



Universidad Internacional de La Rioja
Facultad de Empresa y Comunicación

LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE SEVILLA.

Trabajo Fin de Grado presentado por: María del Pilar Lacomba Alén.

Titulación: TRABAJO SOCIAL.

Línea de investigación: Servicios Sociales.

Director/a: D^a María del Mar Rodríguez Briosó Pérez.

Ciudad: Sevilla

Fecha de entrega: 30-enero-2015

Firmado por: María del Pilar Lacomba Alén.

CATEGORÍA TESAURO: 3.4.5. Servicios Sociales.

RESUMEN:

En los últimos años, los Servicios Sociales Comunitarios se han visto desbordados por el incremento de la llegada de ciudadanos afectados por las consecuencias de la crisis del Estado de Bienestar Social. Este contexto originó que la Administración local estableciera otras formas de organización para facilitar su acceso a los Centros de Servicios Sociales.

Actualmente, esta situación no ha cambiado: los Centros siguen desbordados, los profesionales se encuentran progresivamente con mayores dificultades en sus agendas de trabajo, y la población sigue teniendo problemas para ser atendida de forma inmediata por el personal correspondiente.

Esta investigación trata de indagar, a través de la visión de los propios profesionales, cuáles fueron los posibles factores que condicionaron el éxito de las experiencias nuevas organizativas.

Por tanto, por medio de una metodología cualitativa, exploratoria y mediante entrevistas directas a los protagonistas del proceso, se obtienen resultados que indican las posibles causas de no haber avanzado. Surgen datos que indican que los modelos de organización deben ir acompañados de otros elementos de mejora, como son, entre otros, los relativos a la situación laboral de los empleados, a su formación, supervisión, evaluación y coordinación, para que se pueda hablar de servicios de calidad en la atención técnica. Por consiguiente, aportan información esencial para reformular y tomar conciencia de cómo garantizar unos servicios accesibles y adecuados a la ciudadanía.

Palabras clave: servicios sociales, profesionales, trabajo social, crisis, intervención social, organización.

INDICE:

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Justificación del tema.....	4
1.2. Planteamiento del problema.....	5
1.3. Objetivos.....	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Fundamentación	8
2.1.1. La crisis del Bienestar Social y las nuevas necesidades sociales.....	8
2.1.1.1. La situación socio laboral.....	9
2.1.1.2. Las nuevas necesidades sociales.....	12
2.1.2. Los servicios sociales comunitarios en el Sistema Público de Servicios Sociales.....	13
2.1.2.1. Análisis legislativo.....	13
2.1.2.2. La organización profesional: cuestiones de interés.....	17
2.2. Situación de partida: el impacto de la crisis del Bienestar Social en la ciudad de Sevilla.....	22
2.3. Historia y evolución de la atención técnica en el Ayuntamiento de Sevilla.	25
3. MARCO EMPÍRICO.....	34
3.1. Diseño de la investigación.....	34
3.1.1. Características del instrumento.....	35
3.1.2. Selección de la muestra.....	36
3.1.3. Descripción del proceso de investigación.....	38
3.2. Análisis de los resultados.....	39
3.2.1 Análisis del perfil de familias demandantes de los Servicios Sociales e impacto en los sistemas de atención técnica.....	40
3.2.2. Modelos de organización en los Centros de Servicios Sociales.....	44
3.2.3. Factores internos de la organización que inciden en sus servicios.....	50
3.2.4. Factores externos a la organización que inciden en sus servicios.....	52
3.3. Discusión crítica de resultados.....	56
3.3.1. Aspectos específicos relevantes.....	56
3.3.2. Aspectos transversales al análisis de resultados.....	58
4. CONCLUSIONES.....	60
5. LIMITACIONES.....	62
6. PROSPECTIVA.....	63
7. BIBLIOGRAFÍA.....	65
8. ANEXOS:.....	70

1. INTRODUCCION.

1.1. Justificación del tema.

El tema seleccionado responde a mi interés profesional de analizar y evaluar las formas de atención técnica en los Centros Municipales de Servicios Sociales. Concretamente, es objeto de esta investigación la intervención profesional desde el año 2009 hasta estos momentos. En este periodo, en el que hemos estado sufriendo los efectos de la llamada crisis del Bienestar Social, se ha podido comprometer la calidad de los Servicios Sociales, por lo que considero que merece ser objeto de estudio.

La organización y gestión de servicios son términos con múltiples definiciones e interpretaciones en todos los ámbitos profesionales. Actualmente, en el mundo en que vivimos, donde los éxitos o los fracasos de la intervención social son tan importantes y en muchos casos determinantes para un gran número de familias, considero que es necesario analizar e identificar cuáles son los problemas internos organizativos que se pueden modificar y cuáles son los problemas ajenos al ámbito organizacional que están incidiendo en las dificultades de atención al público.

Desde el año 2009, el alto índice de desempleo provocó que numerosas personas acudieran a los Centros de Servicios Sociales, en busca de orientación, información o apoyo para paliar sus necesidades; los trabajadores sociales reconocían cómo sus intervenciones necesitaban de ciertas habilidades sociales difíciles de aplicar ante la complejidad de las problemáticas que estaban atendiendo. Por citar algunas de ellas, mencionar la actitud positiva, ser constructivo y buscar la superación profesional.

Desde el año 1993, mi labor profesional ha sido dirigir, supervisar y coordinar a los equipos interdisciplinarios ubicados en distintos Centros de Servicios Sociales de la ciudad de Sevilla. Desde el inicio de la crisis del Bienestar Social, algunos Centros de Servicios Sociales optaron por modificar su organización y sus sistemas de acceso aplicando criterios que buscaban la calidad y eficiencia. Desde entonces, se probaron diversas fórmulas organizativas para ayudar a los trabajadores sociales a afrontar el nuevo

panorama que se encontraban diariamente en sus intervenciones técnicas.

1.2. Planteamiento del problema.

En el año 2009 iniciamos, en colaboración con la Universidad Pablo de Olvide de Sevilla, una investigación y propuesta de mejora para la organización y gestión de algunos Centros de Servicios Sociales. Posteriormente, observando que seguían existiendo problemas internos, se fueron modificando aspectos organizativos diferentes en cada Centro. El objetivo principal siempre fue mejorar la gestión de las prestaciones sociales enmarcadas como competencia propia de las Administraciones locales en:

- La Ley 2/88 de 4 de abril de Servicios Sociales de Andalucía (artículo 10).
- El Decreto 11/1992, de 28 de enero, por el que se establece la naturaleza y prestaciones de los Servicios Sociales Comunitarios (artículo 2). Estas prestaciones son: información, valoración, orientación y asesoramiento, ayuda a domicilio, convivencia y reinserción social, cooperación social y prestaciones complementarias.

Los problemas comunes a todos los Centros de Servicios Sociales fueron:

- Aumento de las listas de espera para ser atendidos, si el sistema de acceso era por cita previa.
- Colas desde tempranas horas de la mañana para tener un número, si el sistema de acceso era a través de números diarios (incluso se llegó a la reventa de números en estas colas).
- Excesivos requisitos para acceder a ciertas prestaciones sociales.
- Lentitud de los trámites administrativos para conceder prestaciones básicas, incluidas aquellas destinadas a solventar situaciones de emergencia social.
- Desajustes en las cargas de trabajo por cada profesional.
- Falta de tiempo de los profesionales para realizar intervenciones grupales, comunitarias y reuniones de equipo, al estar absorbidos por las atenciones individualizadas.
- Necesidad de espacios de reflexión, formación y supervisión técnica.
- Continúas quejas de los ciudadanos por motivos relacionados con la espera en el acceso a las entrevistas, por no cumplir alguno de los requisitos de acceso a ciertas

prestaciones, o solicitando un profesional diferente al que le atendió, al no estar conformes con la información recibida.

- Situaciones diarias de agresiones verbales, violentas, en las salas de espera, teniendo en algunos de los casos, que recurrir a los dispositivos policiales para garantizar la seguridad del personal del Centro de Servicios Sociales.

La Fundación Deusto, en su informe de 2008 señala que *“la espera de un servicio siempre genera inquietud y malestar. La espera junto a la falta de información respecto al punto en el cual se encuentra una solicitud desemboca en estados de ánimo y vivencias negativas que afectan en diferentes formas a las personas que optan al servicio y sus familiares”*. Igualmente, en el informe de la FEMP *“Propuesta para la configuración de un modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales”* (2009: 23) se menciona *“por otra parte, es habitual que los profesionales estrictamente vinculados a la atención directa indiquen que:*

- *La prestación de información tiene un papel excesivo y agotador.*
- *La burocratización en la gestión de prestaciones tangibles, ha llegado a minimizar los procesos de intervención social.*
- *La prevención e intervención comunitaria han cedido casi todo su terreno a la gestión de prestaciones.*
- *Las relaciones con el entorno próximo están llenas de obstáculos que se podrían superar, pero habría que dedicarles tiempo que no tenemos.*
- *Estamos instalados en la insatisfacción y la queja que no lleva a ninguna parte. Nos estamos acostumbrando a la desmotivación”*.

El problema, por tanto, es que seguimos organizándonos, con diferentes modelos para mejorar la calidad en la atención, pero no hemos conseguido solventar nuestras dificultades.

1.3. Objetivos.

Esta investigación surge con la intención de reflexionar sobre si las administraciones cercanas al ciudadano responden de forma eficaz a la ciudadanía. Por lo tanto, el objetivo general es:

Evaluar, desde el punto de vista de los profesionales, la situación actual de los modelos de organización en los Centros de Servicios Sociales del municipio de Sevilla, a raíz de la crisis del Estado de Bienestar.

Para alcanzar dicho objetivo, se han determinado otros más específicos:

1. Examinar la evolución de la organización de los Servicios Sociales Comunitarios de la ciudad de Sevilla, desde el año 2009.
2. Conocer la opinión de los profesionales en relación a las dificultades encontradas en sus agendas de trabajo.
3. Analizar qué factores internos de la organización están afectando al funcionamiento en todos los Centros de Servicios Sociales.
4. Analizar qué factores externos a la organización están afectando al funcionamiento en todos los Centros de Servicios Sociales.

2. MARCO TEORICO.

2.1. Fundamentación.

2.1.1. La crisis del Bienestar Social y las nuevas necesidades sociales.

Desde el inicio de la crisis económica en nuestro país, en el año 2009, los Servicios Sociales Comunitarios observaron cómo fue aumentando el número de familias que solicitaban ayudas para intentar mejorar la situación en que se encontraban. A su vez, los profesionales se vieron en una continua saturación ante las elevadas expectativas de apoyo institucional de los usuarios. El perfil de familias demandantes más habitual podría clasificarse en los siguientes grupos:

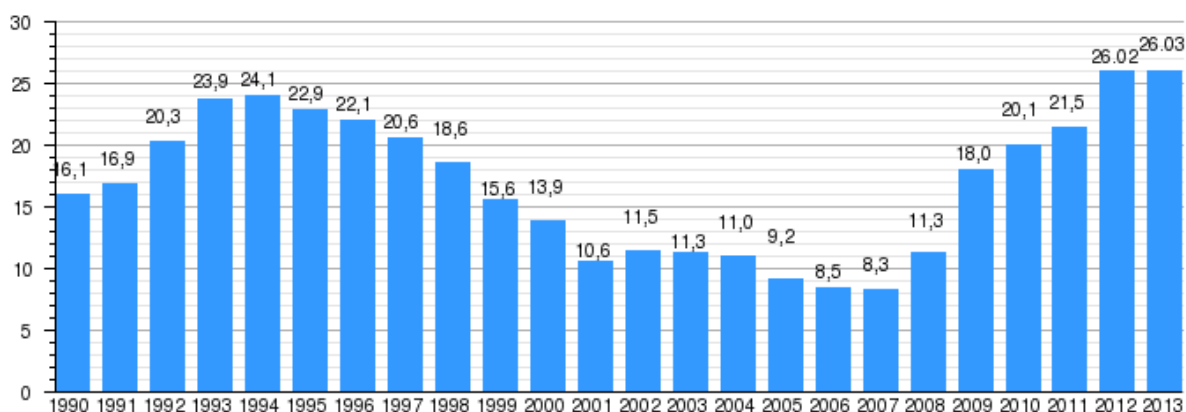
- 1) Familias en situación de riesgo y/o vulnerabilidad, definidas como *“aquella diversidad de situaciones intermedias que se encuentran en un proceso por el cual se está en riesgo de engrosar el espacio de exclusión. Su principal factor es la inestabilidad, y se caracterizan por la precariedad, economía sumergida, trabajos intermitentes, paro, y fragilidad familiar y social”*. Castell (1996, citado en Perona, Crúcela, Rocha y Robín, párr.13).
- 2) Familias en situación de exclusión social que presentaban en común sus principales efectos: *“pérdida de auto estima, precarización de la condición ciudadana, pérdida de confianza, deterioro físico, inseguridad, reacciones violentas y frustración”*. Tésanos (2009).
- 3) Inmigrantes. El VI Foro Tercer Sector llamado “Los retos del Tercer Sector ante la crisis” señala que: *“La reciente llegada masiva de inmigrantes, ante las dificultades de abastecimiento de la mano de obra en los sectores más intensivos de trabajo, ha generado una población vulnerable por su situación de acceso poco consolidada a los mecanismos de inclusión”*. Fundación Luis Vives (2009).
- 4) Y por último, destacar las numerosas y nuevas demandas de las personas susceptibles de ser beneficiarias de los Derechos reconocidos en la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Muchas de estas familias se encontraban en una situación de exclusión, y a su vez eran inmigrantes, y además podían acceder al sistema de prestaciones de la dependencia, por lo que la clasificación anterior no puede interpretarse de forma excluyente. La atención técnica, en este sentido, debía estar marcada por la integralidad.

2.1.1.1. La situación socio laboral.

La crisis del Estado de Bienestar Social se ha caracterizado principalmente por un incremento de los niveles de desempleo hasta límites no conocidos anteriormente, tal y como se observa en la tabla 1 en la que se muestran los datos aportados por Instituto Nacional de Estadística sobre la evolución de la Tasa de Desempleo en porcentaje sobre la población activa (2013). En la tabla 2, además se observa como la Comunidad autónoma de Andalucía, en comparación con otras Comunidades autónomas, es la que mayor Tasa de Desempleo alcanzó en el año 2013, con un 36,87%.

Tabla 1. Evolución de la tasa de desempleo en España



Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Tabla 2: Tasa de desempleo en porcentajes por comunidad autónoma entre 2005 y 2013 en porcentaje.

Comunidad Autónoma	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2013
<u>Andalucía</u>	13,85	12,68	12,76	17,83	25,35	27,97	29,71	36,87
<u>Aragón</u>	5,83	5,54	5,24	7,15	12,82	14,77	17,42	22,36
<u>Asturias, Principado de</u>	10,24	9,31	8,48	8,45	13,42	15,97	17,15	25,32
<u>Baleares, Islas</u>	7,21	6,46	6,98	10,18	18,02	20,37	19,48	26,07
<u>Canarias</u>	11,72	11,68	10,44	17,36	26,19	28,7	29,76	34,27
<u>Cantabria</u>	8,51	6,56	5,9	7,17	11,99	13,87	14,77	20,90
<u>Castilla y León</u>	8,72	8,11	7,18	9,51	13,78	15,78	16,33	22,71
<u>Castilla - La Mancha</u>	9,16	8,81	7,61	11,59	18,81	20,99	23,01	31,51
<u>Cataluña</u>	6,95	6,6	6,55	9	16,25	17,75	18,06	24,53
<u>Comunidad Valenciana</u>	8,81	8,37	8,76	12,13	21,24	23,3	23,65	29,19
<u>Extremadura</u>	15,78	13,43	13,06	15,2	20,55	23,04	23,14	35,56
<u>Galicia</u>	9,94	8,48	7,64	8,73	12,59	15,4	16,75	22,35
<u>Madrid, Comunidad de</u>	6,8	6,37	6,3	8,69	14,03	16,08	15,97	20,35
<u>Murcia, Región de</u>	8,01	7,85	7,56	12,63	20,73	23,35	24,49	30,37
<u>Navarra, Comunidad Foral de</u>	5,65	5,3	4,76	6,72	10,89	11,85	12,85	19,02
<u>País Vasco</u>	7,33	6,97	6,12	6,45	11,04	10,55	11,63	16,28
<u>Rioja, La</u>	6,18	6,18	5,66	7,79	12,75	14,27	16,49	18,98
<u>Ceuta</u>	19,67	20,96	20,27	17,3	18,87	24,12	28,73	38,43
<u>Melilla</u>	13,99	13,38	18,19	20,71	24,19	23,75	23,42	31,76
Total Nacional	9,16	8,51	8,26	11,34	18,01	20,06	20,89	27,16

Fuente: Instituto Nacional de Estadística

Las políticas sociales del aquel momento tampoco desarrollaron medidas de inserción laboral facilitadoras del acceso y reincorporación al mercado productivo. Ante esta situación, algunas de las consecuencias generales fueron:

-La disminución progresiva de ingresos económicos derivados del trabajo: como se señala en el VII Informe sobre Exclusión y Desarrollo Social de la Fundación FOESSA, Precariedad y Cohesión Social (2014:3) donde se menciona que *“La reducción de la renta de la que disponen los hogares ha ido haciéndose mayor año a año, con una pérdida del 2,9% en 2010, del 3,4% en 2011 y del 3,8 % en 2012” y el paulatino agotamiento de las prestaciones por desempleo*, o que *“Igual o más preocupante es la evolución seguida por la tasa de cobertura de las prestaciones por desempleo. Desde el pico alcanzado en el año 2010...que rozaba el 80%, la tasa no ha dejado de descender, acercándose en 2013 al 60%”*.

- Las crisis familiares y personales. López (2011) destaca que *“era muy amplio el número de hogares que protagonizaron cambios sustanciales en su situación social y que incluso sin llegar a las situaciones de exclusión social, vieron precarizarse sus situaciones de vida”*.

- La dificultad de adquisición de bienes de primera necesidad, debido a los niveles tan bajos de renta de las familias españolas.

- Los problemas derivados de la vivienda: pérdida, impagos, desahucios, deudas, etc. Por ejemplo, según la Encuesta de Condiciones de Vida (2012), en ese año se llevaron a cabo 91.622 ejecuciones hipotecarias.

Un determinado sector de la población española se vio afectado por estas circunstancias, muy interrelacionadas e influenciadas por la situación socioeconómica del momento, así se señala en el Informe “Análisis y Perspectivas 2012: exclusión y desarrollo social”, de la Fundación FOESSA (2012: 6): *“Según los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida (2012), la renta media por unidad de consumo o adulto equivalente descendió en términos reales cerca de un 8% entre 2007 y 2010... la sola merma del nivel medio de ingresos de la población española indica ya una acusada pérdida de bienestar, que además ha ido creciendo con el paso del tiempo”*.

2.1.1.2. Las nuevas necesidades sociales.

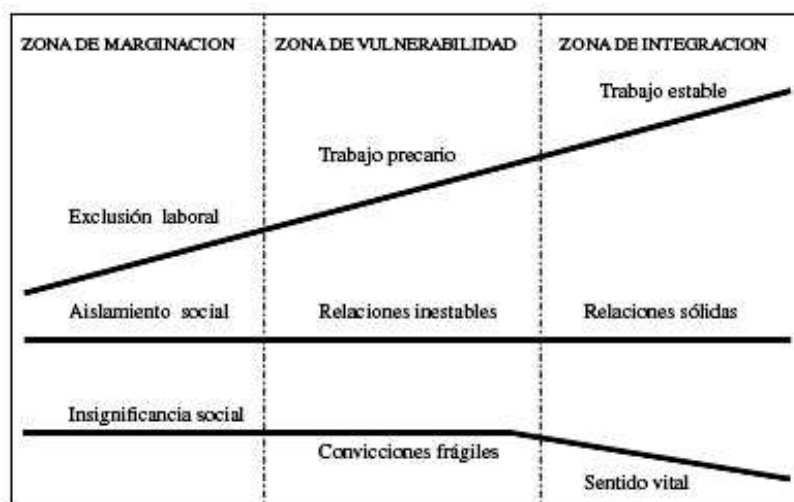
Hasta 2009, desde los Servicios Sociales se atendía a la población llamada tradicionalmente “pobre”, pero, posteriormente se empezó a atender a personas en situación de riesgo, vulnerabilidad y/o exclusión social, un perfil hasta entonces desconocido. El Consejo General de Trabajo Social, en su I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2013) expone que *“más allá del perfil tradicional de la persona usuaria, se ha incorporado la clase media. Un 45% de los nuevos usuarios pertenecen a esta clase, que jamás pusieron un pie en un Centro de Servicios Sociales”*. La pobreza siempre ha existido y perdurado, antes y después de la crisis del Estado de Bienestar y quienes la padecían eran familias que, regularmente, carecían de medios económicos suficientes para subsistir, como señala Cabrera (2002) *“hablamos de pobreza cuando nos referimos principalmente a la privación de recursos materiales y económicos”*. El concepto de pobreza es por tanto unidimensional, derivado exclusivamente del factor económico, pero el término “vulnerabilidad”, incluye tanto la pobreza como la posibilidad de padecerla en un futuro, a partir de ciertas situaciones carenciales que las familias tengan en un presente.

La exclusión social es un proceso dinámico derivado de la crisis del Bienestar Social. Este nuevo perfil poblacional, los excluidos, con rasgos específicos de carácter multidimensional y multifactorial, necesita del apoyo de los Servicios Sociales, para poder integrarse en el sistema de Bienestar Social, como ciudadanos de pleno derecho. Castell (1996) menciona la intersección entre dos ejes, la integración o no laboral (tener o no tener trabajo) y la inserción socio familiar. De la confluencia de ambos, surgen tres zonas (ver figura1):

1. Zona de integración: caracterizada por un trabajo estable y por unas relaciones familiares y vecinales sólidas.
2. Zona de vulnerabilidad: zona inestable en lo que se refiere al empleo y a la protección, con las consiguientes repercusiones en los soportes familiares y sociales.
3. Zona de exclusión: se construye desde la inestabilidad en el empleo, la renta y la desprotección, pero conformada como expulsión y no simplemente

como precarización o como carencia, combinándose, a su vez, con el aislamiento social.

Figura 1. La exclusión social como proceso



Fuente: Juárez, Remes y col. 1995.

Desde el campo de la intervención social, los profesionales observaron en numerosas veces, una demanda no manifiesta de espacios y grupos de apoyo para familias bloqueadas en sus tareas de cuidados: padres angustiados, familias con enfermos mentales, con excesivas cargas económicas, etc. Por ejemplo, es común escuchar en los despachos de los trabajadores sociales: “Ya no puedo más”. Evidentemente, estas familias pertenecen a esa Zona de Vulnerabilidad o Zona de Marginación, en su proceso de exclusión social.

2.1.2. Los Servicios Sociales Comunitarios en el Sistema Público de Servicios Sociales.

2.1.2.1 Análisis legislativo.

Desde hace más de 25 años, en la mayoría de los Ayuntamientos de la Comunidad autónoma andaluza, se iniciaron procedimientos internos para dar forma a las competencias que otorgaban a la Administración local la responsabilidad de ofrecer los

servicios necesarios para garantizar las prestaciones básicas de los Servicios Sociales Comunitarios. Desde entonces los profesionales de los Centros de Servicios Sociales han ido encajando las modificaciones necesarias para adaptarse a la legislación vigente en cada momento.

El primer marco referencial y hasta el momento vigente, es la Ley de Servicios Sociales de Andalucía de 1988 y el llamado Plan Concertado de Prestaciones Básicas. La Ley 2/1988, de 4 de abril de Servicios Sociales de Andalucía, en su artículo 7, nombra a los Servicios Sociales Comunitarios como la estructura básica del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, y define su finalidad: *“El logro de unas mejores condiciones de vida para el pleno desarrollo de los individuos y de los grupos en que se integran, mediante una atención integrada y polivalente”*. Así mismo, en su artículo 8, establece los objetivos de los Servicios Sociales Comunitarios:

- La promoción y desarrollo pleno de individuos, grupos y comunidades, potenciando las vías de participación, para la toma de conciencia, la búsqueda de recursos y la solución de los problemas, dando prioridad a aquellas necesidades sociales más urgentes.
- El fomento del asociacionismo en materia de Servicios Sociales, como cauce eficiente para el impulso del voluntariado social.
- El establecimiento de vías de coordinación entre organismos y profesionales que actúen dentro de su ámbito territorial.

Su artículo 10 asigna a los Centros de Servicios Sociales la función de desarrollar los siguientes servicios:

- De información, valoración, orientación y asesoramiento al ciudadano.
- De cooperación social.
- De ayuda a domicilio.
- De convivencia y reinserción social
- Otros que la dinámica social exija: dejando abierta la posibilidad de organizar otro tipo de servicios acordes a la realidad de cada momento.

Para tales fines, los Centros deben dotarse de los medios humanos y materiales precisos, sin especificar cuáles son y en qué grado de precisión. A su vez, el artículo 10 expresa que deben desarrollarse reglamentariamente los contenidos de los Servicios

Sociales Comunitarios, pero, en la Comunidad autónoma andaluza, hasta el momento no se dispone de reglamentación alguna que desarrolle esta cuestión.

A nivel estatal, el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones Locales nace en 1988, impulsado desde la Administración General del Estado, en forma de acuerdo entre el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las Comunidades autónomas, con el objeto de coordinar y articular, a través de una cofinanciación conjunta, la red de Servicios Sociales de atención primaria gestionados por las Corporaciones Locales. Sus principales líneas de actuación son:

- Garantizar las prestaciones básicas en materia de Servicios Sociales, recogidas como tales en las respectivas Leyes de Servicios Sociales. Señalar que la Ley de Servicios Sociales de Andalucía cita la palabra “servicios” y el Plan Concertado se refiere a “prestaciones”.
- Proporcionar a la ciudadanía Servicios Sociales adecuados que permitan la cobertura de las necesidades básicas.
- Propiciar el desarrollo de una red de equipamientos desde los que prestar los servicios (entre éstos, los Centros de Servicios Sociales).
- Procurar el apoyo económico y asistencia técnica a las Corporaciones locales en el desarrollo de sus competencias.
- Consolidar y ampliar la red básica de Servicios Sociales Municipales, para dar respuesta a las necesidades sociales emergentes, de cada momento.

Posteriormente, durante la crisis del Bienestar Social, la Comunidad autónoma de Andalucía aprueba la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, donde en su artículo 9, p.3 establece que son Competencias Municipales:

- La gestión de prestaciones técnicas y económicas de los Servicios Sociales Comunitarios.
- La gestión del equipamiento básico, los Centros de Servicios Sociales y otros dispositivos, sin especificar cuáles.
- La promoción del voluntariado social para atender a distintos colectivos, dentro de su ámbito territorial.

El Ayuntamiento de Sevilla encajó el contenido de los servicios definidos en la Ley 2/1988 de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía, dentro de las nuevas líneas de actuación de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, sin establecer otros planteamientos diferentes para la gestión municipal:

- En lo relativo a la gestión de prestaciones técnicas y económicas: se sigue ubicando el servicio de información, orientación y valoración social, el servicio de ayuda a domicilio, el servicio de convivencia y reinserción social, y las prestaciones económicas.
- En lo relativo a la gestión del equipamiento básico de los Servicios Sociales Comunitarios: se interpreta que son los Centros de Servicios Sociales.
- En lo relativo a la promoción del voluntariado social para la atención a distintos colectivos, se ha situado dentro del servicio de cooperación social.

Es decir, en un contexto de confusión técnica, por el aumento de demandas de familias afectadas por la crisis del Bienestar Social, donde los profesionales necesitaban una mayor concreción legislativa, la evolución de la trayectoria legal fue la contraria a la esperada: dispersar aun más las posibles interpretaciones técnicas de los cometidos y funciones en los Servicios Sociales Comunitarios.

Tres años más tarde, en el año 2013, la Administración Central del Estado aprueba la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, donde el artículo 25 expresa: *“El Municipio ejercerá en todo caso como competencias propias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”* (letra e, p.2). Se observa pues, que ya no se expresa la palabra “Servicios Sociales Comunitarios”, ni “Centros de Servicios Sociales”. Sigue existiendo, por tanto, ambigüedad y confusión para los profesionales al no hacer referencia a prestaciones técnicas ni económicas, ni a niveles de promoción o prevención social muy desarrollados anteriormente. Por tanto, los Centros de Servicios Sociales siguen sin tener claro cuáles son realmente las actuaciones específicas que tienen que desarrollar.

Destacar, para finalizar, que el artículo 27, punto 1, de la Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, expresa que el Estado y las Comunidades autónomas, podrán delegar en los Municipios el ejercicio de sus competencias, pero con los medios personales, materiales y económicos necesarios. El punto 3 especifica que ambas administraciones podrán delegar “la prestación de los Servicios Sociales” y el punto 5 señala que la efectividad de la delegación requerirá su aceptación por el municipio interesado. Por todo lo expuesto, los profesionales de los Centros de Servicios Sociales están sometidos a una incertidumbre legislativa, donde la Administración autonómica andaluza y el Ayuntamiento de Sevilla, en concreto, todavía no han iniciado una coordinación efectiva para delimitar qué es lo que puede ser delegable, en qué términos, plazos y con qué recursos.

Actualmente, la Junta de Andalucía finalizó el periodo de sometimiento a información pública y alegaciones del anteproyecto de Ley de Servicios Sociales de Andalucía (resolución de 5 de agosto de 2014, de la Secretaría General Técnica). En este anteproyecto, se realiza una diferencia entre “prestaciones garantizadas”, como derecho subjetivo:

- La información, orientación, y valoración social.
- Los programas de atención social y su seguimiento.
- La tele asistencia.
- La atención en urgencias sociales.
- Los servicios específicos de Protección de Menores en situación de riesgo o desamparo.
- Las prestaciones económicas específicas y directas de lucha contra la exclusión, erradicación de la marginación y la desigualdad.
- Las prestaciones ligadas a la Dependencia.

Y “prestaciones condicionadas”, sujetas a la disponibilidad de recursos, y orden de prelación, en función de las necesidades detectadas.

2.1.2.2. La organización profesional: cuestiones de interés.

En cualquier administración, para garantizar las prestaciones citadas en las distintas normas reglamentarias, se necesita establecer modelos de organización técnica que den cuerpo a la labor profesional encomendada. No solo son necesarios los recursos humanos, materiales, económicos o de infraestructuras, sino que éstos mismos deben optimizarse lo mejor posible para rentabilizar su uso y aprovechamiento. Por tanto, la organización de un equipo es un elemento transversal a la prestación de sus servicios. Todas las organizaciones necesitan reajustarse para atender a una población afectada por una realidad social que en determinados momentos les puede condicionar sus situaciones familiares, laborales o personales. La organización de un Centro de Servicios Sociales, por tanto, es un elemento dinámico y flexible que precisa de una continua evaluación desde la institución a la que pertenece. En el ámbito de actuación de los Servicios Sociales Comunitarios, los profesionales se necesitan los unos a los otros, y todas las “piezas de engranaje de la máquina”, el Centro de Servicios Sociales, han de encajar lo mejor posible para evitar dificultades o problemas en sus relaciones con los ciudadanos.

Aunque los modelos de organización profesional sean diferentes, existen una serie de elementos comunes que, tanto el director como los técnicos de un Centro de Servicios Sociales, deben tener presente en todas sus actuaciones:

a) Los sistemas de registro de la información:

La gestión y la atención técnica (entrevistas, fichas sociales, recursos idóneos, recursos aplicados, etc.) deben tener códigos compartidos por todos los profesionales en las correspondientes bases de datos que se utilicen. Los Centros de Servicios Sociales de una localidad o municipio deben compartir un sistema único de registro de la información, que:

- Por un lado, ayude a facilitar la gestión de las prestaciones.
- Por otro, facilite el registro correcto y en el lugar adecuado de la información, para evitar confusiones o interpretaciones técnicas, que den lugar a explotaciones estadísticas sesgadas.

En los últimos años, la mayoría de las Administraciones implantaron sistemas informáticos nuevos de Registro o continuaron con el Sistema de Información a los Usuarios de los Servicios Sociales (SIUSS) diseñado desde el entonces llamado Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Los profesionales inicialmente recibieron una formación específica para su manejo, pero posteriormente necesitaron ahondar en otros aspectos como la rentabilidad del sistema para sus propias entrevistas o la importancia de sus explotaciones estadísticas para evaluaciones y programas. Si los profesionales no registran adecuadamente los datos, los listados posibles están sesgados, incompletos, o erróneos, por lo que no son válidos para los fines que se diseñaron. Ovejas, L.C. (2008), señala: *“En el ámbito de los Servicios Sociales, este desencanto es palpable en la desazón de los profesionales ante nuevos sistemas informáticos, que obligan a introducir datos en el ordenador, para responder a los requerimientos de las diferentes Administraciones Públicas, sin percibir las ventajas de la mejora tecnológica (p. 48)”*.

b) La comunicación en las relaciones profesionales:

La comunicación verbal y no verbal se encuentra continuamente presente en la vida de cada profesional, dentro y fuera de su jornada laboral. Se puede distinguir un ámbito formal y un ámbito informal.

En el ámbito formal, es decir, cuando el profesional se comunica o se relaciona con otros profesionales por cuestiones de su tarea específica, ha de saber en todo momento a quien y como dirigirse. En este aspecto juega gran importancia la figura del director del Centro de Servicios Sociales como coordinador. La forma de desempeñar este rol influye positiva o negativamente en el éxito o fracaso de las comunicaciones formales que se establezcan. Las reuniones de equipo y disponer de espacios para dialogar sobre ciertos problemas con los profesionales, sean comunes o no a su organización, son necesarios en la dinámica diaria de las intervenciones técnicas. Rosell, T. (1999) informa: *“Que el equipo debe poseer una estructura de trabajo que posibilite la realización de la tarea y que dentro de la misma deberán planificarse reuniones de trabajo para tratar directamente sobre los temas de interés y responsabilidad”*.

En el ámbito informal, las relaciones impersonales de los profesionales son un factor clave para contaminar o fortalecer el trabajo en equipo. Estas relaciones surgen a partir de afinidades y/o alianzas establecidas. Cuando se dan estas circunstancias, la dirección del Centro de Servicios Sociales puede encontrarse con resistencias o con elementos de apoyo a su tarea de coordinación. Borrell, F. (2000) afirma: *“Lo que diferencia a un profesional normal de un profesional problemático va a ser justamente su capacidad de adaptarse”*.

- c) La coordinación interinstitucional e intrainstitucional: Un equipo técnico conocedor de la red de recursos institucionales a los que acudir, realizará siempre mejores intervenciones técnicas.

La coordinación interinstitucional, entre dispositivos diferentes de las administraciones, puede realizarse de forma individual, con protocolos y procedimientos de coordinación pactados, o grupal, a través de la creación de comisiones técnicas o grupos de trabajo específicos sobre ciertos temas de interés comunes a las instituciones representadas.

La coordinación intrainstitucional, la establecida dentro de la misma Administración, es fundamental para la organización profesional. Los técnicos tienen que coordinarse diariamente con los responsables de programas y prestaciones, para la correcta aplicación de recursos. Los protocolos y procedimientos de coordinación interna son indispensables como herramientas o instrumentos de trabajo. Fantova, F (2008:87) en su obra titulada *Sistemas Públicos de Servicios Sociales: nuevos derechos, nuevas respuestas*, (2008) informa *“En el nivel micro de la intervención operativa tiene especial relevancia la labor de construir, diseminar, revisar y elaborar guías, protocolos, procedimientos... entendidos como maneras estandarizadas y pactadas de realizar procesos de diagnóstico e intervención interdisciplinar que de una u otra manera afectan a las persona usuarias y que, necesariamente, en última instancia, desembocan en ellas”*.

d) La formación y la supervisión.

Los profesionales de los Centros de Servicios Sociales, por causa de los cambios que se producen en su contexto social, necesitan espacios de formación continua. La Administración local debe contemplarlos y/o facilitar el acceso a los mismos a sus trabajadores.

La supervisión técnica es igualmente necesaria para los técnicos, al aportarles ayuda y seguridad en las intervenciones. El profesional necesita compartir sus dudas, recibir orientación y pautas de trabajo. En el contexto local, la atención técnica se encuentra ante problemáticas estructurales familiares que van acompañadas de indicadores de riesgo o exclusión, por lo que muchos usuarios se convierten en “clientes” crónicos de los Centros de Servicios Sociales. La intervención técnica necesita objetivos claros y definidos ante estas situaciones, criterios claros de apertura y cierre de expedientes, saber con qué ratio de casos puede realizar un trabajo idóneo, etc. Los equipos han de expresar a su institución sus dificultades para que ésta adopte las medidas oportunas de mejora. Porcel, A. (1992) define la supervisión como: *“un proceso continuo de seguimiento, de análisis, de control, de reflexión, que se hace desde una organización, sobre la intervención social que realizan unos profesionales como agentes de una política social, con la ayuda de un supervisor, responsable con los trabajadores de esta intervención social”*.

e) La evaluación continua:

Cualquier proceso organizativo debe someterse a la evaluación continua de sus objetivos. Los Centros de Servicios Sociales deben realizar evaluaciones periódicas de su organización y elevar los resultados a la institución local, para que se establezca un feedback o retroalimentación con la estructura o departamento que corresponda. Los equipos profesionales necesitan contar con apoyo institucional, saber que sus propuestas de mejora, al menos, se analizarán y se tendrán en cuenta en la aplicación de las correspondientes políticas sociales de la administración local.

En resumen, los modelos organizativos de los Centros de Servicios Sociales han de considerar las cuestiones anteriores (el registro de la información, la comunicación, la coordinación, la formación, la supervisión y la evaluación continua) en su puesta en marcha y desarrollo. Si se diseñaran modelos sin considerar estas cuestiones, serían solo formas administrativas, carentes de aspectos técnicos, para organizar la gestión. La organización de un Centro de Servicios Sociales ha de ser, en primer lugar técnica, y en segundo lugar, administrativa.

2.2. Situación de partida: el impacto de la crisis del Bienestar Social en la ciudad de Sevilla.

La ciudad de Sevilla no fue ajena a la situación socioeconómica nacional: Los indicadores de paro registrado en Sevilla capital (Servicio Andaluz de Empleo) y recogidos en la tabla 3 ofrecen los siguientes datos:

Tabla 3: Indicadores de paro registrado en la ciudad de Sevilla.

Año	Número de personas	Población total
2009	73.634	703.206
2010	78.064	704.198
2011	83.466	703.021
2012	89.332	702.355
2013	90.826	700.169

Fuente: Explotación estadística del observatorio Argos. Servicio Andaluz de Empleo. Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo e Instituto Nacional de Estadística. INE.

Se puede observar en la tabla 3 que:

- Entre 2009 y 2010 hubo un aumento de 4430 personas en situación de desempleo.
- Entre 2010 y 2011, el aumento fue de 5402 personas.
- Entre 2011 y 2012 el incremento fue de 5866 personas.
- Entre 2012 y 2013, el aumento fue de 1494 personas.
- El periodo donde las tasas de desempleo más se elevaron, tuvo lugar entre 2010 y 2012, cuando la crisis del Bienestar Social fue determinante para miles de familias.

Esta situación reflejada en la tabla 3 coincidió con la entrada progresiva de inmigrantes en la ciudad y la provincia, buscando redes de apoyo para su inserción laboral (ver tabla 4):

Tabla 4: Ciudadanos extranjeros censados en la Provincia de Sevilla.

Año	Número de ciudadanos extranjeros
2007	54.474
2008	67.122
2009	70.249
2010	77.494
2011	80.806

Fuente: Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Como se observa en la tabla 4, el número de inmigrantes creció rápidamente entre los años 2007 y 2011, lo que provocó acudir a los Servicios Sociales con demandas orientadas hacia su integración social, laboral y social.

En relación a la problemática de vivienda, entre 2009 y 2012 se constataron en los Centros de Servicios Sociales numerosas situaciones de lanzamientos por desahucios y ejecuciones hipotecarias sobre la vivienda habitual. En el año 2013, las cifras parecen empezar a disminuir, (hecho que se constata en los registros de atención técnica de los Centros de Servicios Sociales) como se recoge en la tabla 5. No obstante, según información reflejada recientemente en los medios de comunicación, parece observarse una cierta tendencia, de nuevo, a un aumento de las situaciones descritas (aunque no se pueden aportar cifras hasta que el Consejo General del Poder Judicial facilite nuevos datos).

Tabla 5: Desahucios en la provincia de Sevilla.

Año	Número de desahucios
2012	3.229
2013	2.356

Fuente: Consejo General del Poder Judicial y Colegio Nacional de Registradores.

Como posteriormente se abordará dentro del marco empírico de este Trabajo de Fin de Grado, entre los años 2009 y 2012 el índice de personas y/o familias con problemas económicos, laborales, y de desarraigo familiar y social fue el más elevado en la ciudad de Sevilla (como puede interpretarse de los datos aportados en las tablas 2-5). Este fenómeno tuvo su repercusión en el aumento progresivo de la demanda en los Centros de Servicios Sociales. En este contexto, y entre los años 2009 y 2010, esta Administración local empieza a reflexionar sobre la posibilidad de establecer otras formas organizativas para mejorar la atención al público y ayudar al personal técnico a canalizar su desgaste profesional:

“Los Servicios Sociales no han constituido, hasta hace bien poco, un verdadero sistema integrado, al igual que lo son los sistemas de Educación, Salud y Pensiones, y la base del mismo ha sido desarrollada por los Ayuntamientos democráticos...en los que, dependiendo de las distintas tradiciones y sensibilidades de cada Corporación, han ido surgiendo nuevas experiencias de servicios sociales dirigidas a toda la población y orientadas por una estrategia de intervención de tipo comunitario” (Nuevo Plan General de Ordenación Urbanística de Sevilla, 2006, p.91).

Los profesionales iban identificando un nuevo “perfil” de usuarios a los que era difícil aplicar las prestaciones habituales del momento. No solo se identificaba el perfil, sino que su demanda era mayor y más compleja. Realmente era difícil dar la respuesta profesional adecuada, porque la densidad de las problemáticas se extralimitaba a los recursos y al tiempo disponible para las intervenciones técnicas. Se empezaron a tener listas de espera para acceder a los servicios, dificultades para cerrar intervenciones y dar cabida a nuevas familias, sobrecarga y saturación, desmotivación y lagunas técnicas ante “complejas” situaciones familiares que necesitaban de su colaboración.

El Consejo General del Trabajo Social (2013), en su *I Informe sobre los Servicios Sociales en España* señala:

- Que, a pesar de que los trabajadores sociales tienen un compromiso muy alto con su trabajo, solo el 17% de los encuestados se consideran muy satisfechos con la labor que realiza, el 83% restante destaca la carga de trabajo como uno de los factores que influyen en su nivel de satisfacción.

- Que, dentro de las tareas semanales, una media de 15,17 horas las emplean en atención y valoración, y una media de 7,67 horas en otras tareas específicas de cada departamento que no obedecen a cuestiones técnicas.
- Cuatro de cada cinco encuestados (74%) afirman que han tenido que soportar una carga elevada o muy elevada de trabajo, derivada de la influencia de la crisis del Bienestar Social.

2.3. Historia y evolución de la atención técnica en el Ayuntamiento de Sevilla.

El Área de Asuntos Sociales, Familias y Zonas de Especial Actuación del Ayuntamiento de Sevilla, tiene adscritos catorce Centros de Servicios Sociales distribuidos por toda la ciudad, como se recoge en la figura 2.

Figura 2. Ubicación territorial de los centros de servicios sociales.



Fuente: Ayuntamiento de Sevilla. Área Municipal de Familia Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación.

A continuación, en la tabla 6, se expone la distribución territorial de la población de Sevilla entre los catorce Centros de Servicios Sociales, en el año 2012:

Tabla 6: Población de la Ciudad de Sevilla en 2012.

Centros de Servicios Sociales	Hombres	Mujeres	Totales	% población
CASCO ANTIGUO	28.322	32.115	60.437	9
TRIANA-LOS REMEDIOS	33.996	41.223	75.219	11
BERMEJALES	38.570	43.523	82.093	12
MACARENA	18.758	21.744	40.502	6
POLIGONO NORTE	17.732	19.695	37.427	5
LOS CARTEROS	17.623	18.496	36.119	5
SAN JERONIMO	18.659	19.353	38.012	5
ARCOSA	40.205	41.486	81.691	12
TORREBLANCA	18.010	17.676	35.686	5
CERRO-SU EMINENCIA	20.228	21.047	41.635	6
SAN PABLO	22.761	25.311	48.072	7
NERVIÓN	30.486	35.941	66.427	9
POLIGONO SUR	15.739	15.014	31.653	4
TRES BARRIOS AMATE	15.075	16.317	31.392	4
TOTALES	336.164	369.841	706.365	100

Fuente: Ayuntamiento de Sevilla. Área Municipal de Familia Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación.

Los criterios de delimitación geográfica de cada Centro responden a decisiones concretas del Área de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación, desde antes de la crisis del Bienestar Social, sin haberse modificado posteriormente. Se observa pues, en la tabla 6, que el total de población correspondiente a cada uno de los Centros de Servicios Sociales no es el mismo. Incluso existen Centros de Servicios Sociales que doblan el número de población dentro de su ámbito geográfico.

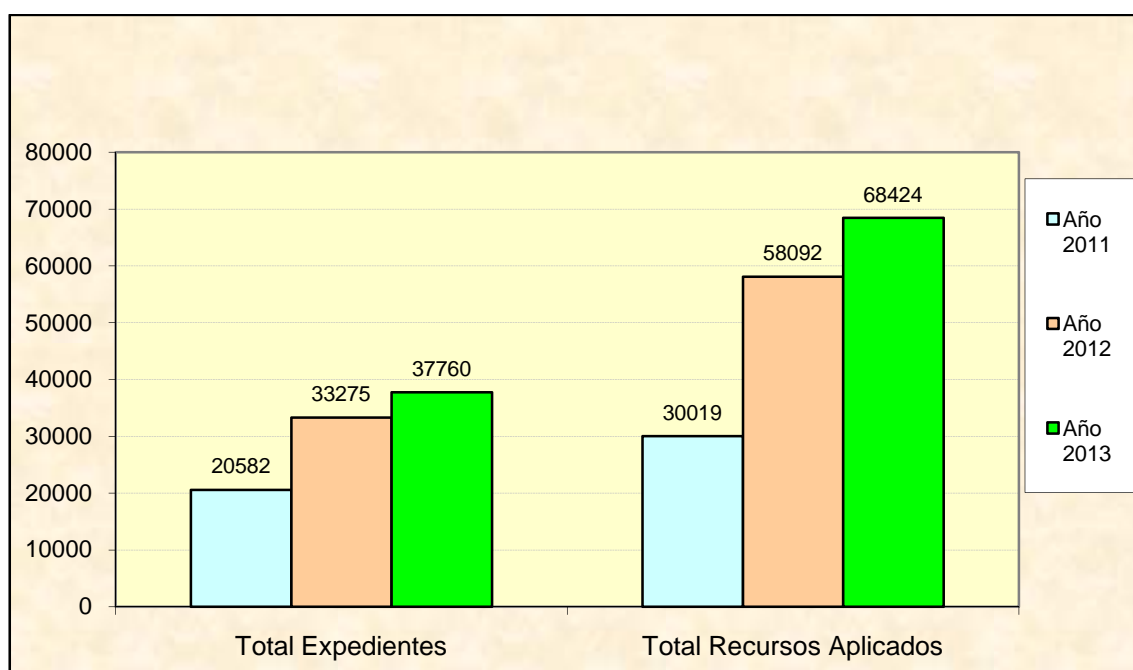
En 2009, todos los Centros de Servicios Sociales tenían un sistema de atención similar en cada uno de sus servicios:

- a) Servicio de información, orientación y valoración social, gestionado por 2-3 trabajadores sociales:
 - Dos días semanales de primera atención con 10 números diarios de primer acceso a las entrevistas.
 - Dos días semanales donde cada trabajador social se asignaba citas de segundo nivel para casos que requerían un seguimiento técnico en las intervenciones.

- b) Servicio de convivencia y reinserción para familias y menores en situación de riesgo social, formado por un trabajador social, un psicólogo y dos educadores: se auto programaba sus citas semanales (la ratio estaba entre 50 y 70 familias).
- c) Servicio de ayuda a domicilio, con un trabajador social para gestionar el programa de ayuda a domicilio: seguimiento, altas, bajas, visitas domiciliarias, entrevistas, actuaciones complementarias. Se gestionaba su agenda semanal.

Durante los años siguientes, entre 2011 y 2013, la demanda poblacional aumentó progresivamente como se puede observar en la figura 3.

Figura 3. Datos comparados generales: Expedientes y Recursos Aplicados. Serie temporal años 2011, 2012 y 2013.



Fuente: Ayuntamiento de Sevilla. Área Municipal de Familia Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación.

En este periodo de tiempo, se registró un incremento de 17.178 expedientes nuevos, correspondientes a familias o usuarios que acudían por primera vez a cada Centro de Servicios Sociales. En conjunto se aplicaron 38.405 recursos más a las familias objeto de intervención, pero este trabajo añadido lo realizó el mismo número de profesionales que en 2009.

Tabla 7: Datos de gestión sobre Prestaciones o Recursos para la cobertura de necesidades básicas.

	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Nº Demandas presentadas	3.093	4.865	9.106
Nº Recursos Aplicados	3.332	5.345	10.529

Fuente: Elaboración propia a partir de explotación estadística de PROSERVIC, Servicio de Intervención de los Servicios Sociales.

La tabla 8 refleja el total de recursos aplicados correspondientes a la cobertura de necesidades básicas en la ciudad de Sevilla.

Tabla 8. Tipología de recursos aplicados.

Datos de tipología de recursos aplicados	Año 2011	Año 2012	Año 2013
Nº prestaciones complementarias	1272	1173	3149
Nº ayudas de emergencia social	254	181	2091
Nº solicitudes de dependencias	3357	2906	1685
Nº familias en intervención con necesidad de vivienda	531	580	706

Fuente: Elaboración propia a partir de fuentes secundarias, Servicio de Intervención de los Servicios Sociales.

En base al aumento de la demanda de prestaciones, los directores de los Centros de Servicios Sociales elevaron al nivel político la situación de desbordamiento de los profesionales que atendían al público, y la necesidad de mejorar la organización para trabajar de forma más eficaz. Se abordaron cuestiones como otras formas de organizar la atención, otros criterios de cierre de intervenciones técnicas, las ratios de familias por profesional, y la búsqueda de otros recursos más idóneos que los aplicados hasta el momento. Evidentemente el nivel político se enfrentaba por un lado, a cuestiones organizativas, y por otro, a la necesidad de aumentos presupuestarios para desarrollar programas adecuados a las necesidades de los usuarios/as. La primera cuestión, la organizativa, fue la que primero se abordó. Y por ello, algunos Centros de Servicios Sociales recibieron el encargo de presentar otros métodos de acceso para mejorar la atención técnica.

Los Centros de Servicios Sociales que desarrollaron modelos organizativos de la intervención profesional diferentes fueron:

A. Centro de Servicios Sociales Tres Barrios-Amate

Tabla 9. Población del área de influencia del CSS Tres Barrios-Amate. Distribución por barriadas.

Zona	Población residente	Porcentaje
Amate	4.131	13,2%
Tres Barrios	14.296	45,8%
Santa Aurelia	12.805	41,0%
Total Tres Barrios-Amate	31.232	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de la explotación estadística del Padrón municipal a 1 de enero de 2.013. Servicio de Estadística del Ayuntamiento de Sevilla.

INDICADORES DE DESEMPLEO

Paro registrado: Según los últimos datos disponibles del Servicio Andaluz de Empleo, había 16.619 personas paradas inscritas como demandantes de empleo en la oficina de Amate, 218 más que en mayo de 2013. En total, casi el 19% de las personas sin trabajo de la ciudad.

Empleo no declarado: Según datos de la Segunda Encuesta de la Calidad del Empleo, realizada en 2009 por el Gabinete de Estudios Socioeconómicos de Sevilla Global, el distrito Cerro-Amate, al que pertenece el Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate, presenta la tasa de personas con empleos no declarados más elevada de la ciudad de Sevilla. Así, si en el conjunto de la ciudad del total de personas trabajadoras encuestadas más del 14% trabajan de forma no declarada a la Seguridad Social, esta cifra asciende al 22,5% en el distrito Cerro-Amate. El efecto más relevante sobre las personas que viven esta situación es su desprotección a corto plazo (ya que no cotizan por desempleo o por enfermedad) y a largo plazo (pago de pensiones). Asimismo, el estudio determina la concentración del empleo no declarado en el servicio doméstico, sector de actividad dominado por las mujeres con niveles formativos inferiores.

OTROS INDICADORES CUALITATIVOS DE EXCLUSIÓN SOCIAL:

- Elevada presencia de hogares en situación de exclusión social y carencia o insuficiencia de recursos económicos.

- Deficiente planificación de las economías familiares en términos de control de ingresos y gastos.
- Soledad y falta de apoyo social, escasez de rentas, problemas de accesibilidad en viviendas y espacios públicos.
- Elevado número de personas mayores solas, en situación de dependencia y en condiciones higiénico-sanitarias pésimas, derivadas de procesos de demencias, Síndromes de Diógenes o abandono.
- Detección de casos de maltrato hacia mujeres, no tratados ni denunciados.
- Detección de situaciones de riesgo de menores/adolescentes.
- Modelos educativos familiares con serias deficiencias: escasa importancia asignada a la disciplina y a la formación reglada, reducidos niveles de formación de los padres, delegación de la educación en las abuelas y alta presencia de entornos vulnerables o inestables, con presencia destacada de sobrecarga laboral, paro y alcoholismo.
- Dificultades para la integración social de la población inmigrante.
- Mortalidad por enfermedad (masculina). Porcentajes más altos en las siguientes enfermedades: cáncer, enfermedades infecciosas, digestivas, cáncer pulmonar y EPOC. Tercer lugar de la ciudad en cirrosis, suicidios y SIDA.
- Elevada incidencia de toxicomanías.
- Crítica situación de enfermos mentales, sin redes de apoyo ni seguimiento por parte de los dispositivos de salud mental.

B. Centro de Servicios Sociales Torreblanca:

Tabla 10. Total de población de Torreblanca por sexo.

Barrio	Hombres	Mujeres	Total
Torreblanca	9.182	9.098	18.280

Fuente: elaboración propia a partir del Padrón municipal de Sevilla a 1 enero de 2012.

Sevilla tiene una sección censal donde existe una mayor proporción de familias en situación de riesgo y/o exclusión social cuya población es atendida desde el Centro de Servicios Sociales de Torreblanca. En esta sección censal se constata que el 69% de las

familias están en situación de exclusión social (Plan General de Ordenación Urbanística de Sevilla, 2013). Se trata, al igual que Polígono Sur, de una barriada marginal formada por población joven y con fuertes problemas de integración social. Sus hogares tienen pocos sustentadores, es decir, la proporción de miembros no ocupados es muy alta, por encima del 70% y 20 puntos más que la media de la ciudad.

Paro registrado: indicadores de desempleo:

Según los últimos datos disponibles del Servicio Andaluz de Empleo había 14.694 personas paradas inscritas como demandantes de empleo en la oficina Sevilla-Este, cifra que supone el segundo porcentaje más elevado de la ciudad de Sevilla, el 16,7% (ver tabla 11).

En definitiva, los Centros de Servicios Sociales de Torreblanca y Tres Barrios Amate se encuentran ubicados en las zonas de mayor índice de riesgo y exclusión social de la ciudad de Sevilla.

C. Centro de Servicios Sociales Sevilla-Este Alcosa:

Este Centro atiende al mayor número de población censada de la ciudad: 81.691 habitantes (12% Población). Es uno de los dispositivos con más residentes en su área de influencia. Se trata de una zona geográfica en expansión, situada al este de la ciudad, donde anualmente se incrementa la construcción de viviendas sociales desde la Administración local y/o autonómica.

La tabla 11 recoge el paro registrado en la ciudad de Sevilla en la que se incluyen los datos de la Oficina Sevilla-Este, donde se inscriben las personas en situación de desempleo con residencia en las barriadas de Torreblanca y Sevilla-Este Alcosa.

Tabla 11. Distribución de Paro Registrado por oficina.

Oficina	Personas Paradas Registradas	Porcentaje
Sevilla-Este	14.694	16,7%
Sevilla-Macarena	9.932	11,3%
Sevilla Centro	6.886	7,8%
Sevilla-Amate	16.619	18,9%
Sevilla-Luis Montito	7.065	8,0%
Sevilla-Huerta de la Salud	11.077	12,6%
Sevilla-Cruz Roja	13.620	15,5%
Sevilla-Triana	8.082	9,2%
Municipio de Sevilla	87.992	100,0%

Fuente: Servicio Andaluz de Empleo, Mayo, 2014.

D. Centro de Servicios Sociales Cerro-Su Eminencia:

Población: 41.635 habitantes. Destacar que tiene un alto índice de población mayor de 60 años, y una barriada (Su Eminencia-La Plata) en donde se han realizado estudios e investigaciones, a nivel académico e institucional, que aportan indicadores de riesgo y exclusión muy similares a los descritos en Torreblanca y Tres Barrios Amate.

Han pasado más de cuatro años, y las administraciones han impulsado nuevas medidas para las familias afectadas por la crisis del Bienestar Social, entre las que se destacan:

- El Decreto Ley 8/2014 de medidas extraordinarias y urgentes para la inclusión social a través del empleo y el fomento de la solidaridad en Andalucía.

- La Ley 4/2013, de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la Función Social de la Vivienda en la Comunidad autónoma andaluza.
- El Real Decreto-Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios.

No obstante, los Centros de Servicios Sociales siguen hoy en día con los mismos problemas de sobrecarga y saturación, por lo que es necesario investigar y analizar, a través de la opinión de sus profesionales, donde estuvieron los errores, si fueron solo organizativos o influyeron otras circunstancias, que impidieron avanzar hacia la mejora en la atención social al ciudadano. En conclusión, y para finalizar este marco teórico, cabría citar las palabras de Ester Escoda recogidas en el manual titulado Habilidades sociales y de comunicación del Trabajo Social (2013): *“Nuestra profesión es de futuro pero como todas precisa adaptarse a los cambios sociales, a las nuevas generaciones, a los marcos institucionales y ofrecer soluciones. En definitiva, ser útil a las personas y a la sociedad, en global, pues ahí están las oportunidades”* (Pág.53-54).

3. MARCO EMPÍRICO

Antes de comenzar este apartado se recuerda el objetivo general del Trabajo de Fin de Grado: “Evaluar, desde el punto de vista de los profesionales, la situación actual de los modelos de organización en los Centros de Servicios Sociales del municipio de Sevilla, a raíz de la crisis del Estado de Bienestar”.

3.1. Diseño de la investigación.

El tema seleccionado a investigar se enmarca en el nivel de Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios. El enfoque por el que se opta para conocer las experiencias de los profesionales que han realizado procesos de atención directa, sugiere un abordaje desde la metodología cualitativa, al estimar que ésta posibilita acercarse a las percepciones y los significados que los intervinientes dan a esas mismas experiencias.

Para elaborar este trabajo se ha empleado la técnica de la entrevista semi-estructurada de carácter cualitativo, al ser una herramienta flexible y dinámica. Por entrevista cualitativa “*entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas experiencias o situaciones, tales como las expresan con sus propias palabras*” (Taylor y Bogan, 1992). No se han utilizado otras técnicas cuantitativas, como puede ser el cuestionario para los profesionales, por considerar que las posibles respuestas a las preguntas podían quedar predeterminadas de antemano sin otras posibles opciones interesantes que podían aportar los informantes. Tampoco se ha optado por un cuestionario para una muestra preseleccionada de usuarios, por no obtener el permiso correspondiente desde el Área de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación del Ayuntamiento de Sevilla.

Otras razones por las cuales se ha escogido esta técnica son:

- El tema de investigación es susceptible de estudiarse desde la opinión y la reflexión, dando pie a intervenciones abiertas.
- El perfil de las personas está definido de antemano para que ofrezcan información relevante.

3.1.1. Características del instrumento.

En el anexo I de este Trabajo de Fin de Grado se recogen las preguntas que permitirán al investigador desarrollar las entrevistas sema-estructuradas. Atendiendo a los objetivos, la entrevista se ha estructurado en 11 preguntas, clasificadas en cuatro grupos, en función de la información que se quiere obtener, y con las que se pretende recopilar datos a través de los siguientes contenidos:

- En el primer grupo, que abarca los ítems del 1 al 2, se encuentran las preguntas que se refieren al análisis del perfil de las familias demandantes de los Servicios Sociales antes y después de la crisis del Bienestar Social, y su impacto en los sistemas de atención técnica.
- El segundo grupo, los ítems del 3 al 6, hace referencia a la reflexión de los profesionales sobre el modelo de organización de cada territorio, a su diseño, desarrollo y evaluación.
- El tercer grupo consta de 2 ítems, el 7 y el 8, donde se pretende que los profesionales argumenten las principales debilidades de sus sistemas organizativos.
- Y por último, el cuarto de grupo, los ítems del 9 al 11, abarca que factores ajenos a una organización pueden incidir en la mejora de la calidad de sus servicios.

La entrevista se apoya en las preguntas para orientar el sentido de la misma hacia el terreno del objeto de estudio que se está realizando. Se ha diseñado de esta forma, en un intento de operatividad que permita, por un lado, centrar el campo de investigación, y por otro, que se derive en grupos que posibiliten el análisis de la información recogida a través de su lectura e interpretación. Los cuatro grupos se han establecido para dar respuesta tanto al objetivo general como a los objetivos específicos de este Trabajo de Fin de Grado. La mayoría de las preguntas son de carácter abierto. Así mismo, y con antelación a la realización de las entrevistas, se presenta el objeto de la investigación, se explica el porqué de su selección, para acordar el lugar y la hora de la entrevista, previa remisión de las preguntas guía, y de acuerdo a sus posibilidades.

3.1.2. Selección de la muestra.

La muestra puede considerarse como el elemento en que se centra la investigación, en función de los datos que interesa investigar a partir del objetivo planteado. Por lo tanto, el muestreo elegido es intencional al ser de interés para quien investiga, un determinado grupo de profesionales, cuya característica principal sea haber experimentado un proceso de adaptación a diferentes modelos de organización interna de su centro, conforme al diseño del objetivo general de la presente investigación.

Tabla 12. Distribución del personal técnico en los cuatro Centros de Servicios Sociales seleccionados del Ayuntamiento de Sevilla.

Centro SS	Director/a	Trabajadores/as sociales de plantilla	Trabajadores/as sociales eventuales	Educadores	Psicólogos	total
Tres Barrios Amate	1 (T. social)	2	7	2	2	14
Torreblanca	1 (T.social)	5	3	3	2	14
Cerro-Su Eminencia	1 (T.social)	3	4	1	1	10
Sevilla-Este Alcosa	1 (Educadora)	6	1	2	1	11

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obrantes en el Área Municipal de Familia, Asuntos Sociales y Zonas de Especial Actuación.

Se observa en la tabla 12 como el porcentaje de trabajadores sociales representa el 63,26% del personal técnico. Otro dato significativo es que el 48,38% de estos profesionales tiene una relación contractual eventual, dependiente de programas cofinanciados entre la administración local, autonómica y central. El Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate es el que tiene mayor número de trabajadores sociales eventuales.

En la selección de informantes y/o entrevistados para este trabajo, se ha considerado que reúnan los siguientes requisitos:

- Que sea trabajador/a social, como profesional de referencia, y que desarrolle su labor en servicios de atención al público o que desarrolle tareas de dirección, y organización de equipos técnicos en los Centros de Servicios Sociales.

- Que su trayectoria laboral se haya desarrollado principalmente en un Centro de Servicios Sociales Comunitarios y que tenga conocimiento del funcionamiento de los mismos.
- Preferentemente, que la experiencia como profesional de los Servicios Sociales sea superior a cinco años, para que pueda ofrecer su opinión con una perspectiva histórica y retrospectiva sobre el funcionamiento de un Centro de Servicios Sociales.

Sobre el perfil de los intervinientes cabe resaltar que todos han realizado las entrevistas, por lo que no fue necesaria ninguna limitación a registrar. Las entrevistas se realizaron en sus centros de trabajo respectivos, en un horario prefijado anteriormente a las mismas. Ambas cuestiones fueron elegidas por los profesionales, al considerar que de esta forma se garantizaba la disponibilidad, comodidad y predisposición de los entrevistados. En relación a las condiciones de privacidad, seguridad e intimidad, se tuvieron continuamente en consideración, a través de los espacios elegidos para las sesiones. El orden de realización de las entrevistas se determinó por la ubicación geográfica de cada Centro de Servicios Sociales, con la intención de acortar la disponibilidad temporal en los desplazamientos a cada centro de referencia, sin existir otra estrategia predefinida o planificada. El clima en que se desarrollaron los encuentros favoreció una comunicación facilitadora de empatía con los interlocutores. La disponibilidad de todos los encuestados fue alta, dándose la circunstancia de que al final de cada entrevista, algunos manifestaron que ésta les había servido para recapitular, reflexionar, ordenar, “sacar fuera” y hacer balance de sus propias experiencias.

En conclusión, en este diseño de investigación, se pretende por una parte, realizar una aproximación a las preguntas que pueden derivar del objetivo general, sin intención de encontrar respuestas definitivas, y por otra, abrir una línea de comprensión de los contenidos subjetivos opinados al respecto y su influencia en la práctica profesional, con la finalidad de ser elementos a integrar en futuras acciones formativas o investigadoras.

3.1.3 Descripción del proceso de investigación.

Se planifica inicialmente entrevistar a 8 trabajadores/as sociales y 4 directores/as de Centros de Servicios Sociales.

Siguiendo los criterios de partida en la selección de informantes para participar en este trabajo, se han realizado un total de 12 entrevistas, presentadas en la tabla 13:

Tabla 13: Profesionales entrevistados indicando sexo, edad y puesto que ocupa.

Centro de Servicios Sociales	Código	Sexo	Edad	Puesto que ocupa	Experiencia en SSCC	Nº habitantes
Tres Barrios Amate	E1	Mujer	45	Directora	20 años	31.232
Tres Barrios Amate	A1	Mujer	53	Trabajadora social	18 años	31.232
Tres Barrios Amate	A2	mujer	50	Trabajadora social	27 años	31.232
Sevilla-Este Arcosa	E2	mujer	50	Directora	27 años	81.691
Sevilla-Este Arcosa	A3	mujer	45	Trabajadora social	15 años	81.691
Sevilla-Este Arcosa	A4	mujer	40	Trabajadora social	15 años	81.691
Torreblanca	E3	mujer	55	Directora	30 años	18.280
Torreblanca	A5	mujer	40	Trabajadora social	15 años	18.280
Torreblanca	A6	Hom bre	50	Trabajador social	15 años	18.280
Cerro-Su Eminencia	E4	mujer	47	Directora	25 años	41.635
Cerro-Su Eminencia	A7	mujer	45	Trabajadora social	15 años	41.635
Cerro-Su Eminencia	A8	mujer	40	Trabajadora social	10 años	41.635

Abreviaturas en Tabla: La letra E corresponde a los directores de los Centros de Servicios Sociales. La letra A corresponde a los trabajadores/as sociales preseleccionados.

En la tabla 13 se observa que:

- De todos los informantes solo hay un perfil masculino, lo demás son femeninos.
- La media de edad está en 46 años y medio.
- La media de tiempo de experiencia laboral son 19 años, por lo que su trayectoria profesional es bastante superior a los 5 años marcados en los requisitos de los seleccionados.

- Se ha añadido a la tabla, la columna de nº de habitantes que atiende cada Centro, al considerar que puede ser un factor externo influyente en las reflexiones sobre algunos de los ítems de la guía de la entrevista.

El método de recogida de datos ha sido una entrevista personal con los doce informantes seleccionados, enviando previamente por correo electrónico un protocolo o modelo de la entrevista con las preguntas que iban a realizarse (anexo I), y concertando telefónicamente día y hora para llevar a cabo la recogida de información. Todas las entrevistas fueron grabadas con el consentimiento de los profesionales, y codificadas para evitar datos de identificación personal, de esta forma se considera que se obra de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Código Deontológico del Trabajo Social y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El tiempo estimado de cada entrevista fue una hora, siendo su duración real una media aproximada de 50 minutos.

3.2. Análisis de los resultados.

En este apartado se describen los datos más relevantes que, a lo largo del desarrollo del estudio, han configurado lo que comúnmente se conoce como Trabajo de Campo: la cuantificación del tamaño definitivo de la muestra en función de los condicionantes, las limitaciones de tiempo, disponibilidad y condiciones de acceso a los entrevistados. También se incluye el estudio de los contenidos de las entrevistas y los resultados de las mismas, para finalizar con el proceso y elaboración de los grupos o categorías de análisis de los datos obtenidos.

De acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos del Trabajo de Fin de Grado, interesa, por un lado, estudiar el relato y sus significados sobre la experiencia técnica de los seleccionados en los procesos organizativos de atención al público, y por otro lado, en la misma narración, su percepción sobre la influencia que dichos procesos han adquirido para el abordaje y calidad de sus intervenciones.

Para identificar las categorías o grupos que debían responder al objetivo general y los objetivos específicos (citados en el apartado 3.1.1 *características del instrumento*, correspondiente al Diseño de la Investigación de este Marco Empírico), y tras la escucha

atenta de las entrevistas grabadas, de un vaciado exhaustivo de sus informaciones y de tener presentes las anotaciones extras recogidas, se aíslan determinados indicadores y enunciados que aparecen en los emisores y sus discursos, y que están relacionados con los contenidos de interés a categorizar. Se inicia así el proceso analítico de los relatos de los entrevistados.

En el paso siguiente, se procede a clasificar los contenidos en función de la información relevante. Las preguntas guía han supuesto un medio que ayudó a centrar y concretar los temas de interés del discurso ya que éstas, a priori, establecían una aproximación a la posible categorización.

3.2.1. Análisis del perfil de familias demandantes de los Servicios Sociales e impacto en los sistemas de atención técnica.

El primer grupo responde al análisis del perfil de las familias demandantes de los Servicios Sociales antes y después de la crisis del Bienestar Social y su impacto en los sistemas de atención técnica, al que se da respuesta con los ítems 1 y 2 de la guía de la entrevista.

Pregunta 1.- Perfiles de usuarios demandantes de Servicios Sociales Comunitarios

Existe bastante unanimidad entre los profesionales entrevistados a la hora de identificar los perfiles más demandantes desde los inicios de la crisis del Bienestar Social:

En primer lugar sitúan el perfil en clase media, normalizada, que acude a los Centros de Servicios Sociales con necesidades emergentes de cobertura de las necesidades básicas, ante una situación de crisis, económica, principalmente, que les ha hecho perder el sustento básico que le permitía el empleo (11 respuestas). "...familias normalizadas que han tenido su trabajo, su coche, su hipoteca y que por un ere, por ejemplo, han perdido todo y han agotado su desempleo y no saben por dónde van a tirar" (A7), destacando sobre todo:

- a. Las familias con graves problemas relacionados con la vivienda: pérdida, ejecuciones hipotecarias, desalojos, desahucios, derivados de los impagos de la misma (4 respuestas):

“...en esta zona hemos sufrido durante los años 2010, 2011 y 2012, todo el proceso de ejecución hipotecaria en su mayor algidez” (A3).

“...el perfil es clase trabajadora que oscila entre 35 y 45 años, que se metió en su momento en una hipoteca, y llega un momento que con el desempleo no puede” (A4).

“...pareja, con dos o tres hijos, que están en situación de desempleo pero que han trabajado en la construcción, propietarios de vivienda que están a punto de no poder pagarla, de perder su vivienda” (A5).

“...los más demandantes personas que la crisis le ha abocado a un desempleo reciente con la prestación agotada y con graves problemas de vivienda, hacia un desalojo o desalojados” (E3).

- b. Unidades familiares que, a causa de la pérdida de su vivienda habitual, se han ido a vivir con su familia de origen, dependiendo económicamente de los mismos (4 respuestas):

“...familias que han acogido en sus casas a hijos, nietos y familiares que actualmente dependen económicamente de ellos, y han agotado las prestaciones económicas” (A2).

“...hay una llegada de población más mayor a esta zona, de padres que vienen con sus hijos” (A4).

“...parejas con hijos que han perdido su vivienda, y que han tenido que pasar a vivir a casa de sus padres, todos en una misma casa” (A5).

“...personas con graves problemas de vivienda, alojados con familiares y con condiciones de vida en precario” (E3).

En segundo lugar, sitúan a las familias en situación crónica de dependencia de los Servicios Sociales, aclarando que la crisis no ha modificado su aparición por los Centros de Servicios Sociales (8 respuestas), destacando entre ellas:

“...en la zona de más exclusión que tenemos en el barrio, siguen viniendo de la misma manera los de siempre, lo que pasa es que ha aumentado la clase media” (A4).

“...familias crónicas, de toda la vida, numerosas, de etnia gitana, con estudios precarios y mucha marginalidad” (A5).

“...hay un perfil de usuarios que se mantiene, el que hemos tenido siempre: familias que tienen una situación de precariedad económica grandísima y desestructuradas” (A7).

“...y luego demandantes crónicos de los servicios sociales, sectores en exclusión tradicional, por poner ese término” (E3).

Por último, señalan familias mono parentales con menores en situación de riesgo (3 respuestas), inmigrantes (3 respuestas), solicitantes de la dependencia (1 respuesta), y situaciones de incapacidad (1 Respuesta).

Pregunta 2.- Necesidad de otras formas de acceso a las entrevistas con los trabajadores sociales. En caso afirmativo, enumerar las dificultades.

Esta pregunta se realiza para analizar la opinión profesional sobre las medidas que se establecieron ante el impacto de la realidad social del momento. La opinión más compartida es que sí fue necesario ensayar otras formas de acceso (10 respuestas) por razones de:

- Adaptación a la nueva realidad social y al nuevo perfil de usuarios (2 respuestas):
“...había unos perfiles que ya iban emergiendo, por ejemplo la inmigración o los solicitantes de dependencias” (A1).
“...creo que los modelos hay que cambiarlos conforme la realidad se va imponiendo, en función de las necesidades de la población” (E1).
- Aumento de personas en el acceso o acogida inmediata (6 respuestas):
“...ensayar otras formas de acceso era necesario porque el aumento de población ha sido tal que no dábamos abasto” (A4).
“...a consecuencia de la crisis, por el volumen de población y la densidad de las demandas” (A8).
- Por las actitudes exigentes de los usuarios (1 respuesta): “... por la tipología de usuario que deposita su agresividad en este servicio, el último al que puede llamar a la puerta. Esto requiere también la adaptación del servicio” (E3).

- Señalar que un informante indicó que todavía es pronto para saber si fue necesario cambiar la organización: "...las necesidades emergen y siempre van a una velocidad más acelerada que la preparación que puede tener la estructura" (A3), y otro afirmó que siempre se ha fallado en todos los cambios organizativos de atención al público.

En relación a la pregunta ¿Dónde han radicado las mayores dificultades?, las respuestas fueron varias:

- En superar la demanda poblacional a los recursos humanos que la atienden (8 respuestas):
 - "...la ratio por profesional en este centro está sobredimensionada" (A4).
 - "...una familia para que pueda acceder tiene que levantarse a las 4 de la mañana, y esperar fuera a que entremos, es vergonzoso" (A6).
 - "...casi siempre, por carencia de efectivos, la dotación es la que hay, y este territorio casi duplica la población de otros Centros de Servicios Sociales" (E2).
- En el nivel de calidad que los profesionales dan con sus servicios (2 respuestas):
 - "...porque se detrae la calidad del profesional ya que no le pueden dedicar un tiempo de su jornada laboral al tener una ratios muy elevadas de casos por cada uno". (E3).
- En las resistencias al cambio de los profesionales (2 respuestas): "
 - "...La gente evita la excesiva atención al público por la sobrecarga emocional que conlleva y la sobrecarga de gestión de recursos para responder a las demandas" (E1).
- En la falta de apoyo institucional (1 respuesta).

Todas estas respuestas pueden sintetizarse en la siguiente tabla 14:

Tabla 14: La atención técnica a familias antes y después de la crisis del Bienestar Social.

Preguntas	Respuestas
Perfil de las familias demandantes desde la crisis del bienestar Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clase media afectada por la crisis económica, destacando las familias que presentan graves problemas de vivienda. 2. Usuarios dependientes crónicos del sistema de servicios sociales. 3. Familias mono parentales con menores a cargo. 4. Inmigrantes
Necesidad de probar otras formas de acceso a las entrevistas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debido al nuevo perfil de usuarios y la nueva realidad social tras la crisis. 2. Debido al aumento de la demanda, superior a la capacidad de los profesionales. 3. Debido a los niveles de exigencia de los usuarios.
Dificultades en los procesos de cambios en el modelo de atención	<ol style="list-style-type: none"> 1. El nivel de demanda sigue siendo superior a la capacidad de los profesionales. 2. Resistencias de algunos profesionales a los cambios organizativos. 3. La falta de apoyo institucional.

3.2.2. Modelos de organización en los Centros de Servicios Sociales.

El segundo grupo establecido, al que responden los ítems del 3 al 6, hace referencia a la reflexión de los profesionales sobre el modelo de organización de cada Centro de Servicios Sociales.

Pregunta 3.- Evaluación del funcionamiento de los modelos de atención.

Se plantea cuáles son los modelos organizativos que consideran que han funcionado mejor:

- Parece haber bastante unanimidad en el modelo de Unidad de Recepción de la Demanda, donde diariamente se realizan primeras entrevistas a 6 u 8 usuarios, y se elabora una valoración inicial donde se determina si el problema necesita un seguimiento técnico del Centro de Servicios Sociales, o si es necesaria su

derivación a otros dispositivos externos que puedan atender su solicitud (9 respuestas). Aunque se exponen las siguientes dificultades:

“...con este sistema no se puede atender a todas las personas que acuden en un día concreto. Debería completarse con algún sistema de citas” (A2).

“...los modelos no son buenos ni malos, sino una guía susceptible de introducir cambios si hay fallos” (A3).

“...yo sigo opinando que a las personas que vienen hay que atenderlas, no 6 u 8, sino un horario, pero el profesional se quema” (A7).

- El siguiente modelo valorado es el de entregar un día a la semana un número determinado de citas para los trabajadores sociales, distribuidas a lo largo de la semana (2 respuestas) “

...me parece adecuado porque permite planificar la atención semanal, siempre y cuando se atiendan a todas las personas que han acudido” (A2).

- Un informante aporta otro modelo alternativo que esporádicamente se ha realizado: la atención grupal a usuarios con demandas similares:

...”el abordaje de forma grupal, en demandas masivas como es el salario social, no digo que sea el mejor pero es el que mejor está funcionando” (E3).

En relación a cuáles son los modelos que han funcionado peor, se obtiene más variedad de respuestas:

- En un primer lugar cuatro informantes opinan que el modelo de atención dos días a la semana, con 8 números entregados en el mismo día para la primera acogida es el que peor ha funcionado.

...” antes había muchas colas en las puertas, cuando atendíamos los lunes y los jueves, ahora eso se ha reducido, al atender todos los días de la semana” (A8).

- Seguidamente se encuentra el modelo de cita previa solicitada telefónicamente o en persona, para ser atendido, dos días semanales con un número máximo de 8 citas por día (3 respuestas)

...”el modelo que ha funcionado peor es del sistema de citas por teléfono, da mucha imagen, pero después la gente no viene y el profesional no puede ocupar el hueco, no es eficaz” (A1).

- En último lugar se sitúa el modelo de entregar un día a la semana un número determinado de citas para los trabajadores sociales, distribuidas a lo largo de la semana (1 respuesta)
...” un día a la semana, 40 ó 50 personas esperando que se le dé un nº para la semana, es una visión dantesca de lo que da la administración” (E1).

Los demás profesionales encuestados no llegaron a definir en sus respuestas un modelo concreto.

Pregunta 4.- **Elementos para mejorar la atención técnica.**

Pese a que se han ido estableciendo modelos nuevos de organización en los distintos Centros, se considera interesante conocer, a través de la opinión de los profesionales, cuales son los elementos necesarios para mejorar el sistema de atención técnica establecido en cada Centro de Servicios Sociales.

- Las reflexiones se dirigen en primer lugar, hacia el término “aumentar” y no “cambiar” (15 respuestas), en el sentido de aumentar los profesionales para la atención inmediata y evitar la inestabilidad laboral (7 respuestas)
“...más que cambiar, yo ampliaría el sistema de atención, con mayor dotación de efectivos para atender la demanda que el servicio no es capaz de asumir” (A3).
“...lo primero que hace falta es personal fijo, entonces podríamos planificar y organizar bien el trabajo” (E4).
- En segundo lugar, se destaca la importancia de reducir la gestión administrativa de los técnicos, simplificando los procedimientos, o aumentar el personal administrativo de apoyo para las tramitaciones (5 respuestas).
“...nos hemos convertido en meros tramitadores, ya que del trabajo social en sí no realizo trabajo alguno, yo lo que hago es tramitar ayudas” (A7).
“...apostarí por dos niveles de intervención, la profunda de casos, y la gestión de prestaciones” (E3).
- Otros elementos que se citan son: aumentar el nivel de formación (1 respuesta), las ratios por profesional (1 respuesta), mayor coordinación interna y externa (1 respuesta) y más atención grupal (1 respuesta).

“...una cosa muy importante es que hubiera mayor coordinación tanto interna como externa, porque las familias son las mismas” (A8).

“...creo necesario la formación y atención más cualificada del personal auxiliar” (A2).

“...aparte estarían los otros servicios con una ratio mínima de 60 casos. Nuestro problema es que es difícil cerrar los casos, no hay criterios comunes del equipo, cada uno tiene una interpretación profesional al respecto” (A5).

Pregunta 5.- La calidad en la atención técnica

Muy relacionada con la pregunta anterior, aquí se pretende recoger la visión profesional sobre el concepto de calidad en la atención al público:

- Existe unanimidad en cuestiones relativas al personal: la estabilidad de los equipos humanos, la redistribución de las plantillas entre todos los centros de la ciudad en función de indicadores más realistas, para facilitar el acceso y reducir el tiempo de espera de los usuarios (10 respuestas).

“...equipos humanos estables. Yo llevo 12 años aquí y los usuarios no dicen voy a ir a los servicios sociales, sino voy a ir a ver a María José, soy un referente para ellos” (A1).

“...el referente profesional para las familias varía continuamente, es difícil llevar la historia” (E2).

“...actualmente con el personal y el nº de demanda que tenemos no creo que se estén ofreciendo unos servicios de calidad, sino todo lo contrario” (E4).

- Otra cuestión aportada por algunos informantes es la relacionada con el reciclaje, la formación continua y la supervisión (5 respuestas).

“...me siento muy perdida y con lagunas, sobre todo en temas legales. Aquí revierte todo y la gente viene con la idea de que le vamos a orientar, y te das cuenta de que no controlas todo” (A8).

- En tercer lugar, se citan aspectos como incorporar sistemas de sugerencias del usuario (2 respuestas), reducir el trámite burocrático (3 respuestas) y establecer protocolos de coordinación (2 respuestas).

“...buzones de sugerencias para los usuarios, donde opinen sobre los servicios” (E1).

“...debemos tener protocolos de coordinación a respetar por todos, si no sabemos hacer una derivación es mejor que no la hagamos” (A5).

- Finalmente se aportan dos cuestiones más: la no politización de los Servicios Sociales (1 respuesta) y el aumento de los despachos de atención (1 respuesta):
“...el nivel político no debería meterse en las cuestiones técnicas” (A5).

Pregunta 6.- El papel profesional de los trabajadores/as sociales en los servicios sociales comunitarios.

Esta pregunta es de carácter transversal al objetivo general de esta investigación, y sus posibles respuestas pueden confirmar o desmentir indirectamente la realidad profesional que subyace en todos los modelos organizativos de los Centros de Servicios Sociales.

El 80 % de los encuestados apoya la teoría del cambio del rol del trabajador social en los Servicios Sociales Comunitarios, justificándose en los siguientes argumentos:

- El incremento de tareas administrativas y burocráticas en detrimento de las funciones técnicas (8 respuestas)
“...nos hemos visto inmersos en los procedimientos administrativos, que nos quitan tiempo para la gestión técnica. Anteriormente a la crisis, la burocracia no era tan excesiva ni tan vigilada” (A4).
“...ahora es necesidad, demanda, cubro inmediatamente, somos gestores de prestaciones, hemos perdido la esencia de la profesión” (A8).
- La adaptación a la nueva realidad social y perfil de los usuarios (2 respuestas).
“...tenemos que saber de todo e ir hacia la integralidad (extranjería, dependencias, gestión)” (A1).
- La gestión del tiempo profesional (2 respuestas).
“...lo que va en detrimento del acompañamiento técnico con unos objetivos con la familia, porque no hay tiempo” (E3).

Solo un 20% de los entrevistados consideran que el papel profesional de los trabajadores sociales no se ha modificado (2 respuestas).

“...no creo que haya cambiado...es muy frecuente la movilidad de los profesionales y cada profesional da su opinión ante un mismo problema, eso sí me parece peligroso” (A6).

La tabla 15 se refiere a este grupo o categoría:

Tabla 15: Valoraciones profesionales sobre los modelos de organización en los Centros de Servicios Sociales.

Preguntas	Respuestas
Modelo de organización del acceso mejor valorado	<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención diaria de acogida inmediata sin cita. 2. La entrega de citas para toda la semana, en un día establecido. 3. La atención grupal a usuarios con demandas similares.
Modelo de organización del acceso peor valorado	<ol style="list-style-type: none"> 1. La atención dos días a la semana con un nº limitado de citas dadas en el mismo día. 2. La cita previa telefónica o en el Centro de Servicios Sociales. 3. La entrega de citas para toda la semana, en un día establecido.
Señalar factores de mejora de la calidad en la atención técnica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de profesionales en los C.S.S. 2. Reducción de tareas burocráticas. 3. Otros: formación, criterios de ratios de usuarios, coordinación, atención grupal.
Priorizar la importancia de los elementos de mejorar de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estabilidad laboral. 2. Redistribución equitativa de los recursos humanos de todos los C.S.S. 3. Reciclaje, formación y supervisión. 4. Sistemas de sugerencias para los usuarios. 5. Reducción de trámites burocráticos. 6. Protocolos de coordinación. 7. Despolitización de los Servicios Sociales. 8. Aumento de infraestructuras: más despachos de atención.
Opinión técnica sobre el papel de los trabajadores sociales en los Servicios Sociales Comunitarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. El 80% de informantes cree que ha cambiado el rol profesional por: incremento de tareas administrativas y adaptación a la realidad social derivada de la crisis del Bienestar Social. 2. El 20% de informantes cree que no se han producido cambios de rol en los trabajadores sociales.

3.2.3. Factores internos de la organización que inciden en sus servicios.

En el tercer grupo, al que corresponden los ítems 7 y 8, la intención es que los profesionales reflexionen sobre las principales debilidades de sus sistemas organizativos.

Pregunta 7.- **Dificultades vistas por los profesionales desde el año 2009.**

En todo el proceso, desde 2009, se considera interesante conocer si destacan momentos específicos donde han tenido mayores dificultades para su intervención técnica. En este sentido las respuestas han sido más diversas, quizás porque la pregunta tiene un matiz más subjetivo para el profesional.

- Un grupo de informantes argumenta que sus problemas se concentraron en los periodos donde se dio una inestabilidad laboral (4 respuestas):
“...para mí el momento más crítico es todos los años, cuando no dispongo de los medios humanos y técnicos necesarios” (E1).
- Otros profesionales señalan los años 2010 y 2011, con el incremento de procedimientos de desahucios de viviendas (3 respuestas):
“...yo destacaría 2010 y 2011, ante el volumen de procedimientos de desahucios en esta zona. Era una situación que nosotros mismos desconocíamos” (A3).
- En el mismo nivel, se sitúan los momentos de publicación por la Administración Central y la Comunidad autónoma andaluza de Decretos y Órdenes, donde, en su procedimiento, se requería el informe social como requisito de acceso (3 respuestas).
“...cuando se puso en marcha la ley de dependencia y con el Decreto de Exclusión de la Junta...han supuesto un nivel máximo de gestión sin tener las competencias” (E2).
- Por último se aportan otras respuestas unipersonales: la presión política hacia el trabajo asistencialista, las exigencias de los usuarios, la disponibilidad de presupuesto para ayudas económicas y en los momentos de cambios organizativos de los equipos.
“...el actual, porque el nivel de exigencias de los usuarios es bestial y la información que manejan también es bestial” (A5).

Pregunta 8.- Dificultades actuales de los profesionales.

Esta pregunta se diseñó con la intención de observar si perduran las mismas dificultades que en los años anteriores o por el contrario se dan otros aspectos que influyen en el trabajo técnico.

- Primero se señala el factor relacionado con la escasez de personal, la inestabilidad laboral, la movilidad de los profesionales, que repercuten en las elevadas ratios de casos por técnico, situaciones de estrés laboral y saturación de la demanda (8 respuestas):

“...la movilidad del personal, que exige poner al día anualmente a técnicos sobre su trabajo, después se marchan y vienen otros, y a empezar de cero” (E3).

“...la primera, la saturación de la demanda para los recursos humanos que se tienen” (E2).

“...y luego el estrés profesional, no podemos descargar” (A7).

- Igualmente, se aportan las cuestiones de sobrecarga en tareas administrativas (4 respuestas) y la falta de coordinación interna, las reuniones de equipo, y los protocolos de coordinación externos (4 respuestas):

“...la burocracia; me cuesta asumirla dentro de mi papel profesional” (A4).

“...ahora solo te llega la comunicación a través de correos electrónicos, que incluso se van modificando y pierdes el norte del procedimiento en vigor” (E2).

- Al mismo nivel, los profesionales destacan la falta de espacios de evaluación, de reflexión y de planificación estratégica (4 respuestas):

“...faltan espacios de evaluación en los que podamos medir lo que estamos haciendo y activar mecanismos que puedan corregirlo. Antes en las reuniones de equipo se evaluaba, ahora se limitan a cuestiones puntuales y de urgencia”. (A3).

“...la descontextualización de la información y gestión de lo que tenemos que hacer” (E2).

- Otras aportaciones menos coincidentes con las anteriores son: la política actual de asistencialismo (2 respuestas), el nivel de exigencia de los usuarios

(3 respuestas), la falta de tiempo (2 respuestas) y la invasión de situaciones de emergencia (1 respuesta):

- "...las familias que vienen son exigentes y me falta preparación para trabajarlo" (A8).
- "...primero la falta de tiempo efectivo para realizar las tareas que como directora del Centro tengo que realizar" (E3).

La siguiente tabla 16 se refiere a este tercer grupo o categoría:

Tabla 16: Dificultades encontradas por los profesionales desde la crisis del Bienestar Social.

Preguntas	Respuestas
Dificultades técnicas desde 2009	<ol style="list-style-type: none"> 1. La inestabilidad laboral. 2. El incremento de los procesos de desahucios. 3. La publicación de material legislativo sobre prestaciones donde son necesarios los informes sociales. 4. Las presiones políticas y exigencias de los usuarios.
Dificultades actuales	<ol style="list-style-type: none"> 1. La inestabilidad, movilidad y recortes en materia de personal. 2. Las elevadas ratios de casos por profesional. 3. La saturación de la demanda y el estrés laboral. 4. La sobrecarga de tareas administrativas. 5. La falta de coordinación interna (reuniones de equipo) y externa (los protocolos de coordinación). 6. La falta de espacios de evaluación y planificación. 7. Otras: políticas asistencialistas, exigencias de los usuarios, falta de tiempo en las tareas y el elevado nº de emergencias sociales.

3.2.4. Factores externos a la organización que inciden en sus servicios.

En el último grupo, sobre el que giran los ítems del 9 al 11, la finalidad fue abarcar los factores ajenos a una organización que pueden incidir, positiva o negativamente, en la mejora de la calidad de sus servicios.

Pregunta 9.- Medios o instrumentos de mejora en el trabajo de los profesionales.

- En primer lugar, todos los encuestados reconocen que el mayor avance se ha producido en los medios tecnológicos e informáticos: trabajar con un sistema de registro de datos de usuarios, denominado PROSERVIC, que lleva incorporado el antiguo SIUSS, poder tener carpetas compartidas en cada Centro donde se lleva información conjunta sobre protocolos, procedimientos, el teléfono

corporativo, la web municipal, los correos electrónicos, ordenadores, escáneres, la valija electrónica y la firma digital (12 respuestas):

“...las herramientas de trabajo responden a herramientas más modernas, tanto en comunicación como en tecnología. Son absolutamente útiles y necesarias. Si hoy en día, en una sociedad tecnológicamente avanzada, no tenemos una herramienta que nos permita una consulta sobre los usuarios, estaríamos obsoletos” (A3).

- Los profesionales también argumentan cuestiones que, en este sentido, podrían mejorarse: permitir estar conectados a otras áreas municipales desde el PROSERVIC, integrar otras bases de datos que se utilizan en este sistema, establecer protocolos claros de registro de datos, más formación continua y digitalizar otros instrumentos como los protocolos de prestaciones que se tramitan en los Centros:

“...pienso que los técnicos no utilizan el PROSERVIC en su totalidad, no como ellos dicen por falta de tiempo, sino porque no terminan de verle la rentabilidad al programa” (E2).

- A continuación el medio más valorado son las instalaciones físicas, inauguradas todas en los últimos años (3 respuestas):

“...también el equipamiento, que se identifique el Centro de Servicios Sociales como tal, nos da dignidad” (E1).

- En último lugar se sitúan los recursos humanos (2 respuestas):

“...para mí el medio de vital importancia son los recursos humanos” (E1).

Pregunta 10.- **Quejas y reclamaciones de los usuarios.**

En el planteamiento del problema de esta investigación, uno de los elementos comunes a los Centros eran las continuas quejas y reclamaciones de los usuarios, insatisfechos con los servicios que se les prestaban. A continuación se exponen las opiniones de los profesionales sobre esta cuestión:

- El 80% de los encuestados coincide en que la gran mayoría de quejas son por las dificultades de acceso a las primeras entrevistas (10 respuestas):

“...desde las 6 o 6,30 de la mañana hay gente esperando fuera, por lo que es complicado para ellos, y para nosotros, a pesar de haber un cartel con el número

de citas, todos los días tenemos la sensación de que se va a montar un petate” (A4).

“...yo vengo y exijo que se me atienda en estos momentos. Hace tres años esto no era así, era ocasional, y ahora todos los días tenemos episodios de conatos de agresividad en la portería” (E3).

- Otras cuestiones consisten en solicitar explicaciones sobre no tener derecho a percibir ciertas prestaciones económicas (4 respuestas):

“...el colectivo que está llegando nuevo se queja de no cumplir requisitos de los baremos para las ayudas sociales, porque los baremos están hechos para las familias que no tienen nada, los servicios sociales no se están adaptando a los nuevos grupos de familias, sino que se han estancado en las familias crónicas” (A7).

- En último lugar, se encuentran las quejas sobre la atención recibida por los profesionales en las entrevistas (3 respuestas):

“...quejas a los profesionales, donde creo que se debe establecer una comisión de quejas, que determine como debemos actuar para ponernos las pilas” (A6).

Pregunta 11.- Otros factores externos influyentes en la organización de los profesionales.

- Se observan dos factores que han obtenido el mismo nº de respuestas: las políticas de restricción de personal (4 respuestas) y la ausencia de espacios de coordinación con la elaboración de protocolos y procedimientos (4 respuestas):

“...la terminación de los contratos, la falta de personal y por consiguiente el aumento de tareas” (E4).

“...la coordinación hace más racional las actuaciones, las reuniones o mesas, dan lugar a protocolos, que dan mayor garantía y más racionalidad, con independencia de las personas que en cada momento puedan estar en los procesos” (A3).

- Seguidamente se aporta la falta de comunicación entre los servicios territoriales y los servicios centrales (3 respuestas):
 "...la falta de eficacia en los procedimientos de los servicios centrales hacia los territorios, este tema bloquea mi trabajo y el de los técnicos, lo que repercute en los usuarios" (E3).
- Otros informantes han aportado factores como la excesiva burocracia en las prestaciones (1 respuesta), la politización de los servicios (2 respuestas) y la excesiva demanda ciudadana (1 respuesta):
 "...la inseguridad a la hora de determinar una línea de intervención con la familia, dependiendo a veces de la voluntad política última" (A6).

La siguiente tabla 17 se refiere a este grupo o categoría:

Tabla 17: Factores externos a la organización interna valorados por los profesionales.

Preguntas	Respuestas
Valoración técnica de los medios e instrumentos de trabajo	1. La dotación de medios tecnológicos e informáticos. 2. La dotación de nuevos Centros de Servicios Sociales. 3. La importancia de los recursos humanos.
Existencia de quejas y reclamaciones de los usuarios	1. Debido a las dificultades de acceso a la primera entrevista con el trabajador social. 2. Debido a no poder acceder a ciertas prestaciones y recursos. 3. Debido a la atención ofrecida por el profesional.
Otros factores	1. Las políticas de recortes de personal. 2. La ausencia de coordinación, protocolos y procedimientos técnicos, en los equipos. 3. Las dificultades de comunicación entre los servicios territoriales (Centros de S. Sociales y Servicios Centrales). 4. Otros: excesivas tareas administrativas, politización de los servicios y excesiva demanda.

3.3. Discusión crítica de los resultados.

Tras el análisis de los resultados, a continuación se describe la información más relevante en relación al objetivo general de esta investigación: evaluar, desde el punto de vista de los profesionales, la situación actual de los modelos de organización en los Centros de Servicios Sociales de Sevilla, a raíz de la crisis del Estado de Bienestar.

Especificar que en las respuestas de los entrevistados se encuentra información compartida por todos, o por la mayoría. Por este motivo, y para destacar su importancia, primero se van a relacionar aspectos específicos relevantes en las respuestas, y posteriormente, se describirán los contenidos transversales al análisis de resultados.

3.3.1. Aspectos específicos relevantes.

En relación al análisis del perfil de familias demandantes de los Servicios Sociales y su impacto en los sistemas de atención técnica, destacar que todos los profesionales, trabajadores sociales y directores de Centros, coinciden en identificar el nuevo perfil de familias usuarias como clase media, normalizada, que, antes de la crisis, no eran usuarios de los servicios sociales, y ahora acuden por encontrarse en situación de desempleo, demandando la cobertura de sus necesidades más básicas: alimentación, vestido, pagos de recibos atrasados, etc.

Los entrevistados destacan las situaciones relacionadas con la pérdida de vivienda habitual, y la demanda urgente de alojamientos alternativos. Igualmente se observa que muchas de estas unidades familiares regresan con sus familias de origen, sin poder colaborar económicamente en la economía familiar.

Otra cuestión a resaltar es que, paralelamente, se sigue atendiendo a los usuarios crónicos tradicionales, con indicadores de desestructuración familiar, estudios precarios, situaciones crónicas de desempleo y uso habitual de la economía sumergida como medio de subsistencia.

Ante la nueva realidad social, los entrevistados manifiestan que sí fue necesario establecer otras formas de organizar la atención al público para facilitar tanto el acceso de la demanda como las tareas profesionales.

Sobre los distintos modelos organizativos en cada Centro de Servicios Sociales, destacar que el modelo mejor valorado es la atención diaria, sin cita previa, donde, en una primera entrevista, se realiza una aproximación inicial del problema y se encauza a otros dispositivos del Centro de Servicios Sociales, o se deriva a las redes externas que actúan en el ámbito del Bienestar Social.

Los mayores inconvenientes se encuentran en la descompensación entre el incremento de la demanda y el escaso número de profesionales efectivos para la atención, lo que provoca colas diarias para ser atendidos y un tiempo laboral insuficiente para asumir el trabajo técnico necesario.

Sin embargo, los profesionales aportan respuestas más variadas para definir el modelo de organización que peor ha funcionado, por lo que puede afirmarse que cada entrevistado se basa en sus propias experiencias y en las dinámicas particulares de cada Centro. No existe un reconocimiento explícito unánime a qué es lo que ha funcionado peor, sino visiones particulares; algunos profesionales incluso no se pronuncian en este sentido, argumentando que han observado dificultades en todos los modelos y que no tienen criterios para definirse.

En relación a las dificultades reales en los Centros de Servicios Sociales, desde la llegada de los colectivos afectados por la crisis del Bienestar Social, las respuestas giran en torno a dos cuestiones específicas:

Primero, la atención inmediata ante el incremento de situaciones de emergencia, por causa de la pérdida de vivienda habitual, concretamente entre los años 2010 y 2011.

En segundo lugar, el trabajo adicional que tuvieron que realizar ante el volumen de solicitudes de informes sociales denominados “de exclusión”, que formaban parte de los requisitos de acceso a ciertas prestaciones enmarcadas en disposiciones normativas publicadas a nivel autonómico, y donde se especificaba que dichos informes tenían que ser emitidos por los Servicios Sociales de la Administración local.

En último lugar, y en relación a los elementos externos que ayudaron o dificultaron la intervención profesional, se enumeran los siguientes:

Todos los entrevistados coinciden en señalar la importancia de las redes informáticas y tecnológicas incorporadas en los Centros: bases de datos, carpetas compartidas con información necesaria para los equipos, sistemas de registro de expedientes interconectados entre todos los servicios y centros, la firma digital, etc., destacando la necesidad de avanzar en aspectos que podrían facilitar aún más el apoyo instrumental necesario.

Otra cuestión es la disposición de nuevas instalaciones físicas, para mejorar la representación social de la imagen de los trabajadores sociales.

En sentido contrario, y con una visión compartida entre todos, se menciona el volumen de quejas y reclamaciones de usuarios, siendo el primer motivo de las mismas, la dificultad de acceso a la entrevista con el trabajador social y las listas de espera, el segundo, considerar su desacuerdo por no poder ser beneficiarios de ciertas prestaciones, y el tercer motivo, en una minoría, no recibir un trato adecuado de los profesionales que le han atendido.

3.3.2. Aspectos transversales al análisis de resultados:

Señalar que, aunque los entrevistados se encuentran ubicados en distintos Centros de Servicios Sociales, cada uno con un ámbito geográfico y un contexto social diferente, la coincidencia en las respuestas transversales a cada pregunta es absoluta. En otros términos, se podría decir que estos aspectos son los que dan mayor sentido al objeto de esta investigación.

En primer lugar, todos los profesionales destacan la importancia del incremento y estabilidad de los recursos humanos:

Desde el año 2009, los equipos se vieron afectados por la inestabilidad laboral y reducción de plantillas en ciertos momentos. Consideran, pues, que fue un factor influyente en el desarrollo de cada modelo organizativo. Argumentan, en este sentido, que cuando hay reducción de personal, la demanda sigue incrementándose igualmente, y los casos se tienen que redistribuir entre los efectivos reales, lo que genera menos tiempo para la intervención técnica y más listas de espera.

A continuación se encuentra el aumento de gestiones puramente administrativas y burocráticas para tramitar las prestaciones sociales: este factor es determinante en las agendas de los trabajadores sociales, al restarles tiempo de su jornada laboral, para las intervenciones específicas de su profesión: visitas domiciliarias, proyectos de intervención familiar, diagnósticos sociales, etc.

Los entrevistados alegan que este exceso de tareas administrativas les impidió buscar espacios de reflexión, coordinación interna, reuniones de equipo, y evaluaciones continuas sobre la implementación de su modelo organizativo. Las consecuencias fueron la falta de comunicación y leed back con sus superiores en relación a los problemas que se venían observando en las intervenciones. Concretamente, y ante la pregunta de si consideran que se ha modificado el rol profesional de los trabajadores sociales, una gran mayoría opina que la burocracia es una de las principales causas de la crisis de identidad actual.

Otro aspecto referido por la gran mayoría de profesionales es la necesidad de formación continua, de disponer de protocolos de coordinación externa e interna, de comunicación permanente con la institución y de supervisión técnica que les apoye en sus intervenciones. Exponen que están sometidos a un estrés crónico, que les provoca agotamiento emocional, desmotivación, problemas entre los equipos y con la dirección del Centro. Se puede decir que todos los síntomas descritos son característicos del llamado Síndrome de Burn out.

4. CONCLUSIONES.

La organización de un Centro de Servicios Sociales es una de las partes más complicadas de realizar, primero porque no puede obviar a la institución a la que está adscrito, la corporación local, con sus procedimientos reguladores, programas, recursos, etc., y después porque se necesita un alto grado de motivación e implicación del equipo técnico. Cuando hablamos de servicios personalizados, como son los Servicios Sociales, nos referimos a la capacidad de dar respuestas eficaces y a saber cómo proceder ante situaciones complejas. Sacanell B.E. (2000) afirma: *“Lo importante en una organización no es realizar actividades aisladas que pueden ser adecuadas, sino incorporar una mecánica de trabajo que garantice la mejora continua”*.

Desde el año 2009, el Ayuntamiento de Sevilla intentó dar respuesta a la nueva realidad social atendida en sus Centros de Servicios Sociales, a través de distintas formas de organizar la atención al público, pero, en la actualidad, se puede afirmar casi con rotundidad que la situación no se ha modificado. Las posibles causas radicaron tanto en factores externos como internos a los equipos de trabajo, sobre los que la institución, quizás, no se detuvo a reflexionar lo suficiente. Sin embargo, los protagonistas de la intervención profesional, los servicios territoriales, se siguen viendo con enormes dificultades para ofrecer una atención adecuada a los ciudadanos.

La finalidad de este proyecto de investigación es describir, a raíz de la crisis del Bienestar Social, las percepciones profesionales sobre la evolución y situación actual de la intervención técnica en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla. La trayectoria de cada equipo fue diferente y ahora es el momento de analizar donde hemos acertado y donde nos hemos equivocado.

En el diseño de esta investigación se establecieron unos objetivos específicos a los que se ha intentado dar respuesta con los resultados obtenidos. La repetición de ciertos elementos en las opiniones de los entrevistados, manifestó la importancia de algunos aspectos, por lo que se hace patente y relevante su incidencia transversal a los objetivos planteados.

Se extraen, a modo de resumen, las principales conclusiones relacionadas con el núcleo del Trabajo de Fin de Grado:

- El incremento, desde el año 2009, de familias nuevas en la red local de Servicios Sociales, destacando el siguiente perfil: clase normalizada, media, con pérdida de empleo y afectada por problemas relacionados con su vivienda habitual.
- Tras la crisis de Bienestar Social, las familias crónicas no han dejado de acudir a los Centros de Servicios Sociales.
- La necesidad de mayor dotación de recursos humanos, de carácter estable, ante el aumento de familias usuarias en los Centros de Servicios Sociales.
- Los modelos organizativos deben llevar implícitas cuestiones como: la supervisión técnica, la evaluación continua, la formación y la coordinación.
- Para que un sistema organizativo funcione, se debe contar con la colaboración de sus protagonistas, los profesionales.
- El agotamiento emocional, el estrés laboral, la despersonalización ante el usuario, y la visión negativa de la intervención, son indicadores de un progresivo desgaste profesional.
- A partir del aumento de la demanda y la gestión burocrática, se observa una sobrecarga profesional que aminora el tiempo para la intervención técnica.
- Los profesionales necesitan protocolos de coordinación técnica, que faciliten sus intervenciones con las familias.
- Los profesionales observan que el rol del trabajador social está cambiando: Se reducen las intervenciones técnicas y aumentan las gestiones administrativas.
- Existe un reconocimiento técnico a la aplicación de los nuevos medios informáticos de registro de datos.

Por lo tanto y en relación a los objetivos específicos de esta investigación podemos decir:

- Primero, que se ha examinado la evolución de la organización en los Servicios Sociales Comunitarios de Sevilla, desde 2009, en la que ninguno de los modelos experimentados ha conseguido modificar la situación de partida.

El papel de los profesionales se enmarca en un nivel de contención de la realidad social del momento.

- Segundo, que, a través de las entrevistas realizadas, nos hemos aproximado a conocer la opinión de los profesionales acerca de sus dificultades actuales en sus agendas de trabajo.
- Tercero, que se han señalado factores internos influyentes en el funcionamiento de cada Centro de Servicios Sociales: la burocracia, el desgaste profesional, la falta de tiempo para tareas técnicas, la necesidad de reuniones de equipo y espacios de supervisión.
- Cuarto, que se han indicado factores externos influyentes en el funcionamiento de un Centro de Servicios Sociales: las quejas y exigencias ciudadanas, las nuevas situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, la falta de formación, la coordinación externa, las medidas de recorte de personal realizadas por las administraciones en estos últimos años, y no disponer de recursos idóneos ante las demandas de las familias.

No se pretende llegar a conclusiones definitivas, ni generar teoría científica sobre el objeto de estudio. La intervención se encamina a abrir un campo de investigación a partir de la experiencia vivida por los entrevistados. Intenta ser una invitación a reflexionar sobre una materia elegida desde mi propia experiencia profesional, por lo que el análisis de esta investigación se caracteriza por ser descriptivo y exploratorio.

5. LIMITACIONES

Particularmente, una de las principales limitaciones con las que he contado es el periodo limitado de su desarrollo, un cuatrimestre académico. A ello se unió el tiempo invertido en la preparación, concierto y realización de las entrevistas. Esta tarea estuvo condicionada por los ritmos y momentos de encuentro con los informantes.

El tratamiento y explotación de los contenidos de las entrevistas se realizó manualmente, tras reiteradas sesiones de escucha y copias manuscritas de las mismas.

A nivel del proyecto de investigación, se han de señalar las siguientes limitaciones:

- Los datos que se recogen no vienen dados por hechos constatados, sino que son argumentos basados en opiniones.
- Las respuestas del informante también van a depender del momento anímico en que éste se encuentre.
- Es difícil contrastar la información que aporta el entrevistado con el contexto que la genera.
- La escasa bibliografía sobre el tema elegido, las experiencias prácticas de intervención técnica desde lo local, dificulta los estudios comparativos y la elaboración de teorías concluyentes.

Por último, esta investigación necesitaría la aportación de opiniones de las familias objeto de intervención, para analizar coincidencias y diferencias con lo expresado por los profesionales. Su desarrollo no ha sido posible al no tener la autorización expresa de la Administración local donde se ha realizado el Trabajo de Fin de Grado, el Ayuntamiento de Sevilla.

6. PROSPECTIVA.

Considero que la propuesta de estudio de este Trabajo de Fin de Grado puede abrir un campo de conocimiento para futuras investigaciones desde diferentes perspectivas:

- Estudios comparativos con la percepción de usuarios sobre el objeto de estudio.
- Aplicar el mismo esquema de investigación dentro de unos años, cuando la situación socioeconómica de la población se encuentre más estabilizada.

Como se refleja en el apartado 2.1.2.2. “La organización profesional: cuestiones de interés”, del Marco Teórico, los valores de calidad en la nueva praxis profesional, pasan por la consideración de la reflexión, la auto observación y el auto cuidado, como elementos integradores de futuras formaciones de los trabajadores sociales. El trabajo social, como profesión de ayuda, se caracteriza por construirse en el marco de las relaciones humanas, y requiere, en el ámbito de lo científico, de conocimientos, habilidades, técnicas e instrumentos de mejora.

7. BIBLIOGRAFÍA.

7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Agencia de Evaluación y Calidad. *Carta de compromisos con la Calidad de las Administraciones Públicas Españolas*. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2009). Madrid. Recuperado de http://www.aeval.es/comun/Calidad/Carta_Compromisos_Calidad.pdf

Ayala, C.L. (2012). *Análisis y Perspectivas 2012: Exclusión y Desarrollo Social*. Recuperado de http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?Id=4314&

Borrell, F. *Cómo trabajar en equipo* (2000). Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona.

Briznes, M^a J. (2009). *Propuesta para la configuración del modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales*. Federación Española de Municipios y Provincias. Madrid.

Recuperado de: [http://www.femp.es/566-894...\(nuevos_servicios_sociales_libro.pdf](http://www.femp.es/566-894...(nuevos_servicios_sociales_libro.pdf)

Caritas, E. (2013). *Empobrecimiento y Desigualdad Social. VIII Informe de la Realidad Social*. Equipo de Estudios. Madrid.

Recuperado de: http://www.caritas.es/publicaciones_download.aspx?Id=4706

Colegio de Registradores (2012). *Informe Panorama Registral de Impagos Hipotecarios de Vivienda en 2012*.

Recuperado de: http://www.registradores.org/estadisticas_registrales.jsp

Consejo General del Poder Judicial (2014). *Datos sobre los efectos de la crisis en los órganos judiciales. Datos desde 2007 hasta el tercer trimestre de 2014*.

Recuperado de: <http://www.poderjudicial.es>

Consejo General de Trabajadores Sociales (2013). *I Informe sobre los Servicios Sociales en España*.

Recuperado de:

http://www.aytopalencia.es/ciudad_servicios_sociales/.../i_Informe.pdf

Crúcela, C, Perene, N, Robín, S, Rocha, G. *Vulnerabilidad y Exclusión Social. Una propuesta metodológica para el estudio de las condiciones de vida en los hogares.*

Recuperado de: <http://www.ubiobio.cl/ops/ponencia/doc/p15.4htm>

Escoda, E. (2013). *Habilidades Sociales y de Comunicación en Trabajo Social*. Ed. Tirant Humanidades. Valencia.

Fan tova, F. (2008). *Sistemas Públicos de Servicios Sociales. Nuevos derechos, Nuevas Respuestas*. Cap. 6: Estructuración y gestión de los sistemas (públicos) de Servicios Sociales. 1ªEd. Bilbao.

Fundación Fosa (2014). *Precariedad y Cohesión Social. Análisis y Perspectivas*. Ed. Gráficas Arias Montano, S.A. Madrid.

Hans I Ferrete, O. (2009). *Los retos del Tercer Sector ante la Crisis*. VI Foro Tercer Sector. Fundación Luis Vives. Madrid.

Recuperado de: http://www.luisvives.org/upload/78/91/Cuaderno_VI_bja2.pdf

Jiménez, M. *Aproximación teórica de la exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo*. Estudio pedagógico (en line). 2008. Vol. 34, n. 1.

Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052008000100010>.

Ley 2/1988, de 4 de abril, de Servicios Sociales de Andalucía.

Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.

López, J.J. René, V. (2011). *Papeles de relaciones eco sociales y cambio global*. Los efectos de la crisis en los hogares: nivel de integración y exclusión social. Núm. 113.

Recuperado de:

https://www.fuhem.es/.../efectos_de_la_crisis_en_los_hogares_J_J_LOPE...

Meneses, C. (2011). *Pobreza y Exclusión Social: buenas prácticas para la Inclusión*. Boletín CF+S. Recurso electrónico en línea.

Recuperado de: <http://www.habitat.aq.upm.es/boletin/n49/acmen.html>

Nuevo Plan General de Ordenación Urbanística de Sevilla (2008). Ayuntamiento de Sevilla.

Recuperado de: http://www.sevilla.org/plandesevilla/ade/def/doc/AD_1_08_4.pdf.

Observatorio Argos. Servicio Andaluz de Empleo. Consejería Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

Recuperado de: <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/argos/inicio/jsp>

Ovejas, L.C. (2008). Herramientas de diagnóstico e intervención social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 83.

Rosell, T. (1999). El equipo interdisciplinario. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 46.

Sacanell, B.E. (2000). Reflexiones y experiencias sobre calidad desde un servicios social municipal. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 49.

Secretaría de Estado de Emigración e Inmigración. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Recuperado de: <http://www.extranjeros.empleo.gob.es>

Sobre monte de Mendicante, E. (2009). *Análisis del impacto pisco social del tiempo de espera para el acceso de las personas en situación de dependencia y sus familias a un recurso residencial*. Fundación Deusto. Investigaciones Sociales. León.

Recuperado de:

http://www.imsero.es/InterPresent1/Groups/imsero/documents/.../08_19idi.pdf

Solanas, A. (2008). *Inmigración, Derechos y Exclusión*. VI Informe Fosa. Madrid.

Recuperado de http://www.foesa.es/publicaciones_info.aspx?Id=3865&idioma=1...

Tésanos, J.F., (2006). Desigualdad y Exclusión Social en las Sociedades Tecnológicas. *Revista del Ministerio de Trabajo y Servicios Sociales*, 35.

Recuperado de: <http://www.redes-cepalcala.org/.../DESIGUALDAD%20Y%EXCLUSION%2...>

7.2. BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.

Acebo, A. (1992). *Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios*. Consejo General del Trabajo Social. Ed. Siglo XXI, S.A.

Alemán, C., Garcés, J. (1996). *Administración Social: servicios de Bienestar Social*. Ed. Siglo XXI, S.A.

Ander-Egg, E., Aguilar, M^aJ. (1994). *Administración de programas de acción social*. Colección Política, Servicios y Trabajo Social. Ed. Lumen, Argentina.

Ayuntamiento de Barcelona (1991). *El bienestar social en las grandes ciudades*. Ed. Federación Española de Municipios y Provincias.

Banks, S., (1997). *Ética y valores en el Trabajo Social*. Ed. Paidós, Barcelona.

Camarasa, J.J., (2004). *La calidad en la administración pública*. Educar en el 2000. Recuperado de:
http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.../revista8_c2.pdf

Castel, R., (1992). *La inserción y los nuevos retos de las intervenciones sociales*. Endimión, Madrid.

Consejo General del Trabajo Social (2011). Crisis. *Revista de servicios sociales y política social*, núm. 99.

Consejo General del Trabajo Social (2001). La intervención ante los procesos de exclusión. *Revista de servicios sociales y política social*, núm. 55.

Consejo General del Trabajo Social (1984). Exclusión social. *Revista de servicios sociales y política social*, núm. 38.

Consejo General del Trabajo Social (1984). Nuevas Tecnologías. *Revista de servicios sociales y política social*, núm. 59.

Documentación social (1990). Trabajo social y servicios sociales. *Revista de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada*, núm. 97. Caritas española.

Fantova, F. (2001). *Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de la calidad*. IV Jornadas sobre calidad y servicios sociales. Escuela Universitaria de Trabajo Social de Deusto (noviembre 2001, Bilbao).

Fantova, F. (2004). *Tendencias y apuestas en gestión de calidad para los servicios sociales*.

Recuperado de: <http://www.fantova.net>

Fernández, T., Ares, A., (2002). *Servicios Sociales: dirección, gestión y planificación*. Alianza Editorial, ciencias sociales. Madrid.

Fundación Foessa (2014). *Informe sobre exclusión social y desarrollo social en Andalucía*. VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España.

Granato, L. (2006). *Globalización, servicios públicos y derechos de los usuarios*. Prismas: Dir., Pol. Pub. E Mundial, Brasilia. V.3, n.2, p. 278-287.

Setién, M.L., Sacanell, E., (2003). *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*. Ed. Tirant lo Blanch, Valencia.

8. ANEXOS.

ANEXO 1. Guión entrevista informantes.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

Lugar y fecha de celebración	
Duración	
Nombre de la persona entrevistada	
Código de la entrevista	

Puesto que ocupa	
Tiempo trabajando en Servicios Sociales Comunitarios	
Tiempo trabajando en el Centro de Servicios Sociales	
Nº habitantes de su ámbito de actuación	

PROTOCOLO DE LA ENTREVISTA:

Soy trabajadora social y estoy realizando una investigación sobre los modelos de gestión y organización profesional para la atención técnica en los Centros de Servicios Sociales, como trabajo fin de grado del Curso de Adaptación de Grado en Trabajo Social.

Como en toda investigación, una parte de la misma, debe fundamentarse en aportar opiniones y experiencias de las personas que formáis parte de los servicios sociales comunitarios. Y por eso, conversar contigo sería muy interesante para este trabajo.

Con este objetivo, la técnica que he decidido utilizar es la entrevista semiestructurada, donde se determina de cierta manera cuál es la información relevante que se quiere conseguir. En líneas generales, ésta se trata de una conversación abierta y flexible de

aproximadamente una hora de duración que, aunque tiene un guión de temas para tratar, se pretende que el entrevistado tenga el mayor grado de libertad posible para exponer sus puntos de vista y opiniones acerca del objeto de la investigación. Sobre todo interesan las opiniones, por ello no se debe pensar al contestar si la respuesta es correcta o incorrecta, todas tienen su valor.

También quiero comunicaros el tema de la confidencialidad de vuestras intervenciones, es decir, en los informes posteriores que se realicen no aparecerán citados nombres ni cargos de las personas entrevistadas. Se aplicarán códigos individuales para identificar las opiniones de cada profesional.

Por último, para facilitar la comodidad y fluidez en la entrevista, (para no tener que estar tomando nota y la charla se realice tranquilamente), me gustaría, si no tienes inconveniente, poder grabarla.

Gracias de antemano por vuestra colaboración.

GUIÓN DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA:

1. En los últimos cinco años, concretamente desde el año 2009 cuando la llamada crisis del Bienestar Social empezó a afectar a las familias españolas, se ha asistido a un aumento progresivo de población que acudía a los servicios sociales comunitarios. ¿Qué perfil o perfiles de usuarios han sido los más demandantes?
2. Debido a tales circunstancias ¿Crees que ha sido necesario ensayar otras formas de acceso a las entrevistas con los trabajadores sociales? En caso afirmativo, ¿dónde han radicado las mayores dificultades?
3. En algunos Centros de Servicios Sociales se han ido modificando los sistemas de atención, existiendo en la actualidad varios modelos simultáneos:
 - La Unidad de Recepción de la Demanda: diariamente, hasta un máximo de 6 a 8 entrevistas, un trabajador o trabajadora social realiza la primera atención al usuario y valora inicialmente la necesidad de concertar cita previa con otros trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales, para la aplicación de prestaciones y recursos municipales, o bien, en base a la valoración inicial, informa y deriva a otros dispositivos ajenos a los Servicios Sociales Comunitarios (este profesional tiene esta función de forma exclusiva).
 - El acceso mediante cita previa solicitada telefónicamente o en persona, para tener una entrevista con el trabajador o trabajadora social, que atienden dos días a la semana respectivamente, con un máximo de 6 entrevistas diarias respectivamente.

- El acceso mediante números entregados a primera hora, los dos días de atención semanales, para tener la entrevista en el mismo día con el trabajador o trabajadora social, con un máximo de 6 entrevistas diarias respectivamente.
- Entregar un día de la semana un número determinado de citas para los trabajadores sociales del servicio de información, orientación y valoración social, que las realizaran en la misma semana.

¿Cuál crees que ha funcionado mejor? ¿Por qué?

¿Cuál crees que ha funcionado peor? ¿Por qué?

4. En tu opinión, ¿Qué elementos cambiarías en tu organización para mejorar el sistema de atención técnica que tenéis establecido?
5. ¿Qué cuestiones crees que deben reconsiderarse para ofrecer unos servicios de calidad a los usuarios / as?
6. En estos últimos años ¿Consideras que se ha cambiado el papel profesional de los trabajadores sociales en los Servicios Sociales Comunitarios? En caso afirmativo, explica por qué.
7. En estos últimos años ¿Destacarías algún momento más significativo donde haya habido más problemas para desempeñar vuestra labor profesional en la atención al público?
8. Enumera, en orden de mayor a menor importancia para ti, las dificultades que ahora mismo tienes en tu trabajo profesional.
9. Enumera, en orden de mayor a menor importancia para ti, los medios o instrumentos de mejora que utilizas para tu trabajo profesional.
10. En el caso de que en tu Centro de Servicios Sociales, los usuarios realicen quejas y reclamaciones ¿Podrías describir cuales son las más habituales?
11. En tu opinión, ¿Qué factores ajenos a vuestra organización interna están influyendo en el desarrollo de vuestro sistema de atención técnica?

ANEXO 2. Transcripción respuestas informantes.

Pregunta 1: en los últimos cinco años, concretamente desde el año 2009 cuando la llamada crisis del Bienestar Social empezó a afectar a las familias españolas, se ha asistido a un aumento progresivo de población que acudía a los Servicios Sociales Comunitarios. ¿Qué perfil o perfiles de usuarios han sido los más demandantes?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Los nuevos perfiles que han salido, pues nosotros teníamos un perfil de personas en situación de riesgo, esas personas se han mantenido incluso con la misma demanda, son los que han tenido más destreza, más herramientas para adaptarse a la situación de crisis.

¿Quién se ha visto más desprovisto de estas herramientas? Pues la clase media que teníamos, familias normalizadas que, empiezan a acudir a los servicios sociales, familias que ya nos conocían también mucho con la Ley de Dependencia.

¿Qué otro perfil aparece? Inmigrantes que ya estaban regularizados, que están perdiendo sus papeles por falta de trabajo, y no tienen cotizaciones, no renuevan y se están viendo que no tienen acceso a prestaciones porque no pueden conseguir la nacionalidad porque no tienen un trabajo.

Mucha problemática también de tema sanitario, de falta de cobertura que tienen tanto extranjeros como nacionales.

La Ley que ha afectado más a este último tipo de perfiles es la reforma sanitaria, que ha dejado mucha gente fuera, luego, también todas las leyes de restricción que hizo el Gobierno Central tanto en Dependencias, como el subsidio de 52 años, que lo pasaron a 55 años. Creó los subsidios familiares parciales de 426 euros, también la RAI para mayores de 45 años con la que nuestros colectivos excluidos se iban manteniendo, también la eliminó, si no había una cotización previa en los últimos años; unas restricciones brutales que a nosotros nos afectaron muchísimo; los recortes que hace Andalucía en sus presupuestos van para el Gobierno Central y no nos los devuelven, eso repercute en todas las prestaciones como por ejemplo el salario social, si el usuario no puede subsistir esos 6 meses hay que ayudarlo desde aquí que tampoco hay.

A2: Familias que han perdido el trabajo, han visto mermados sus ingresos considerablemente afectando a la cobertura de sus necesidades básicas. Familias que han acogido en sus casas a hijos, nietos y familiares que actualmente dependen económicamente de ellos. Han agotado las prestaciones económicas.

E1: Con el tema de la dependencia, fue una gran demanda, y aquí venían todo tipo de clases sociales, al ser un derecho objetivo, lo que colapsó los servicios del Centro.

Independientemente familias con nivel económico bastante bajo, que han colapsado la gestión de recursos económicos, para demandas muy básicas. Venía sobre todo gente “muy normalizada”, que trabajaban en la construcción, de empleos menos cualificados, e incluso algunos con formación media alta.

Desde el año 2009 se ha cuadruplicado el presupuesto de las ayudas económicas en el Ayuntamiento, ha habido meses se han tramitado más de 20000 euros por barriada.

Perfiles de familias que necesitan lo más básico. Las familias de antes eran más crónicas, pero las nuevas vienen de forma más puntual e intentan buscarse la vida.

Hay procedimientos que se han agilizado, las ayudas de emergencia son más rápidas que antes. Creo que las familias no se quejan y que entienden cada vez más nuestro trabajo. Disponemos ahora de más recursos que antes, y las familias eran antes más crónicas, con más demanda.

Las familias nuevas se les piden contraprestaciones y las suelen hacer, las antiguas eran de otra forma, antes había más asistencialismo.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Sí me lo permites, Pilar haría una matización a la pregunta. El bienestar social, desde mi opinión contempla cuatro pilares fundamentales; donde se incorpora el sistema público de Servicios Sociales, por lo que interpreto que la pregunta está en el Sistema Público de SS.

Sí que es verdad que lo que detectamos y es una realidad viva, desde que despunta esta crisis económica, es la capacidad de respuesta a las necesidades que emergen, ante una situación de crisis, económica principalmente, que da lugar a que muchas unidades familiares pierdan el sustento básico que les permitía el empleo.

Aunque los Servicios Sociales siempre han tenido una saturación asistencial, sí que asistimos a la atención de necesidades nuevas, emergentes, principalmente, en familias normalizadas capacitadas de proveerse de sus propios medios para el subsistema familiar. Eso sí es un elemento real desde hace un año para acá, ese perfil, muy evidenciado en esta zona; porque yo creo que las zonas también determinan el perfil poblacional. Estamos en una zona, Sevilla Este, con población principalmente joven, en edad laboral, que se proporcionaba unos medios propios para su subsistencia familiar, pero sí ocurre que la falta de medios que, en el transcurrir de estos 4 o 5 años, empieza a evidenciar también disfunciones familiares.

Considero que aquellos que siempre han tenido carencias de medios mínimos de subsistencia, tienen mayores habilidades y sobreviven, que aquellos que de una forma radical, se ven sometidos a procesos diferentes.

En esta zona hemos sufrido durante los años 2010, 2011 y 2012, todo el proceso de ejecución hipotecaria en su mayor algidez; con la introducción de las nuevas normativas, esta cuestión sigue existiendo, pero no con la firmeza de estos años atrás.

El empobrecimiento en cuestiones energéticas, esas consultas no se realizaban años atrás, eran otros problemas de tipo más relacional o familiares, pero no tan focalizados a la subsistencia básica.

A4: Lo que nosotros podemos percibir aquí es que la población que ha aumentado es la clase media, aquella población en la que la crisis ha hecho hincapié sobre todo por el tema hipotecario. Todas aquellas personas que se metieron en temas hipotecarios se han venido abajo porque el desempleo es donde más ha atacado. En las zonas de más exclusión que tenemos aquí, en el barrio, siguen viniendo de la misma manera los de siempre, lo que pasa es que hay un aumento considerable de la clase media.

Este barrio es de población joven, que es la que más se ha visto atacado por la situación, incluso también el perfil de población de mayores que siguen a sus hijos en el momento de acceder a la vivienda, y se ven en la misma situación, jubilados, que están apoyando a familiares. Hay una llegada de población más mayor a esta zona, de padres que vienen con sus hijos. “Mi hijo se compra una vivienda en Sevilla Este, que es una zona nueva, y yo para no estar lejos de él, me traslado con él, y la casa que yo tenía no tiene el mismo valor que un piso en Sevilla Este, cambio mi casa, me meto en una hipoteca y ahora cuando llega la crisis del 2009, crisis hipotecaria vienen las dificultades”.

Pero principalmente el perfil es clase trabajadora que oscila entre 35 y 45 años, que se metió en su momento en una hipoteca, y llega un momento que con el desempleo no puede.

E2: Familias relativamente normalizadas, con un nivel de estudios medios, jóvenes, donde han trabajado los dos, se quedan en paro y son usuarios nuevos de los servicios sociales. El personal de exclusión ya estaba, pero ha aumentado la cantidad.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: He visto varios perfiles:

Pareja, con dos o tres hijos, que están en situación de desempleo pero que han trabajado en la construcción, propietarios de vivienda que están a punto de no poder pagarla, de perder su vivienda.

Otro perfil sería familias mono parentales con menores a cargo, de 30 a 40 años.

También parejas con hijos que han perdido su vivienda, y que han tenido que pasar a vivir a casa de los padres, todos en una misma casa, o bien separados, cada uno con su padre o su madre, y que incluso no tienen derecho, por esas circunstancias, a beneficiarse de prestaciones sociales. El abuelo es pensionista, con una pensión chica, 500 o 600 euros,

pero al tener ingresos periódicos, no son priorizados para muchas ayudas que se dan, donde los primeros son los que no cuentan con ningún tipo de ingresos en la unidad familiar.

Y ya luego después las familias crónicas de toda la vida: familias numerosas, de etnia gitana, con estudios precarios y mucha marginalidad. Se observa en las direcciones una barbaridad, antes no teníamos familias de algunas barriadas, y ahora es muy raro que tú tengas un día de atención y vengan en mayoría las familias de la zona de más exclusión del barrio, si acaso una o dos, no como ocurría antes que la mayoría eran de la barriada más marginal.

A6: Realmente en relación a la cantidad de personas, estamos en unos momentos que vemos que a la hora de dar los números para la semana, unas semanas puede haber 50 personas y otras 40. Me parece muy interesante la pregunta en relación al perfil, yo haría tres grandes grupos muy diferenciados unos de otros:

Un primer grupo que supone casi el 40%: mujer joven, entre 20 y 30 años con cargas, separado, que no ha regularizado nunca su situación de pareja y que a raíz de los problemas relacionados con la crisis, no termina de definir si quiere vivir sola o quiere vivir con su pareja, que nos viene a nosotros y cuando empezamos a ayudarla, se nos va porque ha vuelto con el marido. No piden ayudas económicas generales, sino cubrir las necesidades básicas de los menores “mis niños no puede faltarle de nada”.

Otro segundo grupo es nuevo, y esas familias me han manifestado “yo nunca pude pensar que me iba a ver en servicios sociales”: típico matrimonio joven de entre 30 y 40 años, que han iniciado un proyecto de familia hace 8 o 10 años, y cuando el proyecto está arrancando, las mismas circunstancias de la crisis han hecho que se cuestione, no se ha roto pero se cuestiona. El perfil suele ser él, procedente de la construcción, ella con baja formación, pero que trabajó en el sector servicios y que ahora dice: “ya no tengo ni casas paz limpiar”. Son grupos reacios a los Servicios Sociales porque son gente que le cuesta tanto trabajo venir a pedir, que no le importa tanto lo de le demos a como se lo demos y les animemos atendiéndolos bien.

El tercer grupo son familias desestructuradas de toda la vida, dependientes de los Servicios Sociales, multi problemáticas (alcoholismo, adicciones). Los Servicios Sociales Comunitarios no tienen cobertura para ellas y se canalizan a los Servicios Sociales Especializados. Dentro hay un subgrupo que son las familias de etnia gitana, y los inmigrantes, que regularizaron su situación en momentos de bonanza. Ahora la crisis les ha afectado y son colectivos más vulnerables, con trabajos no cualificados con ingresos inmediatos. Este colectivo viene permanentemente y no tienen posibilidades, además no pueden regularizarse porque no tienen trabajo.

Los colectivos de etnia gitana piensan que somos los Servicios Sociales los que estamos para ellos, con poco cumplimiento de compromisos, arrogantes y exigentes, además se

da la casualidad que reúnen todos los requisitos administrativos para priorizarlos en la concesión de ayudas, antes que los grupos anteriormente citados.

La estructura de un servicio a prestación cuando se monta hay que pensar a quien va dirigido, por lo que adolece de recursos el sistema público de Servicios Sociales para el segundo grupo.

E3: Los más demandantes personas que la crisis le ha abocado a un desempleo reciente con la prestación agotada y con graves problemas de vivienda, hacia un desalojo o desalojados, y ya en una nueva vivienda bien con familiares, o en situación ilegal, y con condiciones de vida en precario.

Destacado por lo numérico y lo novedoso. También incapacidades, problemas de riesgo en menores por las nuevas situaciones familiares, y luego demandantes crónicas de los servicios sociales, sectores en exclusión tradicional, por poner ese término.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: El perfil de los usuarios se mantiene el que hemos tenido siempre: familias que tienen una situación de precariedad económica grandísima de toda la vida, desestructuradas. El otro perfil es el de familias nuevas, que no conocían los Servicios Sociales, que no tenían expediente, y que te vienen diciendo que por su situación, han tenido que venir avergonzados con la cabeza baja, dicen: “yo no sé si he venido al sitio correcto” me han dicho que venga aquí”.

Familias normalizadas que han tenido su trabajo, su coche, su hipoteca y que por un ere, por ejemplo, han perdido todo y han agotado su desempleo y no saben por dónde van a tirar. No son como las familias nuestras, que se conocen donde hay que pedir, por ejemplo, las Caritas.

A8: Yo hago diferenciación clara entre dos perfiles de usuarios:

Por un lado, están los usuarios con un mínimo de cobertura, dependientes de los Servicios Sociales, que con lo mínimo sobreviven, y siguen viniendo.

Otro grupo es un sector de población de clase media, que han vivido normal, abocados a una situación nefasta, por la crisis. Dicen “yo esto no lo he vivido y no conocía los Servicios Sociales”. Dos aclaraciones:

Jóvenes de entre 30 y 40 años, con niños pequeños, con los que se puede hacer cosas, porque tienen cierto nivel de preparación.

Personas entre 50 y 60 años, con edad laboral que han salido de las empresas y ya no tienen cabida en el mundo laboral. Son usuarios que los vamos a convertir en asiduos de los Servicios Sociales, porque no tienen derecho a prestaciones, sobre todo los autónomos.

En relación a las familias jóvenes, me dan mucha pena porque son situaciones que no hay que cronificarlas pero siguen viniendo.

E4: Últimamente el perfil de usuarios es el siguiente:

Familias normalizadas pertenecientes anteriormente a clase media que por razones de la crisis han perdido su puesto de trabajo, presentando necesidades de cubrir además de los gastos habituales, el pago de una hipoteca.

Usuarios que no habían acudido nunca ni conocían el sistema, acuden para la tramitación de la valoración de dependencia.

Numerosos inmigrantes.

Usuarios agresivos, cada vez acuden con más agresividad y exigencia.

Pregunta 2: Debido a tales circunstancias ¿Crees que ha sido necesario ensayar otras formas de acceso a las entrevistas con los trabajadores sociales? En caso afirmativo, ¿Dónde han recaído las mayores dificultades?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Sí era necesario, incluso antes porque la realidad es cambiante. Tenemos que adaptarnos y esto ya se notaba antes de la crisis, había unos perfiles que ya iban emergiendo, por ejemplo la inmigración o la Ley de la Dependencia, anterior al año 2009.

Las dificultades han radicado muchas veces en nosotros mismos, en los recursos humanos, en el apoyo externo, autorizar que haya los cambios. Muchas dificultades han sido que se necesitan ver la necesidad del cambio. Necesidad de ver que la realidad ha cambiado tanto por arriba, por los trabajadores e incluso por los usuarios. Siempre somos o tenemos miedo a los cambios, eso es un componente del factor humano.

A2: Sí, ha sido necesario poner en marcha otras formas de atención. Aumento del número de personas que acuden a los servicios sociales, mayor exigencia de la población en la prescripción de ayudas económicas, mayor identificación de los servicios sociales como dispensadores de ayudas o como responsables de esta función. Necesidad de replantear el contexto de ayuda y la relación profesional-cliente. Mayor exigencia de la población en la respuesta profesional esperada.

E1: Yo creo que los modelos hay que cambiarlos conforme la realidad se va imponiendo, en función de las necesidades de la población y de la propia organización. Yo estoy totalmente a favor de cambiar, hay que ir ensayando y cambiando las veces que haga falta. La resistencia al cambio siempre existe, yo sobre todo he visto está en la carga emocional, psicológica, que conlleva un trabajo de atención directa como el nuestro; los profesionales rehuimos un poco de la carga emocional que conlleva la excesiva dedicación a las entrevistas. La gente rehúye de la excesiva atención al público, y detrás

además, conlleva la sobrecarga de gestión para responder a la demanda (recursos, coordinaciones...)

La gran resistencia está en no atender mucho al público por muchos temas diferentes desde 2009, que generan un trabajo interno muy costoso, se necesita mucho tiempo para trabajar con una familia tanto aspectos diferentes que le afectan.

La propia organización ha exigido más un modelo de cantidad que de calidad. Se exige mucha gestión y menos atención técnica. Se ha multiplicado la atención institucional (coordinación con instituciones que requieren informes...) son demandas de instituciones que requieren una intervención técnica pura y dura.

Otra resistencia en este Centro fue la forma de organización que tienen las prestaciones de seguimiento; argumentan que los perfiles que atienden necesitan que ellos sepan de todo un poco, y no están especializados. Se quejan un poco de la poca especialización, y que no tienen tiempo para coordinación interna del equipo. Pero mi argumento es que trabajamos en Servicios Sociales Comunitarios, por lo que hay que valorar intervenir y tratar con cualquier problemática que tenga la familia. Una familia tiene necesidades de distinto tipo y hay que saber tratar todas, no solo el tema de menores o la ayuda a domicilio, sino que hay que realizar un trabajo integral.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Para mí es compleja esta respuesta, porque la trayectoria del tiempo es la que nos puede hacer ver cuáles han sido los fallos para poder corregirlos. Yo considero que los mecanismos que se han puesto en marcha y las modificaciones han tenido siempre un denominador común: el facilitar el acceso a este sistema de personas que acudían a él; pero es evidente que las necesidades emergen y siempre van a una velocidad más acelerada que la preparación que puede tener la misma estructura.

Creo que el proceso ni los mayores expertos conocían como iba a ser, nadie tiene una respuesta de cómo va a finalizar la crisis.

Nuestro sistema es el que está cambiando, por el Sistema de Salud, con una carencia de medios, sigue atendiendo la salud, pero no le emergen nuevas situaciones.

A4: El tema de ensayar otras formas de acceso era necesario porque el aumento de población ha sido tal que no dábamos abasto. Viene relacionado también con la dotación de personal, con el aumento de personal para atender el aumento de demanda. Hemos seguido atendiendo el aumento de demanda, sin aumento de personal, y más en esta zona que ha ido aumentando la construcción de viviendas.

La ratio por profesional en este centro está sobredimensionada. Donde no hemos encontrado el problema es en la atención, no éramos capaces de atender a toda la población.

E2: Nosotros esa dificultad la hemos visto en la falta de recursos humanos, desde la crisis. Los cambios organizativos han venido bien porque sinó nos hubiéramos desbordado. Mi gran dificultad ha sido como gestionar los casos que entraban dentro del Centro. El modelo tiene una peculiaridad y es que tienes que ser atendido con mucha inmediatez. Si la familia viene hoy, y necesita seguir siendo atendido, la semana siguiente, ahí está la dificultad del modelo. Casi siempre, por carencia de efectivos; la dotación es la que hay, no se sustituyen las bajas maternales, no hay aumento de plantilla. Este territorio casi duplica la población de otros Centros de Servicios Sociales, esta zona sería para dividirla en dos Centros.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: La dificultad está en el número de citas que se dan en relación al número de personas que acuden a los Servicios Sociales, y en un segundo nivel, la intervención que precisa la gente, que es prolongada en el tiempo, un tiempo que no tenemos.

No son intervenciones puntuales, sino que requieren tiempo que no le podemos dedicar. Nosotros no tenemos una ratio de usuarios por profesional; no podemos hacer intervenciones puntuales, por ejemplo, si una familia nos dice que en un mes va a ser desahuciada, no le puedes cerrar la intervención sino que tienes que seguir trabajando con ella.

A6: Yo creo que este servicio, más que todos los de la red de los Servicios Sociales de este Ayuntamiento, es el que más veces ha cambiado el modelo de acceso de la población. En un principio era por citas, después dos o tres días a la semana, etc., Creo que el acceso de las familias a una red como ésta, “hace aguas” de todas maneras, porque para comparar me pongo en el lugar de la familia. Una familia para que pueda acceder a nosotros, tiene que levantarse a las 3 o 4 de la mañana, o pernoctar en un coche o una silla, y esperar que den las 8 para que entremos; es vergonzoso, solo algo parecido está ocurriendo con la asistencia jurídica gratuita, que también tienen que levantarse muy temprano para solicitarla.

Lo más grave, es que cuando consiguen entrar por la puerta tampoco saben que es lo que aquí nosotros ofertamos, y si ven que no podemos ayudarles, imagínate, me parece vejatorio. Las familias están en su derecho, máxime con la que está cayendo encima, pero el sistema también es responsable de que esto funcione mal. Es un sistema injusto con muy poca sensibilidad con la condición humana.

Aquí lo que mueve los parámetros, es la organización, los procedimientos y los presupuestos y me parece muy lamentable.

E3: La mayoría de las dificultades han residido en la presión de la demanda, presión numérica y cualitativa:

Numérica, al abordarse como sector demandante de los servicios sociales, un sector que no era demandante habitual, y hay que darle cabida, y las demandas habituales siguen

viniendo, no en número decreciente, sino creciente, en el uso del servicio. No se pueden dar de baja los casos, y tenemos que dar entrada a nuevos casos, que hace que la ratio de casos por profesional se desborde y sea imposible el abordaje de los mismos con la calidad que requieren.

Cualitativa, porque se detrae la calidad del profesional ya que no le pueden dedicar un tiempo de su jornada laboral. El pasar de unos 50 casos por profesional a una ratio de 100-140 casos lo demuestra.

Otra dificultad es la tipología del usuario, su agresividad que deposita en este servicio, el último al que puede llamar a la puerta. Esto también requiere la adaptación del servicio.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: Yo siempre he dicho que la puerta de los Servicios Sociales tiene que estar abierta. Creo que sí había que modificar el sistema de atención, no se puede cerrar en números clausus la atención, “yo atiando a 3 personas cuando vienen y no atiando a más”.

De hecho pusimos aquí el modelo y soy partidaria de que cuando la familia viene a decir que necesita algo no se le puede decir “venga usted mañana” pero lo que nos falta son recursos profesionales. Este trabajo es de mucha contención, y hay que tener una buena puerta, porque sino terminas quemado. Hay que tener profesionales que sepan contener esto.

A8: Sí, aquí se han tenido que poner en marcha distintas formas de acceso de la población porque sobre todo, a consecuencia de la crisis, por el volumen de la población y la densidad de las demandas, era necesario un acceso más eficaz, más rápido. La mayor dificultad ha sido el volumen de personas.

E4: Anteriormente se atendía en una franja horaria a todo el que acudía al Centro, pero nos encontramos con el problema de que al finalizar la hora de atención, quedaban usuarios sin atender y aunque de antemano se les había informado de la hora de finalización, discutían e insultaban al personal. Por este motivo nos vimos en la obligación de cambiar por el sistema de números, así se sabe si van a ser atendidos o no.

Por ahora este método no da tantos problemas como el anterior, aunque aún persisten los usuarios que vienen un día y otro y no cogen número. Se puede pensar que hay que acudir muy temprano para acceder a los 12 números pero no es así. Se comienzan a dar las 9 y a esa hora no se cubren todos. La dificultad actual la encontramos en el día de atención de tarde, en el que los números se entregan a las 12,30 y los usuarios aunque conocen este horario, permanecen en el Centro desde las 9 de la mañana.

Pregunta 3: en algunos Centros de Servicios Sociales se han ido modificando los sistemas de atención, existiendo en la actualidad varios modelos simultáneos. ¿Cuál crees que ha funcionado mejor? ¿Por qué?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Yo siempre digo que el modelo de aquí es el que mejor ha funcionado, funciona y funcionará porque se adapta a todo. Es un modelo cambiante que vamos haciendo los trabajadores sociales. Que estamos aquí, en equipo. Aquí hay una dirección de estilo femenino, en el sentido de que tiene la autoridad por el reconocimiento a su labor profesional y no por el poder, un estilo participativo, y los trabajadores sociales se sienten que forman parte del sistema, se forma un equipo.

Yo después de 9 años que llevo en esta zona, veo que el objetivo fundamental es que el ciudadano está por encima de todo y tratamos de darle lo mejor para mejorar la calidad en la atención.

Yo he llegado en un día a atender 20 personas, pero llega un momento en que no se puede pasar tanto para dentro, entonces hago menos atención y cojo otras parcelas.

La atención es integral, no debe haber compartimentos estanco, nos ayudamos entre todos, y debe ser plastilina hacia la demanda.

Hay quejas porque siempre en todas las organizaciones parece que “nunca llueve a gusto de todos”. El modelo que ha funcionado peor es del sistema de citas por teléfono, da mucha imagen, pero después la gente no viene y el profesional no puede ocupar el hueco, no es eficaz.

A2: Creo que el mejor sistema es el que permite una primera atención al mayor número de personas, en este sentido el de la Unidad de Recepción de la Demanda es el mejor. Sin embargo actualmente con este sistema no se puede atender a todas las personas que acuden en un día concreto. Este sistema debería completarse con algún sistema de citas. El cuarto sistema, dar los números un día a la semana, me parece adecuado porque permite planificar la atención semanal, siempre y cuando se atiendan a todas las personas que han acudido.

Otro sistema que hemos probado en periodos vacacionales es la atención simultánea a todas las personas que acuden antes de una hora dada (9 o 10) por varios trabajadores sociales a la vez durante dos horas.

E1: Lo mejor para mí de la Unidad de Recepción de la Demanda, es que se atiende todos los días, se empezó con un horario abierto, sin números, que es como tendría que ser. En una administración pública se tendría que atender de 9 a 1, en un horario y lo que entre. Que esto es achicharrante para el trabajador social está claro, pero es lo mejor en el sentido de la calidad. Yo creo que siempre hay que hacer una discriminación primera de la demanda para ver si entra dentro del sistema, se está haciendo en hospitales, en lo privado.

Pero lo que pasa es que tiene una cara negativa relacionada con el profesional que está ahí, es que es muy quemante; y lo uno a una segunda parte, y es que todo lo que entra al sistema es para trabajarlo con un proyecto de intervención, por lo que hacen falta una o dos personas más en este servicio. Nos hemos tenido que adaptar a la realidad y en vez de dos personas tuvimos que poner otra más del equipo.

El tema de que la persona tenga que venir a pedir la cita personalmente habría que cambiarlo, podría ser telefónicamente, pero el problema es que se van las citas a 3 o 4 meses vista; no ha funcionado. La administración tendría que dar la opción de dar citas personal o telefónicamente, pero no tenemos los medios, necesitamos más gente.

El modelo de un día a la semana, 40 o 50 personas esperando que se le dé un número para la semana no me gusta nada. Es una visión dantesca de lo que da la administración. En los otros modelos de 6 casos por día, me parecen poco, pero eso depende también del personal que haya. Para una primera cita, la ratio adecuada por día sería 15 o 16 personas, entonces yo no he tenido quejas ni reclamaciones.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Yo voy a partir de la experiencia que he tenido en estos modelos. La Unidad de Recepción de la Demanda fue un modelo de funcionamiento que se diseñó para dar respuesta a algo que fallaba, que era el modelo de cita previa, que garantizaba la cita a largo plazo.

Los modelos no son buenos ni malos, sino que son una guía, lo que marca el camino, son susceptibles de introducir cambios si hay fallos.

La cita previa evidenció una larga espera para ser atendido. Mi experiencia es que la Unidad de Recepción de la Demanda ha proporcionado la inmediatez en la atención, pero supera la demanda a la dotación profesional del servicio. Si produce agilidad, pero produce inconvenientes arcaicos en la administración pública: no estar contempladas otras formas de acceso, que pueden derivar en una atención mixta (como otros sistemas). Situamos a todas las personas que tienen que venir, a una única forma de acceso, por lo que tenemos que ser conscientes de que algunos se quedarán sin dicho acceso.

El modelo atiende en tiempo real, y no a un tiempo distinto como en otros modelos. Tiene también una respuesta institucional a la demanda institucional diaria (comunidades de vecinos, colegios...).

A4: Yo creo que la Unidad de Recepción de la Demanda es la que ha funcionado mejor de los que se han probado, porque atiende diariamente 6 u 8 personas y permite que se racionalice mejor la canalización a otro profesional del equipo, al estar más estudiada desde un momento previo la situación del usuario.

El que ha funcionado pero era el atender por primera vez dos días a la semana, mediante números, era el que peor acceso tenía de la población (se montaban jaleos, acampando en la calle para pedir números...).

El problema es que tanto sea un modelo u otros es que no hay dotación de personal suficiente para atender. La ratio adecuada serían 6 números por profesional, siempre que tengas detrás un servicio que pueda dar respuesta a lo que la gente necesita.

E2: Aquí hemos tenido todos los modelos, pero el que ha funcionado mejor es la Unidad de Recepción de la Demanda, porque ha garantizado la atención al ciudadano. La cita previa se prolongaba y se daba a cita a tres meses vista, y muchas personas después no acudían.

En un principio se planteó sin números, pero tuvo que modificarse y ponerse con números, y lo que quedaba dentro se garantizaba la inmediatez en la segunda atención a la semana siguiente.

Para mí el modelo que funciona pero es el de los números con distintos profesionales.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: Yo pienso que en cada sitio que el modelo se ha implantado es en relación a la población que atiende, por lo que en cada sitio está funcionando bien. Antes no todo el mundo se iba con cita, y ahora se filtran primero los que tienen derecho a nuestras prestaciones.

Yo tengo muy claro que el problema es que hace falta más personal y hacen falta más Centros de Servicios Sociales.

A6: Este es el debate de toda la vida de Dios en el Ayuntamiento. Aquí lo que ocurre en los Servicios Sociales, si nos centramos en la estructura actual me parece una barbaridad. Máximo 6 entrevistas, eso es una barbaridad. En los Servicios Sociales Especializados, de adicciones por ejemplo, yo trabajé previamente allí, se atendían máximo 14 entrevistas. Esto tiene que ver con dos cosas a priorizar: la atención o la calidad en la atención.

Aquí lo que nos planteamos es que si se dice máximo 6 entrevistas es porque requiere de un segundo trabajo que genera

Una carga ya que cualquier profesional que vaya acumulando 6 entrevistas, se entiende que estaría desbordado.

Yo creo que los que estamos aquí nos pagan, y nos pagan para trabajar, de 8 a 3; nadie que no pertenezca a la red puede entender que una persona por mucho trabajo que tenga, se bloquee.

Yo estoy aquí muy a gusto trabajando no me cambio por nadie, pero eso no quita que haga una autocrítica de cosas que no me gustan. Cualquier familia con una situación de necesidad, le dices que se han dado 6 números, por favor... cuando algunas familias lo que haces es darle una información básica y derivarlas fuera. Con esta estructura la sensación es que hay carga de trabajo que no permite ampliar, pero yo te digo que no es verdad. Hoy en día los médicos de cabecera están dando una media de 18 o 20 citas al

día, no es comparativa la situación, pero también hacen un diagnóstico y un tratamiento, y si te das de baja tú tienes que buscarte quien te va a atender a las familias que tú no atiendes.

Yo creo que simplemente reduciendo la burocracia administrativa que conlleva la mayoría de los recursos que aplicamos, cada profesional tranquilamente, sin estrés, sin burnout, puede atender es doble de familias que están atendiendo.

E3: Los modelos se han ido adaptando a la necesidad de la demanda con lo cual se puede decir que han sido los mejores o menos malos en los momentos que se han aplicado.

El modelo tradicional y rígido de citas a las familias, se vio que era insuficiente y estábamos realizando un mal trato al ciudadano que tenía que venir tempranísimo y podía marcharse sin obtener la cita. Ese modelo es inoperante y no puede abordar la cantidad de demanda que tenemos.

El modelo que tenemos actualmente de abordaje de forma grupal, en demandas masivas como puede ser el salario social, atenderlo de forma grupal, yo no digo que sea el mejor pero es el que mejor está funcionando.

Pero para mejorar la calidad en la atención individual se tendrían que haber reforzado los Centros de Servicios Sociales con más profesionales, y eso no lo tenemos, la dinámica social ha cambiado tan rápido que no podemos tener modelos de atención al ciudadano rígidos, tienen que ser flexibles, y tener un protocolo con indicadores de flexibilidad, para podernos adaptar a esta vorágine que estamos viviendo.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: Yo sigo opinando que a las personas que vienen hay que atenderlas, no digo ni 6, ni 12, ni 15, sino un horario: la puerta abierta al que viene para atenderlo. Es verdad que un profesional se quema si hay mucha demanda, pero entonces cambiamos al profesional, pero no la forma de atender, porque el perfil de usuarios ha cambiado, y a los que venían antes les daba igual venir hoy que mañana.

Yo creo que lo que se hace aquí es lo idóneo, tú vienes y me planteas algo, y yo te digo si se hace aquí o no. Muchas personas vienen muy desorientadas, enviadas por instituciones externas sin saber a qué vienen.

A8: Para mí el modelo mejor es la Unidad de Recepción de la Demanda, tiene sus cosas también, nada es perfecto. Se atiende mucha gente, y ha tenido variaciones, se modificó el horario, los números...

Yo hago una primera valoración y veo si el tema es para trabajar desde aquí o lo tengo que derivar a otros dispositivos.

Antes había muchas colas en las puertas, cuando atendíamos los lunes y los jueves, ahora eso se ha reducido, al atender todos los días de la semana.

E4: Por mi trayectoria conozco todos los modelos, y pienso que el que mejor funciona es la Unidad de Recepción de la Demanda. Con este modelo se asegura al usuario una primera atención y valoración y se informa de documentación a presentar en el caso de que se valore la continuidad de la intervención, cosa que facilita la siguiente entrevista y posible gestión de recursos, a la vez que se criba si la demanda planteada es susceptible de ser atendida en nuestro Centro o se deriva a otros dispositivos.

También valoramos la necesidad de que la demanda de las dependencias se ubique en un espacio distinto a este modelo, por su gran volumen.

No voy a valorar si el resto de los modelos son o no más efectivos, lo único que puedo decir es que al atenderse menos la lista de espera puede ser mucho mayor, y algunas entrevistas son meras disposiciones a otros dispositivos.

Otro inconveniente al modelo de entregar un día a la semana un número determinado de citas es que el usuario no acuda por dejadez, olvido, etc. He llegado a conocer hasta dar las citas a primeros de mes para el mes entero y el primer día se agotaban. Las situaciones pueden variar en un mes.

Pregunta 4: en tu opinión, ¿Qué elementos cambiarías en tu organización para mejorar el sistema de atención técnica que tenéis establecido?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Los elementos a cambiar en la organización los hay pero no dependen de nosotros. ¿Qué pasa? Nuestra edad dorada fue mientras que se mantuvo aquí un equipo estable, con sinergia positiva, con muy buena producción, y calidad. En el momento que nos dejan tener equipos estables, no podemos, porque hay que trabajar, y se trabaja con recursos humanos propios, no subcontratados. La inestabilidad laboral es lo que cambiaría.

El problema son las imposiciones y lo que nosotros no podemos cambiar. Los problemas internos de la organización los podemos cambiar, mientras que dependa de este equipo, lo que no podemos es lo que nos viene de fuera impuesto.

A2: Creo necesario la formación y atención más cualificada del personal auxiliar. También el apoyo de auxiliares administrativos en las tareas puramente administrativas y burocráticas (documentación). El personal técnico debería poder centrarse en las funciones técnicas.

E1: Yo quizás, mantendría la Unidad de Recepción de la Demanda pero pondría dos personas más, aumentar la acogida inmediata.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Más que cambiar, yo ampliaría el sistema de atención, con mayor dotación de efectivos para tener más despachos al día, no es una ventanilla única y lleva una

actuación técnica. Este servicio pretende racionalizar la atención, los medios y garantizar su calidad.

A4: Lo que cambiaría es la dotación. El problema de aquí no es la intervención técnica, sino que no hay capacidad para asimilar la población demandante. Hay que priorizar todos los servicios y no solo el de acceso.

E2: Teniendo en cuenta que luego la tramitación de los recursos tarda mucho en resolverse, y el proceso administrativo que conlleva, que hace que se acumulen los casos activos, lo que genera nuevas demandas, estamos viendo cómo podríamos modificar este tema con dos niveles de usuarios. La gente, gran parte, son familias estructuradas, con búsqueda activa de empleo, sin riesgo en el tema de menores, eso hace que la demanda se solucione con la tramitación del recurso.

Estamos analizando dos tipos de familias: las anteriores, y las otras que sí necesitan una intervención más de tipo técnico, una continuidad. Una vez que tengamos claro que % hay posiblemente metamos algún tipo de corrector que ahora mismo no te puedo indicar.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5 Disponer de más personal y establecer dos niveles de atención: Un primer nivel con 2 trabajadores sociales, con intervenciones a corto plazo. Un segundo nivel con 5 trabajadores sociales, 1 educador y 1 auxiliar administrativo. Aparte estarían los otros servicios, con ratio de mínimo 60 casos.

Nuestro problema es que es difícil cerrar los casos, no hay criterios comunes del equipo, cada uno tiene una interpretación profesional al respecto.

A6: Esta pregunta te la he contestado con la pregunta anterior.

E3: Yo quizás intentaría, lo que pasa que eso requiere de un consenso con los a los ciudadanos, y una respuesta, aunque no sea integral, ni personalizada, pero la persona se va con algo.

También apostaría por dos niveles de intervención, la profunda de casos, y la gestión de prestaciones.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: Si hubiera menos sobrecarga de trabajo, creo que no habría que cambiar nada, pero necesitamos refuerzos; se nos escapan familias que no nos da tiempo a estudiar, pasamos de puntillas, no nos da tiempo a ahondar, eso sí lo echo yo de menos en este servicio.

Con más profesionales, yo priorizaría el trabajo con las familias, el poder conocer en verdad que podemos modificar. Nos hemos convertido en meros tramitadores, del trabajo social en sí, no realizo trabajo alguno, yo lo que hago es tramitar ayudas. Existen familias donde si no hay factores de riesgo con respecto a los menores no se trabajan.

A8: Yo veo una cosa muy importante y es que hubiera mayor coordinación tanto interna entre nosotros como externa. Las familias son las mismas y pasan de unos servicios a otros. También con técnicos de otros Centros, porque las familias se mueven con mucha facilidad.

E4: Para mejorar el sistema establecido lo primero que falta es personal fijo, entonces podríamos planificar y organizar bien el trabajo.

Pregunta 5: ¿Qué cuestiones crees que deben reconsiderarse para ofrecer unos servicios de calidad a los usuarios/as?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Equipos humanos estables. Yo llevo 12 años aquí y los usuarios no dicen “voy a ir a los Servicios Sociales”, sino “voy a ir a ver a María José”, soy un referente para ellos, esto facilita el trabajo de todos. El personal de mostrador es fundamental, que también de esa calidad, porque lo prioritario es el ciudadano.

A2: Facilitar el acceso y reducir los tiempos de espera, planificar los momentos de mayor demanda por puesta en marcha de programas, implantar sistemas de información y asesoramiento grupal, incorporar sistemas de sugerencias y mejoras, garantizar la continuidad del personal de atención.

E1: Estamos súper lejos de los servicios de calidad, que la gente pueda coger las citas por internet, telefónicamente, que pueda elegir el profesional ¿Por qué no? Para eso hay que tener mucho personal y con ratios. Buzones de sugerencias para los usuarios, donde opinen sobre los servicios. Ofrecer facilidad en una atención inmediata.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcoba

A3: En primer lugar hay que disponer de personal cualificado que tenga conocimiento de la realidad que trata y abarca, hay que contar con esa garantía. Tenemos que conocer la normativa, los marcos de la política social, ser rigurosos con el procedimiento administrativo, manejar la herramienta básica de nuestro trabajo que es la entrevista.

Como funcionarios que somos debemos al ciudadano la garantía de la actuación pública como tal. Es inadmisibles cualquier actuación arbitraria. Considero que la actuación técnica es fundamental en esa calidad que se persigue, y las habilidades que el profesional tenga para dar las respuestas.

Tenemos que conocer los propios procedimientos, el estado en que están otros sistemas de protección, y ser conscientes de cuál es nuestra capacidad de respuesta. No podemos crear expectativas que luego no vayan a ser reales.

A4: El personal y el tema del procedimiento administrativo. Tenemos unos procedimientos que son lentos, mucha burocracia, mucho papeleo, a la hora de resolver cuesta mucho resolver. Y seguimos teniendo usuarios reclamando lo que han pedido desde el primer momento, nos bloquean los espacios de atención, los libros de citas siempre están a tope.

También siempre hay que tener un reciclaje y formación constante, son cosas beneficiosas para todos. En el sistema organizativo que tiene esta Delegación no podemos hacer ni cursos.

E2: Lo primero que se me ocurre es la distribución de efectivos que se tiene en función de la población que se atiende (habitantes, parados, inmigrantes...). Hay una dotación básica de personal en los Centros de Servicios Sociales, pero aquí por ejemplo duplicamos en el número de población.

El referente profesional para las familias varía continuamente, es difícil llevar la historia, y que se disminuya el tiempo de la tramitación de los recursos.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: Mayor coordinación con otros sistemas de protección social, sobre todo en el tema de vivienda, educación. La gente viene con las expectativas altas creyendo que le vamos a arreglar la vida; debemos tener protocolos de coordinación a respetar por todos. Si no sabemos hacer una derivación es mejor que no la hagamos. Aún con protocolos a veces metemos la pata.

El dejar de ver los Servicios Sociales como “cajero” de ayudas económicas, hay mucha difusión de los Servicios Sociales como gestores de ayudas, y no como intervenciones técnicas.

Otra cuestión es la politización de los Servicios Sociales, estamos muy politizados y hartos del tema. El nivel político no debería meterse en las cuestiones técnicas.

A6: Yo pienso que en el concepto de calidad intervienen varios parámetros: la atención, como se atiende, las condiciones en las que se atiende, las posibilidades de atender... Hay que contemplarlos todos y mimarlos al mínimo detalle. Uno de los detalles que yo veo aquí son las formas, cuidar mucho donde se atiende a las familias; no hay que hacerlo en el pasillo, ni en la entrada, hay familias que lo ven como si les clavaras un puñal. Además tenemos un problema de espacios para la atención, hay menos despachos que profesionales.

E3: Urge un aumento de plantilla, tenemos los mismos dispositivos que hace 10 años, y resulta que tenemos la demanda triplicada y el número de prestaciones, también. Hace falta más profesionales y puestos de estructura, para que gestionen con eficacia y eficiencia los recursos.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: Mira si te digo la verdad esta pregunta la dejé en blanco.

Una de las cosas que yo planteo es la formación, aquí si tu quieres te formas por tu iniciativa, pero en sí algo que dote de herramientas hay poco.

De hecho yo soy autodidacta. No hay supervisión, no hay un sitio de descarga donde digas lo mal que te sientes. Tú te sientas, y pasa una familia y otra, y tu gestionas, nada más. Esa sensibilidad de ponerte en el sitio del otro se está perdiendo, porque no nos da ni tiempo a reflexionar.

A8: Yo veo muy importante el tema de la formación y actualizarnos, porque yo me siento muy perdida y con lagunas, sobre todo en temas legales. Aquí revierte todo y la gente viene con la idea de que le vamos a orientar, y tú te das cuenta de que no controlas todo. En definitiva, el reciclaje formativo.

También el personal, habría más apoyo. Y los protocolos de actuación entre distintos departamentos, siempre estamos en guerra con lo que es de cada uno. Criterios unificados entre todos, por ejemplo con la atención en los Centros y el empadronamiento.

E4: Actualmente con el personal y el número de demanda que tenemos no creo que se estén ofreciendo unos servicios de calidad, sino todo lo contrario. Se está atendiendo la demanda, ofreciendo un recurso y cerrando. Lo comparo con un tendero al que van a comprar, vende y hasta una nueva necesidad no vuelve a ver al comprador.

Habría que reconsiderar la creación de una plantilla fija en todos los Centros o al menos dotar de más profesionales a los que actualmente se encuentran más mermados, ya que permitiría una intervención más profesionalizada, y por tanto, aumentaría la calidad en la atención.

Pregunta 6: en estos últimos años ¿Consideras que se ha cambiado el papel profesional de los trabajadores sociales comunitarios? En caso afirmativo, explica por qué.

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Sí, ha cambiado y tiene que adaptarse a la dinámica, multi problemática que requiere una polivalencia de los trabajadores sociales. Tenemos que saber de todo e ir hacia la integralidad (extranjería, dependencias, gestión...) y todos podemos intercambiar el puesto si es necesario, apoyándonos los unos a los otros. Debemos seguir cambiando hacia lo generalista y no hacia compartimentos estanco.

A2: Sí. Dedicar mucho tiempo a funciones burocráticas y administrativas. Su trabajo se centra en la prescripción y trámite de recursos en detrimento de su papel de asesoramiento y acompañamiento.

E1: Creo que se sigue dejando al margen el trabajo de grupo y de comunidad, que se debería retomar y se ha incrementado la atención individual, la gestión del recurso en exceso, el trabajo administrativo en detrimento de la intervención técnica, y el acompañamiento a las familias.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Creo que no ha cambiado porque el que es sanitario es sanitario. El objeto del trabajo social es la persona en su contexto social. Distinto son las formas de funcionamiento del lugar donde se lleva a cabo la práctica profesional y el ajuste de esas proyecciones. En un momento determinado puede haber una política social que incida más en una determinada cuestión, como ha pasado con la dependencia, pero el papel profesional se ha visto modificado. Distinto es la gestión del tiempo, el volumen del trabajo del profesional ante su empresa.

A4: Creo que el papel profesional no se ha modificado, pero nos hemos visto inmersos en los procedimientos administrativos, que nos quitan tiempo para la gestión técnica. Anteriormente a la crisis, la burocracia no era tan excesiva ni tan vigilada.

E2: Creo que hacen cosas diferentes. Cada vez su ámbito es más grande, hay más normas, más competencias. Por ejemplo, antes no había que hacer arraigos para inmigrantes ni tramitar dependencias. Para cualquier cosa piden un informe social, se está hasta desvalorizando la importancia del instrumento. Los jueces, los fiscales, los otros sistemas de protección, piden informes por no poder asumir con su personal cuestiones de su competencia.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: Creo que se ha dejado de ver al trabajo social en su dimensión técnica. El 80 % de nuestro trabajo es la gestión de los recursos económicos. En la gestión del tiempo todos tendríamos también que revisarnos.

A6: Creo que esto tiene que ver también con la calidad. No creo que haya cambiado el papel de los trabajadores sociales, lo que sí ha ocurrido es algo peligroso. Es muy frecuente la movilidad de los profesionales, por lo que cada vez que la familia viene se cambia de técnico. Un ejemplo cada seis meses, la familia tiene que volver a contar el problema a otro técnico. Cada profesional da su opinión ante el mismo problema. Me parece desconcertante. Es como la telefonía móvil, que cada vez que llamas te atiende un operador distinto y no te terminas de enterar, se pasa un calvario. El papel no ha cambiado, pero si los profesionales van cambiado continuamente ante las mismas familias.

E3: Actualmente nos encontramos una situación donde es imperiosa la gestión de prestaciones económicas, a lo que se suma que cada vez tenemos más presupuestos en

este sentido, lo que va en detrimento del acompañamiento técnico con unos objetivos con la familia, porque no hay tiempo. Nos estamos cargando la calidad de los servicios.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: Yo me considero tramitadora, porque no hay tiempo para la intervención técnica. Al mes 48 familias ¿Cómo trabajo? Pero el mes que viene otras 48 familias nuevas, es imposible. La ratio debería ser 20 familias más o menos.

A8: Sí creo que ha cambiado, porque nos hemos alejado mucho de la perspectiva del trabajo con familias, de la investigación social, eso se ha perdido. Ahora es necesidad, demanda, cubro inmediatamente, somos gestores de prestaciones, hemos perdido la esencia de la profesión.

E4: Claro que ha cambiado, la respuesta la he dado en la pregunta anterior.

Pregunta 7: en estos últimos años ¿Destacarías algún momento más significativo donde haya habido más problemas para desempeñar vuestra labor profesional en la atención al público?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Sí lo hay, y lo ha habido. Ahora mismo nos han impuesto un trabajo social puramente asistencialista, de subcontratación de servicios que no son de nosotros. Aquí cuentan ahora las cifras, no la intervención: ayudas, comedores... lo que tiene que primar es la intervención profesional, y si dentro de la misma se dice que hay que dar una prestación complementaria entonces se da. Yo no soy hermanita de la cruz, yo soy trabajadora social con una intervención técnica. Hay una presión muy grande.

Esto responde a temas políticos, el dinero que se da para comedores se podría dar para programas de empleo, por ejemplo.

A2: El despido de profesionales o la no cobertura de bajas, la falta de planificación de los recursos de ayudas que se aplican todos en un corto periodo de tiempo y Decretos que implican a los comunitarios en la emisión de informes o acreditaciones para el acceso a recursos de otros sistemas o administraciones.

E1: Para mí el momento más crítico es todos los años, cuando no dispongo de los medios humanos y técnicos necesarios. Aquí se da con frecuencia, una vez al año. Incluidas las reducciones de los contratos.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Sí, yo destacaría 2010 y 2011, ante el volumen de procedimientos de desahucios con la ejecución de lanzamientos en esta zona. Esa circunstancia fue brutal porque además

no había ningún mecanismo de protección, y las personas afectadas venían a los Servicios Sociales para no perder la vivienda. Era una situación que nosotros mismos desconocíamos; después a finales de 2012, empezaron mecanismos de protección ante estas problemáticas, y fuimos hasta más conocedores de la Ley Hipotecaria.

A4: Hubo un pico en 2011, cuando empezó el tema de los desahucios. Ahora este tema ha bajado. Desde 2009, la gente empieza a dejar de abonar la hipoteca, y en 2011 saltaron la proliferación de ejecuciones judiciales por impago.

E2: Cuando se puso en marcha la ley de dependencia, y con el Decreto de Exclusión de la Junta, sobre todo en el Programa de Refuerzo Alimentario Infantil. En la dependencia ha supuesto un nivel máximo de gestión sin tener las competencias, lo que dificulta el trabajo con el usuario, al no tener ninguna capacidad de decidir.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: El actual, porque el nivel de exigencias de los usuarios es bestial y la información que manejan también es bestial. Estamos todo el día aguantando regañinas. La gente se mete en internet y ve todo lo que puede pedir, y vienen informados.

A6: Este tema tiene que ver conmigo personalmente, yo he pasado momentos donde me ha costado trabajo atender a las familias con temas de conflicto grave con los menores.

E3: El primer pico se vivió cuando coincidieron los desalojos masivos por los bancos, hace dos años.

Ahora las familias han hecho el duelo y la población ya no vive con tanto estrés esa situación, por lo que invade menos la dinámica del servicio. Los profesionales se han acostumbrado a una demanda tan dura que parece que lo viven con menos estrés.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: Cuando cambiamos el modelo, teníamos a diario más de 40 personas en el Centro. También cuando los usuarios saben que tenemos presupuesto para ayudas. Se dicen unos a los otros “por el boca a boca”.

A8: Yo encuentro dos situaciones: las sustituciones, en vacaciones, es uno de los puntos que más me bloquean, y los intervalos de contratos donde los profesionales se van y se quedan los casos en tierra de nadie, porque nadie los puede asumir.

E4: Los momentos se dan anualmente por terminación de los contratos y no sólo desde la fecha de finalización, sino al menos un mes antes ya que deben disfrutar los permisos aun pendientes. Los profesionales pierden tiempo en pensar que va a ocurrir a partir de...Al

usuario se le crea la incertidumbre de quien va a continuar atendiéndole. Al disminuir el número de profesionales la organización cambia y los servicios se quedan sin atender.

Pregunta 8: enumera, en orden de mayor a menor importancia para ti, las dificultades que ahora mismo tienes en tu trabajo profesional.

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: La no estabilidad de los equipos, los que vienen es nuevo, y tiene que haber un periodo de adaptación.

El tema político, el asistencialismo que quieren que hagamos los técnicos.

A2: La sobrecarga de tareas administrativas, la falta de planificación estratégica y la falta de coordinación institucional con otros sistemas.

E1: he contestado en la pregunta 7 al respecto.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Encuentro un desconcierto en las personas ante una falta de expectativas de futuro que acuden a una administración pública; nos interpretan como una continuidad del nivel político. Es un cuestionamiento al profesional de las respuestas, haciéndonos responsable de las mismas.

Faltan espacios de evaluación en los que podamos medir lo que estamos haciendo y activar mecanismos que puedan corregirlos. Antes en las reuniones de equipo, se evaluaba, ahora se limitan a cuestiones puntuales y de urgencia. Perdemos la perspectiva de funcionamiento.

A4: Falta de recursos suficientes para las familias.

La burocracia; me cuesta asumirla dentro de mi papel profesional. Damos muy mala imagen a los usuarios y los confundimos con la documentación. Esto ralentiza la intervención y la familia pierde confianza, damos sensación de inseguridad.

Es difícil llegar rápido a una jefatura de sección, de servicio, no nos podemos saltar las escalas, porque entorpecemos el trabajo de la estructura.

E2: La primera, la saturación de demanda para los recursos humanos que se tienen.

La segunda, la descontextualización de la información y gestión de lo que tenemos que hacer. Antes había espacios entre los niveles de la estructura donde se contextualizaba todo. Ahora solo te llega la comunicación a través de correos electrónicos, que incluso se van modificando y pierdes el norte del procedimiento en vigor.

No hay espacios para consultar dudas. Las directrices son difusas, cambiantes, te vuelves loco. Lo que hoy vale para una persona, en diez días no vale para otra con un perfil

similar. Debemos tener recursos claros, estables y con procedimientos definidos y seguros.

Cada Centro de Servicios Sociales se hace sus propios procedimientos y puede llegar a que en cada Centro la gestión sea diferente.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: El nivel de exigencia de los usuarios es bastante importante. El volumen de familias que tenemos los técnicos, 100 o 150 familias es mucho, pero no podemos cortar el sistema.

Los trámites excesivamente burocráticos.

Este trabajo es difícil, yo siempre digo que trabajar para personas y con personas, aparte de lo que cada uno trae en su mochila.

A6: Me preocupa por encima de todo la cuestión laboral, desde mi situación y la de mis compañeros.

Los que gestionan estas historias piensan muy poco en las familias y solo piensan en los procedimientos, los números...

E3: Primero, la falta de tiempo efectivo para realizar las tareas que como directora del Centro tengo que realizar.

Segundo, la invasión continua de situaciones de emergencia presentadas por la población en un servicio, o por peticiones institucionales, o por las quejas ciudadanas; le dedicamos un 30% de nuestro trabajo a las quejas ciudadanas, lo que va en detrimento de la calidad de los servicios.

Tercero, la movilidad del personal, que exige poner al día anualmente a técnicos sobre su trabajo, después se marchan y vienen otros, y a empezar de cero.

Cuarto, la falta de personal, y no de prestaciones. Nunca hemos tenido tantas prestaciones, el problema es que no las podemos gestionar con calidad.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: El exceso de trabajo, el ver que yo puedo seguir trabajando con las familias y no tengo capacidad para tenerlas en activo.

La falta de recursos donde tú puedes hacer un trabajo técnico, de coordinación, de derivación... (Por ejemplo, entidades en el tema laboral), tanto entidades internas como externas.

Yo no necesito que las familias vayan al graduado social dentro de dos meses, antes no se puede, lo necesito hoy, porque estoy trabajando con la familia una determinada cuestión.

Y luego el estrés profesional, no podemos descargar.

A8: Siento que no tengo habilidades como para afrontar la agresividad. Las familias que vienen son exigentes, y me falta preparación para trabajarlo. Pienso que si me enfrento a ellos es pero todavía y si me callo, es como que dejen que me las den.

Necesitaría prepararme más en este sentido, y el apoyo institucional, pues no me siento respaldada.

Hay otra cuestión que es el tema de las prioridades políticas.

E4: La falta de personal de plantilla.

Los servicios centrales son muy desconocedores de la realidad.

Cada vez hay más tareas encomendadas a los Servicios Sociales Comunitarios.

Falta de tiempo para seguimiento técnico con los profesionales de su trabajo.

Pregunta 9: enumera, en orden de mayor a menor importancia para ti, los medios o instrumentos de mejora que utilizas para tu trabajo profesional.

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Para mí es fundamental los recursos humanos, y luego el PROSERVIC; este programa lo utiliza todo el personal del Centro. Intentamos hacerles ver a los compañeros que lo que no se ponga en la base de datos, implica trabajo para los demás y afecta al usuario.

También la organización de los procedimientos en la red informática del Centro, están todos colgados en nuestros ordenadores. En las jornadas de los viernes hacemos sesiones formativas entre nosotros, donde informamos de recursos y procedimientos nuevos.

Aquí el conocimiento es comunitario, y está en nuestra carpeta compartida, ese es el trabajo de nuestro modelo, y es una herramienta fundamental, un trabajo bastante rico.

A2: la red informática y los recursos humanos.

E1: Para mí el medio de vital importancia son los recursos humanos. Desde 2009, se han mejorado los instrumentos digitales y se ha facilitado la tarea. Otros instrumentos como los contratos administrativos para las ayudas, nos han facilitado mucho el trabajo y antes no existían, porque no nos exigen una tarea de fiscalización, que no es del trabajador social.

Los ordenadores nuevos, los escáneres, la valija electrónica... para mí porque mi función es más de gestión y coordinación como directora del Centro.

La legislación nos ha exigido mucho trabajo administrativo, cada vez más. También el equipamiento, que se identifique el Centro de Servicios Sociales de cómo tal, nos da dignidad.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Las herramientas de trabajo responden a herramientas más modernas, tanto en comunicación como en tecnología. Son absolutamente útiles y necesarias. Si hoy en día, en la sociedad de la información o tecnológicamente avanzada, no tenemos una herramienta que nos permita una consulta en la atención al usuario, estaríamos obsoletos.

Es verdad que a veces fallan, pero hay que contar con ello, y siempre tener algún instrumento que nos garantice la continuidad de la atención. Para mí es una respuesta bastante inútil, si un profesional dice que no puede hacer nada porque no tiene conexión, es un soporte de ayuda.

Desde que el teléfono sea corporativo, hasta tener una web municipal, a que haya programas informáticos de ámbito prestacional, el PROSERVIC, con flujos mayores de información que el SIUSS. Pero aun nos falta avanzar en esta cuestión, porque estas herramientas nos deberían permitir estar conectados con el resto de áreas municipales, solo tenemos un vínculo a padrón.

A4: Las bases de datos han ayudado mucho a nuestro trabajo, el cambio del SIUSS a PROSERVIC ha avanzado un poco en la sistematización de datos.

La herramienta facilita la búsqueda, aunque necesitaría de muchos arreglos. Podríamos tener una base de datos común donde se volcaran los datos de distintas bases informáticas que tenemos.

E2: El espacio actual del Centro de Servicios Sociales, las instalaciones más adecuadas, la incorporación de los medios informáticos. Sí echo en falta, en PROSERVIC, más formación. No lo utilizamos al cien por cien por desconocimiento. No hay mantenimiento de la poca formación que se nos da. Pienso que los técnicos no lo cumplimentan en su totalidad, no como ellos dicen por falta de tiempo, sino porque no terminan de verle la rentabilidad al programa.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: Los medios informáticos, por supuesto. El PROSERVIC, los correos electrónicos...estoy muy a gusto con todos, los valoro positivamente. Estoy a favor de registrar todo y registrar bien. Aunque no hay unos criterios generales de registro, debería haber un protocolo en este sentido para todos los técnicos igual.

A6: El PROSERVIC, pero falta un instrumento diagnóstico de la familia, porque cada trabajador social hace el suyo: a una misma familia, tres trabajadores sociales le pueden hacer tres diagnósticos diferentes.

Aunque hay muchas cosas no se pueden consensuar, hay unos mínimos que todas las disciplinas científicas deben tener, en los SSC no los tenemos.

Si gastamos tanto dinero en informática ¿Por qué no digitalizamos los protocolos? Para no andar fotocopiando. Los documentos se hacen en Word de los antiguos, ahí hay mucho que mejorar. Si aquí hacen una auditoría y aplican las normas ISO de calidad, vamos a los suelos todos.

E3: Los medios instrumentales, el correo electrónico, la digitalización de las relaciones con los técnicos y jefes, la ficha social informática. Todos han revolucionado la forma de trabajo y se rentabiliza el tiempo mucho más.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: El PROSERVIC. Que haya una base única para Sevilla, para mí ha sido muy importantes porque de un vistazo ves la historia de la familia, haya estado donde haya estado. Por otro lado nos da mucho trabajo porque hay que informatizarlo todo. Se podría mejorar porque hay partes que no están incluidas, por ejemplo la ayuda a domicilio, intervención en género, etc. Se hizo el proyecto pero no está en marcha.

A8: Para mí un elemento muy importante ha sido el nuevo Centro de Servicios Sociales, porque está bien, en comparación a como estábamos antes, hacinados. También los temas informáticos.

E4: Aunque en un principio fuimos reacios a los cambios, la implantación de PROSERVIC nos ha proporcionado un avance importante. Al igual que la firma digital y el sistema de registro actual.

Pregunta 10: en el caso de que en tu Centro de Servicios Sociales, los usuarios realicen quejas y reclamaciones ¿Podrías describir cuales son las más habituales?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: Que no han cogido cita con la trabajadora social, sobre todo, cuando no hay personal porque estamos bajo mínimos.

A2: La tardanza en la atención y la no prestación de ayudas demandadas.

E1: Solo cuando no hay personal para atender al público. La gente quiere que se le atienda y se le escuche.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Las quejas que a los profesionales nos llegan son las relativas a la atención que hemos realizado. Las quejas sabemos que vienen por las dificultades de acceso, aunque es una herramienta útil para el ciudadano, también es una garantía para la administración. Creo que siempre hay que considerarlas para mejorar, aunque se manifiesten desde un aspecto subjetivo del que reclama.

A4: En el acceso a los trabajadores sociales; la gente viene muy temprano y tiene dificultades. A la gente le preocupa llegar hasta aquí. Desde las 6 o 6,30 de la mañana ya hay gente esperando fuera, por lo que es complicado para ellos, y para nosotros también, a pesar de haber un cartel con el número de citas, todos los días tenemos la sensación de que “se va a montar”.

Intentan hablar con la directora del centro, y si no las hojas de reclamaciones, ya que el nivel cultural de la población, de este nuevo perfil actual, les indica que tienen derecho a poner una reclamación.

E2: No acceder a la atención. La demanda supera la capacidad de atención que se tiene aquí. No hay quejas de mala gestión, sino del acceso. Tenemos muchísima población para un número reducido de profesionales.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: La tardanza en contestar a las llamadas de teléfono y dar las citas. Se nos acusa también de que no tramitamos ayudas, puede ser por la desinformación y el carácter de la gente. La administración en estos casos debe consultar a los técnicos, y contestar con la opinión de los mismos.

A6: Para mí hay dos tipos de quejas:

Quejas a profesionales, donde creo que se debe establecer una comisión de quejas, que determine como debemos actuar para ponernos las pilas.

Quejas a la institución, creo que son infundadas, aunque los ciudadanos están en su derecho.

E3: Como a mí no se me atiende ahora mismo y yo vengo y exijo que se me atienda en estos momentos. Hace tres años esto no era así, era ocasional, y ahora todos los días tenemos episodios de conatos de agresividad en la portería.

Somos los depositarios de sus frustraciones y no podemos paliar sus situaciones, por lo que aquí explotan. Exigen una atención inmediata del técnico asignado, aunque esté en una visita a domicilio. Algo parecido está ocurriendo en el centro de salud y la oficina del paro de la zona.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: El colectivo que está llegando nuevo se queja de no cumplir requisitos de los baremos para las ayudas sociales, porque los baremos están hechos para las familias que no tienen nada. Los Servicios Sociales no se están adaptando a estos nuevos grupos de familias, sino que están estancados en las familias crónicas.

A8: Lo que tardamos en dar una cita. El año pasado las citas iban para dos meses. La rigidez con los baremos para las ayudas económicas, la familia no lo entiende, porque necesita que se le ayude. Se ponen como energúmenos, también buscan la inmediatez en las respuestas.

E.4. No conseguir número para la entrevista, y cuando no se puede ofrecer lo que demandan, alegan que solo ayudamos a los inmigrantes, población muy numerosa en esta zona. En raras ocasiones se han quejado de la atención prestada por el profesional.

Pregunta 11: en tu opinión, ¿Qué factores ajenos a vuestra organización interna están influyendo en el desarrollo de vuestro sistema de atención técnica?

Centro de Servicios Sociales Tres Barrios Amate

A1: La política de restricción de personal.

A2: la inestabilidad de los profesionales.

E1: El tema de personal. La falta de fluidez de la comunicación entre la jerarquía y nosotros, dentro de la organización. No se toman decisiones conjuntamente, no se escuchan nuestros criterios.

Centro de Servicios Sociales Sevilla Este Alcosa

A3: Nos faltan espacios de coordinación, la coordinación hace más racional las actuaciones, las reuniones o mesas de coordinación, por lo que pueden darse situaciones de vacío.

La coordinación da lugar a protocolos, que dan mayor garantía y más racionalidad, con independencia de las personas que en cada momento puedan estar en los procesos.

A4: La dotación de personal, y todo el tema de coordinación interna en el equipo y con el área de salud.

E2: La diversidad de las competencias. No poner freno a peticiones institucionales externas para que los técnicos trabajen. Las competencias que tienen otros de decidir y nosotros solo hacer.

Las resistencias de los técnicos a los cambios.

Centro de Servicios Sociales Torreblanca

A5: La excesiva burocracia que tenemos en las gestiones, y la politización, la descoordinación con entidades y otras administraciones.

A6: La estructura y politización de los Servicios Sociales. La inseguridad a la hora de determinar una línea de intervención con familias, dependiendo a veces de la voluntad política última.

E3: La crisis, el desempleo. La falta de eficacia en los procedimientos con los servicios centrales desde los territorios. Este tema bloquea mi trabajo y de los técnicos, y bloquea la atención al usuario. Además pienso que es subsanable.

Centro de Servicios Sociales Cerro Su Eminencia

A7: El que no se valora el trabajo profesional del día a día, al enfrentarnos a los usuarios, por parte de los altos cargos; están cada vez más alejados de la realidad, y los programas no se adecuan a la realidad, no nos sirven. No hay feed back con los técnicos de base.

A8: Todo revierte aquí, y no podemos llegar, un ejemplo de ello es la problemática de vivienda, el paro, la exclusión... todos dicen “vete a la asistente social que te lo arregle”. Nos llegamos a replantear que es la exclusión social. Esta mañana una usuaria quería un certificado de exclusión por estar parada, eso no es exclusión social.

E4: La terminación de los contratos, la falta de personal y el aumento de las tareas.