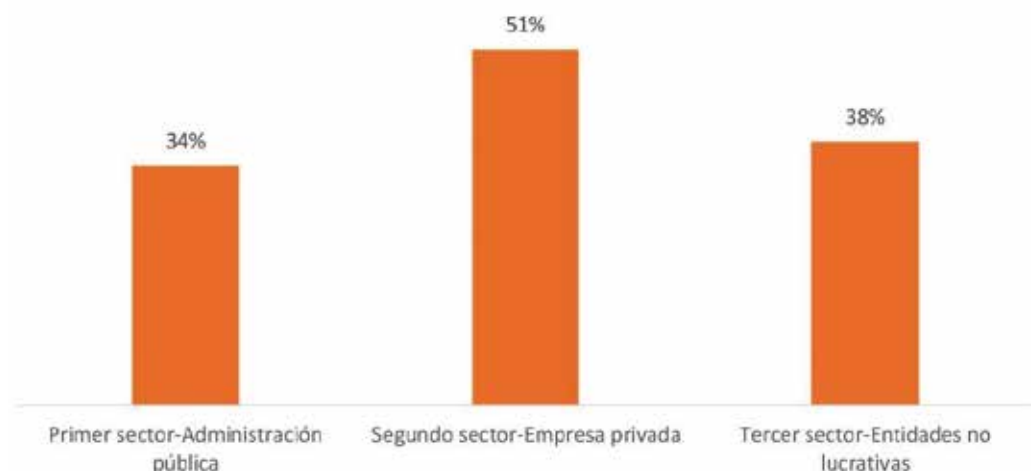


Fuente: ISSE IV (N=1.244)

Teniendo en cuenta la distribución por sectores, en el siguiente gráfico, se observa que la mayor dificultad se presenta, lógicamente, en el sector privado lucrativo (51%). Las lógicas de las organizaciones sociales de base orientadas a la denuncia social se basan en principios muy diferentes de los que pueden orientar la acción de las entidades privadas lucrativas (por mucho que desarrollen su actividad en el campo de lo social), como vimos en el apartado 1.3.

¹⁰⁴ La pregunta del cuestionario se refiere al grado de acuerdo con la afirmación: "Las trabajadoras/es sociales encontramos dificultades en la relación con las organizaciones que realizan denuncia social en el territorio"

Ilustración 137 Grado de dificultad en las relaciones con organizaciones de denuncia del territorio según sector



Fuente: ISSE IV (N=1.038)

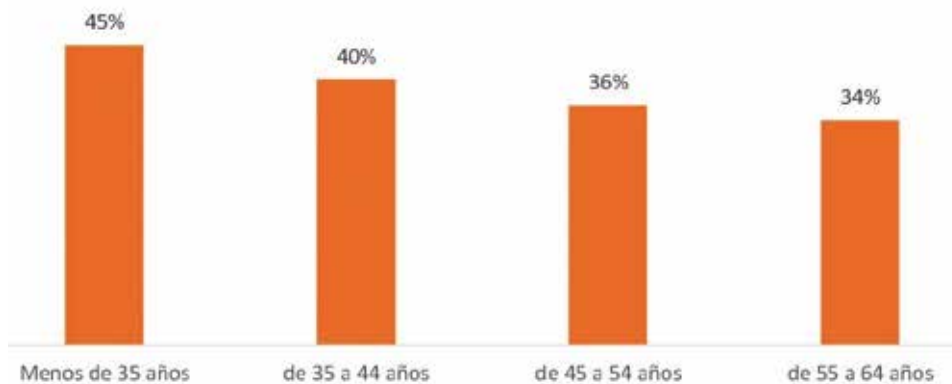
La menor dificultad se percibe en el primer sector (34%) y de forma muy similar en el tercer sector (38%). Si bien las relaciones entre Administración Pública y organizaciones sociales reivindicativas pueden tensarse en momentos de carestía, limitación de recursos o situaciones percibidas como injustas, en general parece haber cierta línea de continuidad-coordinación entre las acciones de las organizaciones y la percepción de las trabajadoras sociales de la administración pública.

Un dato que se percibe como interesante, sin duda, es la menor dificultad en la relación con las organizaciones de denuncia a medida que aumenta la edad de la encuestada. Este hecho apunta dos posibles hipótesis que permiten comprender la tendencia y, quizás, matizar las conclusiones previas.

Cabría formular la hipótesis de que es diferente el tipo de organización social con el que tratan las personas a lo largo de su vida, siendo más habitual hacerlo con organizaciones de base (más contestatarias) en los años más jóvenes y, por el contrario, en las edades más maduras mantener el vínculo con organizaciones sociales con un mayor grado de institucionalización y con códigos y formas de relación más parecidas a las que se dan en la administración. Esta hipótesis podría evidenciar que las personas más jóvenes observan una mayor distancia entre las reivindicaciones de las organizaciones con las que tienen contacto y la acción del trabajo social, lo que puede ser vivido como un menor grado de coordinación; y, viceversa, las personas mayores, acostumbradas a trabajar con organiza-

ciones más institucionales con capacidad de formular sus demandas dentro de los cauces de la administración encuentran un mayor grado de coordinación. No obstante, esta conjetura habrá de considerarse en el trabajo cualitativo posterior.

Ilustración 138 Grado de dificultad en las relaciones con organizaciones de denuncia del territorio según edad



Fuente: ISSE IV (N=1.226)

Convendría abordar estas cuestiones es un estudio ad hoc que permita comprender qué significa en cada una de las edades la coordinación y, al mismo tiempo, el tipo de organización de denuncia con la que aspiran a coordinarse.

En cualquiera de los casos, tanto la coordinación entre sistemas de protección como entre instituciones y organizaciones sociales de denuncia, parece emerger como una asignatura pendiente que, sin duda, convendría reforzar y orientar hacia modelos más integrados institucional y socialmente.

7.8 Deseabilidad: intervención comunitaria e interdisciplinariedad

Existe entre las trabajadoras sociales encuestadas un grado muy alto de acuerdo en la funcionalidad operativa de la configuración de equipos de trabajo interdisciplinares y en la adopción de un enfoque comunitario que permita acceder, en mayor medida, a la realidad de las personas usuarias de servicios sociales (se trata de una pregunta con un alto grado de deseabilidad).

Ilustración 139 Grado de acuerdo con la configuración de equipos interdisciplinarios y con las potencias de la orientación comunitaria¹⁰⁵



Fuente: ISSE-IV (N=1.283)

Los porcentajes de grado alto de acuerdo son el 95% y el 90% respectivamente, de tal forma que nos es posible afirmar ambas estrategias de trabajo como prácticas que gozan de un gran consenso entre las trabajadoras sociales y que marcan una línea de desarrollo claro a futuro respecto de la orientación que ha de tomar la labor de las trabajadoras sociales.

El consenso en torno a la intervención comunitaria es llamativo al ponerlo en relación con lo observado en capítulos anteriores, al tratar la frecuencia de las funciones realizadas con las personas usuarias. En éstas el acompañamiento comunitario era el tipo de intervención que registraba menores frecuencias. Esta circunstancia subraya la distancia entre el deseo de las trabajadoras sociales de aplicar intervenciones en el marco de este modelo (deseabilidad), pero su dificultad práctica para llevarlo a cabo.

Entre las dificultades prácticas que conlleva este modelo se encuentra principalmente el hecho de que, si bien la intervención comunitaria figura en la cartera de prestaciones y servicios, generalmente no se le dedican recursos humanos y materiales específicos que garanticen el desarrollo estructural de la misma, dejando su aplicación a decisiones y compromisos personales. Los altos costes en la implementación de este tipo de modelos podrían chocar con las lógicas instaladas en todos los sectores. La aplicación del enfoque comunitario se expresa, por lo tanto, como expectativa todavía por materializar. A pesar de ello, las trabajadoras del

¹⁰⁵ Las preguntas del cuestionario refieren al grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones: “En los servicios sociales (públicos y privados) deben configurarse equipos interdisciplinarios para abordar conjuntamente la atención social” y “La intervención comunitaria favorece que nos mantengamos cerca de la realidad de las personas usuarias”.

primer y tercer sector muestran un porcentaje ligeramente superior al de las del segundo sector en el grado de acuerdo con la deseabilidad de aplicación del modelo de intervención comunitario.

7.9 Consenso sobre la Ley de Servicios Sociales estatal

La aprobación de una Ley marco para los servicios sociales es un viejo anhelo en una parte de las trabajadoras sociales, desde el origen mismo de la democracia y la reordenación y el desarrollo del Estado de Bienestar, tras la aprobación de la Constitución Española de 1978. En la Constitución se hace mención a la asistencia social (artículo 148.1. 20ª) como una competencia que han de desarrollar las comunidades autónomas. En 1982 se intentó elaborar una ley de rango nacional relativa a los servicios sociales, pero no fue posible su aprobación y surgieron leyes autonómicas específicas (concretamente en Euskadi). El desarrollo de las siguientes leyes autonómicas y, por extensión, los servicios prestados en cada territorio comenzaron desde entonces a mostrar un problema estructural: las variables socioeconómicas de cada territorio condicionaron el alcance y la cobertura de los servicios sociales especializados (inicialmente con un mayor desarrollo) sin poder dibujarse una red básica de servicios sociales en el conjunto de los territorios. Surgió así el Plan Concertado (1988) como un intento de coordinación estatal, autonómico y local para tratar de establecer unos criterios mínimos de coordinación ante la imposibilidad de disponer de una ley que los estableciera. Salvando las diferencias, se instituyó, así, un sistema universal de servicios sociales que pretendía emular la universalidad de otras coberturas como las educativas o sanitarias.

Entre los aspectos que aspiraba a coordinar el Plan Concertado estaba conformar un catálogo de prestaciones que, necesariamente, requería la adecuada financiación de aquellos servicios y prestaciones dependientes de las comunidades autónomas y de los que debían ser provistos por los ayuntamientos y administraciones locales, con la complejidad adicional de esta financiación. Este catálogo debía establecer también la estructura organizativa de los diferentes servicios y prestaciones, divididas originalmente entre los servicios sociales básicos (generalistas y específicos) y los servicios especializados, a lo que podría sumarse otro tipo de prestaciones individualizadas (subsidios, pensiones, ayudas, etc.).

Más allá de los elementos de coordinación básicos, lo cierto es que los sistemas de servicios sociales han ido desarrollándose de forma diferente en cada una de las comunidades autónomas y, además, se han elaborado importantes legislaciones en el plano estatal que necesitan su adecuada implementación en el resto de los niveles administrativos (por ejemplo, la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (Ley 39/2006) o del Ingreso Mínimo Vital (Ley 19/2021). Por este motivo recientemente el Gobierno de España ha vuelto a poner en la mesa una propuesta de legislación estatal para asegurar principios constitu-

cionales, como el de garantizar los mismos derechos y deberes independientemente del territorio en el que se encuentren las personas (artículo 139.1 Constitución Española), siendo precisamente esta una competencia exclusiva del Estado (Artículo 149.1 Constitución Española). Así, los objetivos marcados¹⁰⁶ serían: a) la mejora de la calidad de vida, promoviendo la normalización, la participación y la inclusión social, económica, laboral, cultural y educativa y sanitaria de todas las personas; b) fomentar la cohesión social y la solidaridad; c) promover la autonomía personal y familiar y prevenir y detectar las situaciones de necesidad social de la población, así como planificar y desarrollar estrategias de actuación, con especial atención a situaciones de vulnerabilidad, desprotección, desamparo, dependencia y situaciones de riesgo y/o exclusión; d) favorecer la igualdad efectiva de las personas, eliminando discriminaciones por razón de género, orientación sexual o identidad de género, de discapacidad, de edad, de origen, o por cualquier otra razón o circunstancia personal o social, impulsando políticas de inclusión social.

7.9.1 Consenso ante la necesidad de una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales

Una amplia mayoría de las trabajadoras sociales colegiadas (84%) señalan un alto grado de acuerdo con la necesidad de que sea aprobada una Ley marco estatal de servicios sociales. Solo un reducido porcentaje de las encuestadas (5%) muestran un bajo grado de acuerdo con esta afirmación.

Ilustración 140 Grado de acuerdo con la conveniencia de la aprobación de una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales¹⁰⁷



Fuente: ISSE-IV (N=1.282)

El consenso es generalizado respecto de la necesidad de que sea aprobada esta ley estatal de servicios sociales; además, el consenso es transversal al género, al conjunto de sectores

¹⁰⁶ Información obtenida de la consulta pública previa del Anteproyecto de Ley de los Servicios Sociales del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 https://www.mdsocialesa2030.gob.es/servicio-a-la-ciudadania/proyectos-normativos/documentos/Consulta_Publica_Ley_SSSS_final.pdf

¹⁰⁷ La pregunta del cuestionario refiere al grado de acuerdo con la afirmación: “Debe aprobarse una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales”

de las entidades, los niveles de atención, los ámbitos de atención o las condiciones laborales (estabilidad, salarios y jornada) de las trabajadoras. E, incluso, el consenso es estable en el tiempo (comparándolo con los datos del Informe sobre los Servicios Sociales en España III)¹⁰⁸

Sin embargo, también es posible apreciar ligeras tendencias, atendiendo a las variables de edad y satisfacción. En el caso de la edad, los grupos de mayor edad registran un porcentaje algo superior en el acuerdo con la aprobación de una ley marco. Para el caso de la satisfacción, las trabajadoras sociales más insatisfechas mantienen un mayor grado de acuerdo con la necesidad de la aprobación del marco regulatorio estatal de servicios sociales.

7.9.2 Divergencias territoriales

Por comunidades autónomas se observa una tendencia mayoritaria tendente a un grado de acuerdo muy amplio con la aprobación de una Ley marco estatal. Sin embargo, es posible observar cuatro casos por debajo de la media que, en términos generales, corresponden a comunidades con regímenes forales y/u orientaciones nacionalistas, como son: Euskadi, Navarra, Catalunya y Galicia¹⁰⁹.

Ilustración 141 Grado de acuerdo alto con la conveniencia de la aprobación de una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales según comunidades autónomas



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

¹⁰⁸ Efectivamente, en el III Informe sobre los Servicios Sociales en España, en esta misma pregunta, la categoría absolutamente de acuerdo y de acuerdo sumaban exactamente el 84%.

¹⁰⁹ Conviene tomar con precaución el dato de Cantabria, once puntos por debajo de la media, habida cuenta de la reducida muestra que le corresponde a esta comunidad autónoma.

A pesar de las desviaciones de la tendencia general en los territorios indicados, es igualmente relevante señalar que, en todos los casos analizados, el grado de acuerdo supera las dos terceras partes de las trabajadoras sociales. Es posible, por lo tanto, afirmar la existencia de un consenso prácticamente general, aunque existen algunos territorios en los que dicho acuerdo se ve matizado por estructuras políticas y culturales específicas.

7.10 Conclusiones

El debate en torno a lo público y lo privado y, específicamente, sobre las formas de gestión de los servicios sociales genera diferentes posiciones que dividen a la profesión prácticamente al cincuenta por ciento entre quienes creen en la pertinencia y necesidad de la externalización y quienes no lo valoran así, existiendo un alto grado de indefinición (que sólo mediante técnicas multivariantes ha sido posible caracterizar). Las diferencias dependen, en última instancia, de la extensión de la externalización (si es mayoritaria o no) y el sector privado específico hacia el que se orienta la externalización (lucrativo o no lucrativo).

La certificación y el acompañamiento supeditado a las prestaciones ha suscitado disparidad de posiciones entre las trabajadoras sociales. Tras un análisis detallado, parece que en el caso del reconocimiento de la función de certificación como propia del trabajo social, la menor o mayor legitimidad concedida responde en realidad a un conjunto de malestares transversales en la profesión, los cuales se hacen más evidentes en los segmentos de la Administración Pública, quienes han soportado una mayor carga de trabajo y saturación.

Existe, del mismo modo, cierta percepción de que las presiones políticas han aumentado en los últimos años, adquiriendo un alto grado de indeterminación. Parece que la presión laboral y política se unifican, ahondando el término de “presión” en una diversidad de posiciones que apuntan, todas y en el mismo sentido, a la sensación de una intensificación de las presiones.

Desde el punto de vista de la coordinación entre sistemas de protección, parece que es muy deficitaria y, del mismo modo, aunque con más proximidad, tampoco existen unos grados de coordinación satisfactorios con organizaciones sociales de base o de denuncia social.

Finalmente, existe una cierta deseabilidad en el papel de la aproximación comunitaria y de la conformación de equipos interdisciplinarios. Sin embargo, el verdadero consenso (que se mantiene respecto a Informes sobre los Servicios Sociales en España anteriores) es el alto grado de acuerdo en todos los territorios que suscita la conformación de una Ley estatal de servicios sociales, matizándose estas posiciones en los territorios asociados a identidades nacionales y nacionalistas.



ANEXO

Anexo metodológico



El conjunto de los análisis realizados en este Informe toma como elementos de referencia aquellos recogidos con la implementación de la IV Encuesta de Servicios Sociales en España. En este apartado quedan indicadas: las características técnicas de la encuesta, una comparativa del muestreo realizado en este informe frente al de Informes sobre los Servicios Sociales en España anteriores, un apartado de indicadores derivados de la encuesta y un índice del conjunto de figuras que se incluyen en este informe.

Nota metodológica comparativa con Informes de Servicios Sociales en España anteriores

En esta IV Encuesta acerca de los Servicios Sociales en España se han incorporado una serie de modificaciones sustantivas respecto de anteriores Informes sobre los Servicios Sociales en España. Estas modificaciones se concretan en el cuestionario diseñado, el muestreo realizado y la forma de aplicación del cuestionario. Todos los cambios implementados se han desarrollado atendiendo al objetivo de mejorar las características metodológicas de la encuesta para que permitan obtener unos resultados más representativos y aporten un mayor grado de información, así como para posibilitar análisis más detallados (territoriales o multivariantes).

Novedades en el cuestionario

En lo referente al cuestionario, se ha reducido a 70 el número de preguntas del anterior Informe sobre los Servicios Sociales en España. El motivo de esta reducción del volumen de preguntas obedece a un interés por lograr obtener un mayor índice de respuestas (evitando el abandono o el cansancio), además de un menor sesgo en las personas encuestadas que finalizan la encuesta. En la medida en que una encuesta más larga exige un mayor tiempo para cumplimentarla, son aquellas trabajadoras sociales que disponen de más tiempo y motivación quienes tenderán a responderla en mayor medida; y dado que ambos, tiempo y motivación, son elementos atravesados por las condiciones laborales e ideológicas la no respuesta puede comprometer la representatividad de la encuesta.

En este sentido, se han mantenido 14 series temporales respecto del Informe anterior, se han incluido 6 preguntas que captan una información compatible con preguntas de anteriores cuestionarios, y se han incluido 24 preguntas nuevas. Entre éstas destacan dos bloques: por un lado, el de impacto COVID-19, que pretende medir las apreciaciones de las trabajadoras sociales acerca de la forma como ha afectado el contexto pandémico a las estructuras asistenciales del trabajo social; y, por otro lado, el bloque acerca del “deber ser” del trabajo social, donde se incluyen preguntas dirigidas a captar las sensibilidades y expectativas de las trabajadoras sociales en torno a las características deseables de un sistema de servicios sociales.

Novedades en el muestreo y aplicación del cuestionario

Con respecto al muestreo, se ha aplicado un muestreo estratificado con afijación mixta, tomando como estratos los diferentes colegios de trabajadoras sociales distribuidos en el territorio. Entre las colegiadas censadas en cada colegio, se ha realizado una selección bajo parámetros de aleatoriedad, estableciéndose aquellas personas colegiadas que se debía encuestar en primer lugar y sus sucesivas suplentes, en el caso en que las primeras rehusasen realizar la encuesta o no fuese posible localizarlas.

En anteriores Informes se había optado por la difusión del cuestionario entre el conjunto de las trabajadoras sociales colegiadas, con lo cual existía una dificultad para controlar la existencia de sesgos en la no respuesta y la autoselección entre los encuestados, lo que impedía el cumplimiento estricto de los parámetros de aleatoriedad del muestreo.

Para garantizar la correcta aplicación del muestreo diseñado, los diferentes colegios, en colaboración con el Consejo General del Trabajo Social e Indaga, han realizado un seguimiento de las respuestas obtenidas y la realización de las sustituciones pertinentes.

Las modificaciones realizadas en esta cuarta encuesta de servicios sociales obedecen al interés en lograr garantizar la representatividad de los resultados obtenidos, objetivo que se ha cumplido.

Novedades del proceso de análisis y el tipo de pruebas

En el Informe sobre los Servicios Sociales en España IV se ha realizado un esfuerzo por incorporar técnicas de análisis bivariado y multivariado que permitan complejizar las relaciones existentes entre las diferentes variables incluidas en la encuesta, enriqueciendo el informe y haciendo un uso más exhaustivo de la información disponible.

Ficha técnica de la encuesta

Ámbito:

Nacional

Universo

Población colegiada en España como trabajadoras sociales (40.226 personas) a fecha de diciembre de 2020

Tamaño de la muestra

Encuestas diseñadas: 1.516.

Encuestas finalmente realizadas: 1.604.

Afijación

Mixta. Se ha partido de una distribución proporcional, en función del número de colegiadas de cada colegio profesional, recogido en el censo general elaborado por el Consejo General del Trabajo Social. En los casos de los colegios con un menor número de personas colegiadas, a los que los criterios proporcionales asignaban una muestra pequeña, se ha optado por sobrerrepresentarlos, estableciendo un mínimo de 15 personas encuestadas por colegio (que después se ha corregido mediante ponderación. La ventaja de este procedimiento es que reduce los posibles sesgos en los colegios con menos casos).

Ponderación

Se han aplicado coeficientes de ponderación para lograr la proporcionalidad entre la muestra diseñada y la muestra obtenida:

- En los colegios pequeños se han solicitado más encuestas de las que proporcionalmente les correspondía para lograr un número mínimo en todos los colegios, y después se han ponderado, devolviendo a la muestra final el peso de la muestra diseñada.
- Los colegios en que se han obtenido más respuestas de las diseñadas, como consecuencia de la estrategia de campo (ver más adelante) han sido ponderados para devolver su peso correspondiente.
- En casos de colegios que no han alcanzado la muestra diseñada se ha realizado una ponderación al alza, siempre y cuando hubieran alcanzado al menos el 75% de respuestas de la muestra diseñada.

En síntesis, se han aplicado coeficientes de ponderación para asegurar que todos los colegios representen el valor muestral asignado para respetar la proporcionalidad.

Puntos de muestreo

Indaga ha generado la selección de las personas encuestadas a través de un proceso de selección aleatoria dentro del censo de personas colegiadas de cada colegio. Los diferentes colegios, en coordinación con el Consejo General del Trabajo Social, se han encargado de hacer llegar a las personas seleccionadas el cuestionario por la vía del correo electrónico.

Los cuestionarios se han aplicado a través de internet, mediante la aplicación Survey-Monkey (CAWI).

Estrategia de campo

Se ha establecido un número de colegiadas seleccionadas aleatoriamente y, posteriormente, diversos reemplazos una vez que los colegios confirmaban que no había habido suerte con el primer envío. Se realizaron hasta tres oleadas de envíos para completar los objetivos de las muestras diseñadas. En algunas ocasiones, esta estrategia consiguió más respuestas de las esperadas cuando una persona que había sido sustituida acababa por responder, pero cuando ya se le había asignado una sustitución. Se trata de un número reducido de casos que se han corregido mediante ponderación.

Además de lo anterior, se alargó el trabajo de campo más de lo previsto para realizar una última oleada a la vuelta de vacaciones de agosto, durante el mes de septiembre, con los colegios más rezagados.

Incidencias

A pesar de lo anterior, no ha podido incluirse en el estudio a las colegiadas asociadas a los colegios de Soria y Salamanca-Zamora, en la medida en que no ha alcanzado un número suficiente de casos como para considerar sus resultados representativos, pese a que se les facilitó más tiempo para tratar de cumplir los objetivos.

Sería conveniente mejorar la herramienta censal que aglutina la información de todos los colegios, su depuración y los procesos de actualización. En la medida de lo posible se ha realizado este trabajo con la base de datos empleada, pero requiere un trabajo ad hoc para futuras aproximaciones.

Error muestral

Nivel de confianza del 95,5% (dos sigmas) y $P=Q$, el error real es de $\pm 2,5\%$ para el conjunto de la muestra, bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple.

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Tasa de cobertura de las trabajadoras sociales por cada 10.000 habitantes según Comunidades autónomas	20
Ilustración 2 Distribución de las trabajadoras sociales y de la población en función del tamaño del municipio.	21
Ilustración 3 La feminización como un rasgo estructural de la profesión	22
Ilustración 4 Distribución del número de personas colegiadas según género	23
Ilustración 5 Tasa de masculinidad en función de la Comunidades autónomas	24
Ilustración 6 Distribución de las trabajadoras sociales colegiadas por edades	25
Ilustración 7 Estructura de trabajadoras sociales frente a población activa general	26
Ilustración 8 Evolución de la media de edad de las trabajadoras sociales colegiadas	27
Ilustración 9 Distribución de la tasa de feminización según edad	28
Ilustración 10 Evolución de la distribución de las entidades por sector	32
Ilustración 11 Distribución de las trabajadoras en función del sector	33
Ilustración 12 Trabajadoras Sociales en la Administración pública por Comunidades autónomas	34
Ilustración 13 Trabajadoras Sociales en el sector privado-lucrativo por Comunidades autónomas	35
Ilustración 14 Trabajadoras Sociales en el privado no lucrativo por Comunidades autónomas	35
Ilustración 15 Trabajadoras sociales en función de la financiación de su entidad	37
Ilustración 16 Tipo de financiación por sector de la entidad	37
Ilustración 17 Fondos públicos destinados al sector privado	39
Ilustración 18 Financiación pública del segundo sector	40
Ilustración 19 Financiación pública del tercer sector	40
Ilustración 20 Esquema clasificatorio de las Comunidades autónomas y su articulación sectorial en la muestra	41
Ilustración 21 Distribución de las trabajadoras sociales por principal ámbito de intervención	45

Ilustración 22 Distribución del ámbito laboral en función del tamaño del municipio	46
Ilustración 23 Distribución de las trabajadoras sociales por género y ámbito	47
Ilustración 24 Distribución por grupos de edad y ámbito	47
Ilustración 25 Distribución de las trabajadoras sociales por sectores de las entidades en que trabajan y ámbitos del trabajo social	48
Ilustración 26 Distribución por áreas específicas de trabajo social	49
Ilustración 27 Áreas específicas en el primer sector (administración pública)	50
Ilustración 28 Áreas específicas en el segundo sector (privado lucrativo)	51
Ilustración 29 Áreas específicas en el tercer sector (privado no lucrativo)	51
Ilustración 30 Distribución de las trabajadoras sociales por nivel de atención	53
Ilustración 31 Distribución de las trabajadoras sociales por nivel de atención y municipio	54
Ilustración 32 Distribución de los niveles de atención por sectores de las entidades	55
Ilustración 33 Distribución del nivel de atención según ámbito	56
Ilustración 34 Frecuencia en la realización de funciones	57
Ilustración 35 Distribución según funciones agrupadas	58
Ilustración 36 Relación entre las tareas realizadas y su consideración (propias o impropias)	60
Ilustración 37 Frecuencia de formas de acompañamiento	62
Ilustración 38 Distribución de las trabajadoras sociales por situación laboral	72
Ilustración 39 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social	73
Ilustración 40 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora social según sector	74
Ilustración 41 Reconocimiento formal de la figura de trabajadora socialsegún según edad	75
Ilustración 42 Tiempo transcurrido hasta encontrar el primer empleo	76
Ilustración 43 Distribución de las personas asalariadas en función de la relación laboral	77
Ilustración 44 distribución de los tipos contractuales según edad	78
Ilustración 45 Evolución de la distribución según tipo de contrato	79
Ilustración 46 Tipos de relación laboral según sectores	80
Ilustración 47 Evolución de la proporción de funcionarias 2013-2021	82

Ilustración 48 Distribución según tipo de funcionarias	83
Ilustración 49 Tasa de interinidad por grupos de edad	83
Ilustración 50 Distribución trabajadoras según estabilidad (considerando funcionarias interinas como inestables)	84
Ilustración 51 Distribución trabajadoras según estabilidad (Considerando funcionarias interinas como estables)	85
Ilustración 52 Grado de estabilidad laboral según sectores	85
Ilustración 53 Distribución de la estabilidad laboral según grupos de edad	86
Ilustración 54 Distribución de estabilidad según sector y grupos de edad*	87
Ilustración 55 Porcentaje de trabajadoras sociales que mantienen una relación contractual estable según Comunidades autónomas	89
Ilustración 56 Distribución del tipo de jornada	90
Ilustración 57 Distribución del tipo de jornada por grupos de edad	91
Ilustración 58 Distribución de las trabajadoras sociales en función del número de contratos laborales de los que se ha participado en el año 2019	92
Ilustración 59 Distribución de la acumulación de contratos por grupos de edad	93
Ilustración 60 Distribución de las remuneraciones	94
Ilustración 61 Evolución de la distribución de los salarios	95
Ilustración 62 Distribución por edades de las remuneraciones	96
Ilustración 63 Distribución por sectores de las remuneraciones	97
Ilustración 64 Porcentaje de trabajadoras sociales que perciben salarios inferiores a 1.500€ mensuales según Comunidades autónomas	98
Ilustración 65 Distribución de trabajadoras sociales por tamaño del municipio y salario percibido	99
Ilustración 66 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales	101
Ilustración 67 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales y características del puesto de trabajo	103
Ilustración 68 Análisis de correspondencias múltiples para las variables laborales, características del puesto de trabajo y características sociodemográficas	104
Ilustración 69 Grado de ansiedad de las trabajadoras sociales	129

Ilustración 70 Distribución del grado de ansiedad según género	108
Ilustración 71 Percepción de bastante o mucha ansiedad según nivel de atención	109
Ilustración 72 Grado de ansiedad según alto grado de adecuación de funciones	110
Ilustración 73 Porcentaje de trabajadoras sociales que registran mucha o bastante ansiedad según Comunidades autónomas	111
Ilustración 74 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales	114
Ilustración 75 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según sector de la entidad	115
Ilustración 76 Satisfacción según nivel de atención	115
Ilustración 77 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según posición jerárquica	116
Ilustración 78 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según sentimiento de responsabilidad subjetiva	117
Ilustración 79 Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales según salarios	118
Ilustración 80 Grado de satisfacción según alto grado de adecuación de funciones	119
Ilustración 81 Porcentaje de trabajadoras sociales que experimentan satisfacción según Comunidades autónomas	120
Ilustración 82 Grado de bienestar-malestar según ítems de la escala burnout	121
Ilustración 83 Grado de burnout de las trabajadoras sociales	122
Ilustración 84 Experiencia de algo de burnout según nivel de atención	123
Ilustración 85 Distribuciones de burnout según posición	124
Ilustración 86 Grado de burnout según grado de adecuación de funciones	125
Ilustración 87 Porcentaje de trabajadoras sociales que registran algo de burnout según comunidades autónomas	126
Ilustración 88 Experiencia de burnout según modelos de externalización	127
Ilustración 90 Trabajadoras sociales que tratan con personas usuarias habitualmente	133
Ilustración 91 Trato con personas usuarias según ámbito	134
Ilustración 92 Grado de presencialidad en el trato con personas usuarias	135
Ilustración 93 Demora en la atención	136

Ilustración 94 Diferencias en el tiempo de atención entre primera y segunda atención	138
Ilustración 95 Tiempo de demora en la primera atención según sector	139
Ilustración 96 Distribución de altas frecuencias de asistencia a personas usuarias según conjuntos de variables de clasificación	141
Ilustración 97 Distribución de altas frecuencias de asistencia a personas usuarias según categorías de clasificación	142
Ilustración 98 Frecuencia de atención alta a personas usuarias según género	143
Ilustración 99 Evolución del perfil de las personas usuarias por género	144
Ilustración 100 Frecuencia de atención a personas usuarias según edad	144
Ilustración 101 Evolución del perfil de las personas usuarias por edad	145
Ilustración 102 Frecuencia de atención a personas usuarias según nivel educativo	146
Ilustración 103 Evolución perfil de las personas usuarias según nivel educativo	147
Ilustración 104 Frecuencia alta de atención a personas usuarias según nacionalidad	148
Ilustración 105 Frecuencia de atención alta a personas usuarias según situación laboral	149
Ilustración 106 Evolución de personas usuarias según situación laboral	150
Ilustración 107 Frecuencia de atención a personas usuarias según discapacidad	155
Ilustración 108 Grado de acuerdo con afirmaciones acerca de intensificación de trabajo y saturación de servicios asistenciales.	156
Ilustración 109 Grado de acuerdo alto con la existencia de saturación previa a la pandemia en los servicios sociales según comunidades autónomas	157
Ilustración 110 Grado de acuerdo alto con la existencia de saturación en los servicios sociales durante a la pandemia a raíz de la gestión de prestaciones económicas según comunidades autónomas	158
Ilustración 111 Grado de acuerdo alto con que la pandemia ha mostrado la debilidad de los servicios sociales según comunidades autónomas	159
Ilustración 112 Grado de acuerdo alto con que la pandemia ha hecho a asumir a las trabajadoras sociales funciones impropias según comunidades autónomas	160
Ilustración 113 Grado de acuerdo con que la pandemia ha puesto en valor el trabajo que se hace desde los servicios sociales (públicos y privados)	161

Ilustración 114 Grado de acuerdo con la puesta en valor del trabajo de los servicios sociales (públicos y privados) a raíz de la pandemia según Comunidades autónomas	163
Ilustración 115 Grado de acuerdo con que la pandemia ha hecho que aparezcan nuevos perfiles de personas usuarias de servicios sociales	164
Ilustración 116 Alto grado de acuerdo con que la pandemia ha hecho que aparezcan nuevos perfiles de personas usuarias de servicios sociales según comunidades autónomas	165
Ilustración 117 Grado de acuerdo con que la pandemia ha influido en una menor presencia de perfiles que tradicionalmente acudían a los servicios sociales	165
Ilustración 118 Grado de acuerdo con el carácter aditivo de los nuevos perfiles de personas usuarias y su contribución a la saturación de los servicios sociales	166
Ilustración 119 Alto grado de acuerdo con el carácter aditivo de los nuevos perfiles de personas usuarias y su contribución a la saturación de los servicios sociales	167
Ilustración 120 Índice de vulnerabilidad según comunidades autónomas	171
Ilustración 121 Grado de acuerdo con la gestión sin externalizaciones de los Servicios Sociales	172
Ilustración 122 Grado de acuerdo con la gestión sin externalizaciones según sector	174
Ilustración 123 Grado de acuerdo alto con la gestión sin externalizaciones según edad	175
Ilustración 124 Grado de acuerdo alto con formas de externalización	176
Ilustración 125 Grado de acuerdo con la existencia de externalizaciones en exclusiva con el tercer sector	176
Ilustración 126 Grado de acuerdo con la existencia de externalizaciones con el segundo y el tercer sector	177
Ilustración 127 Posiciones indiferentes hacia la externalización en función de las variables analizadas	178
Ilustración 128 Falta de posicionamiento según edad	179
Ilustración 129 Porcentaje de trabajadoras sociales que declaran grado de acuerdo intermedio según tener o no plaza funcionarial	180
Ilustración 130 Posiciones en torno a la externalización de los servicios sociales	183
Ilustración 131 Grado de acuerdo con el deber de certificar situaciones de riesgo y exclusión social	184

Ilustración 132 Grado de acuerdo con el condicionamiento del acompañamiento para el acceso a prestaciones económicas	186
Ilustración 133 Posiciones en torno a la función de certificación	188
Ilustración 134 Grado de acuerdo con la existencia de presiones políticas sobre el trabajo social	189
Ilustración 135 Grado de acuerdo alto con la existencia de presiones políticas sobre el trabajo social según Comunidades autónomas	190
Ilustración 136 Grado de acuerdo con la existencia de una buena coordinación entre los diferentes sistemas de protección social	191
Ilustración 137 Grado de acuerdo con la existencia de una buena coordinación con otras organizaciones sociales de denuncia en el territorio	192
Ilustración 138 Grado de dificultad en las relaciones con organizaciones de denuncia del territorio según sector	193
Ilustración 139 Grado de dificultad en las relaciones con organizaciones de denuncia del territorio según edad	194
Ilustración 140 Grado de acuerdo con la configuración de equipos interdisciplinarios y con las potencialidades de la orientación comunitaria	196
Ilustración 141 Grado de acuerdo con la conveniencia de la aprobación de una Ley Marco Estatal de Servicios Sociales	197

SINOPSIS

El Consejo General del Trabajo Social publica el IV informe sobre los Servicios Sociales y la profesión del trabajo social en España (ISSE). Ocho años después y tras la publicación de tres informes, a finales de 2020 el Consejo General comenzó un nuevo trabajo de investigación contando con la colaboración del equipo investigador de la Universidad Complutense de Madrid (tanto de la Facultad de Trabajo Social como de la Facultad de Sociología) y la Cooperativa de Investigación Social INDAGA. Esta investigación es posible gracias a la colaboración de los 36 Colegios Profesionales y de la participación de más de 1.600 colegiados y colegiadas. Desde el primer momento el Consejo General involucró a toda la estructura colegial con el fin de trasladar el objetivo, la metodología, el estudio, los cambios, los resultados y el papel de los Colegios Oficiales en el IV Informe sobre los Servicios Sociales en España.

Así pues, este informe recoge modificaciones sustantivas con respecto a anteriores ediciones: su objeto, la muestra, el trabajo de campo, el diseño del cuestionario y el análisis de resultados son distintos para tratar de conseguir una aproximación más precisa a los servicios sociales en España y a los grandes debates a los que se enfrenta la profesión tras la pandemia COVID-19 y sus consecuencias.

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

