



Universidad
de La Laguna

Facultad de Ciencias Políticas,
Sociales y de la Comunicación

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN LA ISLA DE LA PALMA

Grado en Trabajo Social
Trabajo de Fin de Grado
2016 - 2017

Autor: Sergio Camacho Hernández.
Tutora: Celsa M^a Cáceres Rodríguez.
Convocatoria: Junio 2017.

Resumen

La ausencia de estudios e investigaciones sobre la situación de los servicios sociales en la isla de La Palma ligado a las particularidades que presenta la isla y teniendo en cuenta que de los catorce municipios la conforman, solo uno supera los veinte mil habitantes, nos lleva a explorar la situación de los servicios sociales y estudiar los motivos que contribuyen a explicarla.

Por tanto, esta investigación tiene un carácter exploratorio y descriptivo ya que pretende acercar la situación de los servicios sociales en la isla de La Palma a través del análisis de fuentes secundarias, así como del relato de las trabajadoras sociales de los catorce ayuntamientos.

Los principales resultados reflejan la sobrecarga de los servicios sociales de la isla ante el incremento del número de personas atendidas y de la demanda de prestaciones. Aunque las necesidades básicas de la población están cubiertas, y las principales prestaciones básicas se proporcionan en todos los municipios, destaca: la ausencia de intervenciones y seguimientos de casos, el poco uso de las páginas webs de los ayuntamientos en lo que respecta al área de servicios sociales, y la falta de datos estadísticos reales y exactos sobre el número de personas atendidas, cantidad de prestaciones... como consecuencia de no disponer de un programa de registro informático adecuado.

Palabras clave: Servicios Sociales, Prestaciones Básicas, La Palma, Ayuntamientos.

Summary

The lack of studies and research on the situation of social services on the island of La Palma in addition to the characteristics of the island and the fact that only one of its fourteen municipalities exceeds twenty thousand inhabitants, leads us to to explore the situation of social services and to study their causes.

Therefore, this research has an exploratory and descriptive character as it seeks to bring a new approach on the situation of social services on the island of La Palma through the analysis of secondary sources, as well as of the social workers' statements from the fourteen municipalities.

The main results reflect the overload of the social services of the island due to the increase in the number of assisted people and the demand for benefits. Although the basic needs of the population are covered, and the main basic benefits are provided in all municipalities, the following facts are particularly noteworthy: the lack of interventions and follow-up of cases, the little usage of web resources by the municipalities in the area of Social Services, and the lack of real and accurate statistical data on the number of people served, quantity of benefits ... as a result of not having an adequate computerized registration program.

Key words: Social Services, Basic Benefits, La Palma, City Halls.

Contenido

Introducción.....	1
1. Marco teórico.....	2
1.1 Los Servicios Sociales.	2
1.2 Servicios Sociales – Conceptualización.	2
1.3 Marco normativo de los Servicios Sociales.	4
1.3.1 Constitución Española de 1978.....	4
1.3.2 Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local.	5
1.3.3 Ley 9/1987 de Servicios Sociales de Canarias.	6
1.3.4 Plan Concertado de Prestaciones Básicas de 1988.	6
1.3.5 Catálogo de Prestaciones básicas 1999.	7
1.3.6 Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.	8
1.4 Situación actual de los Servicios Sociales en Canarias.	8
1.5 Los Servicios Sociales en La Palma.	10
2. Objetivos.	11
3. Método.	12
3.1 Población y Muestra.	12
3.2 Técnicas e Instrumentos.....	12
3.3 Variables.	13
3.4 Procedimiento.....	15
4. Resultados.....	16
4.1 Resultados obtenidos del análisis de fuentes secundarias.....	16
4.1.2 Resultados obtenidos del análisis de las páginas webs de los Ayuntamientos.	16
4.1.3 Resultados obtenidos del análisis de fuentes estadísticas.....	18
4.2 Resultados obtenidos de las entrevistas.	27
5. Análisis y Discusión.....	33
6. Conclusiones y Propuestas	38
Referencias Bibliográficas.	41
Anexos	43

Introducción

El interés por esta investigación nace de la ausencia de informes o estudios sobre la situación de los Servicios Sociales en la isla de La Palma teniendo en cuenta además, las particularidades que presenta ya que, pese a ser una de las islas no capitalinas más grande, tan solo uno de los catorce municipios que la conforman, tiene más de 20.000 habitantes.

Partiendo de la premisa que plantea la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local que obliga a los municipios de más de 20.000 habitantes a prestar servicios sociales y la nueva, aunque paralizada, Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local que otorga a las Comunidades Autónomas la competencias referentes a Servicios Sociales¹ nos lleva a explorar la situación de los servicios sociales, estudiando los motivos que la explican y analizando en qué medida los municipios ofrecen las prestaciones básicas.

Además, dada la ausencia de estudios se pretende conocer la evolución de los servicios sociales en la isla teniendo en cuenta los principales servicios y prestaciones del Plan Concertado, la evolución de las necesidades de la población atendida, las funciones que desempeñan las profesionales de los servicios sociales de la isla así como el uso que se hace de las páginas webs institucionales en lo que respecta a esta área.

La investigación ha sido dividida en dos etapas consistiendo la primera en el análisis de fuentes secundarias y estadísticas para documentarnos y revisar la información accesible y existente sobre los Servicios Sociales en la isla. Principalmente se ha acudido al Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y a las páginas web de los ayuntamientos de cada municipio puesto que el Sistema Estatal de Información de Servicios Sociales (SEISS) solo refleja datos a nivel de comunidad autónoma y los mismos se encuentran desactualizados. Además, se ha intentado por diferentes vías, contactar con el área de Asuntos Sociales del Cabildo de La Palma en busca de información de interés para esta investigación y no se ha obtenido respuesta alguna.

¹ Esta ley obliga únicamente a los municipios con población superior a 20.000 habitantes, a prestar evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, lo que genera una mayor incertidumbre sobre qué pasará con los Servicios Sociales en la isla.

La segunda parte de la investigación pretende conocer la visión de los y las profesionales del Trabajo Social de los servicios sociales sobre los datos e información obtenidos en la primera etapa, mediante la visita a los Servicios Sociales en los catorce municipios de la isla utilizando para ello una entrevista abierta y semiestructurada.

La investigación cuenta con seis grandes apartados constando por tanto de: marco teórico, donde se hace un breve repaso de la historia normativa y al concepto de los Servicios Sociales en España; objetivos, donde se plantean los objetivos de la investigación; método, donde se explica cómo se desarrollará la investigación; resultados, con los principales resultados obtenidos y por último las conclusiones donde se debatirá en torno a los objetivos planteados y el logro de los mismos.

1. Marco teórico.

1.1 Los Servicios Sociales.

Tal y como indica la Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado (1997), “el sistema público de servicios sociales ha ido configurándose a lo largo del tiempo en un proceso de transformación hasta la situación actual” (p.16). Uceda y García (2010) plantean que, lo que hoy conocemos como Servicios Sociales, surge como evolución de las prácticas e instituciones de la Beneficencia Local, existentes hasta el año 1982, y de la Asistencia Social del Estado, transferida a las Comunidades Autónomas a partir de esa década.

1.2 Servicios Sociales – Conceptualización.

Es necesario profundizar en los servicios sociales desde un punto de vista conceptual, pero para ello, debemos tener claro que el desarrollo de los mismos en España, es fruto del interés de las comunidades autónomas junto a las corporaciones municipales con las ventajas (descentralización) y desventajas (desequilibrios y vacíos) que ello implica (Roldán, García, y Nogués, 2013). Es por esto que, a la hora de definir o encontrar una definición de lo que se entiende por Servicios Sociales, se plantea la dificultad de concretar ya que gran parte de las existentes están insertas en diferentes programas y políticas sociales.

Gutiérrez (1995), define los servicios sociales en España como “un sistema público de prestaciones técnicas, capaz de generar un conjunto de prácticas destinadas a satisfacer necesidades individuales-colectivas, y en el contexto políticosocial de la sociedad de bienestar” (p.62).

Según Gobierno de Canarias - Consejería de Empleo y Asuntos Sociales (1999), entendemos por sistema de servicios sociales el “conjunto estructurado de prestaciones, centros y servicios, desarrollados a través de instituciones públicas y privadas con la finalidad de procurar la superación de situaciones de necesidad, favoreciendo para ello la promoción e integración de los ciudadanos [...]” (p.426). La Ley Canaria 9/1987 de Servicios Sociales, en su artículo 6 establece que los Servicios Sociales Generales “Constituyen el nivel primario del sistema de servicios sociales que con carácter polivalente tienen por objeto promover y posibilitar el desarrollo de todos los ciudadanos, orientándoles cuando sea necesario, hacia el correspondiente servicio social especializado o demás áreas del Bienestar Social”.

Fantova (2008), los define como “aquellos servicios que se encargan de promover el mejor ajuste posible entre la capacidad de cada persona para desenvolverse autónomamente” (p.45). No obstante, el mismo autor, también los define como el “entramado institucional del que se sirven los poderes públicos en un entorno determinado para ejercer sus responsabilidades al respecto [...] sería por tanto una red de servicios y responsabilidades” (Fantova, 2008, p.67).

Según Franco (1996) citado en Subirats, y otros (2007), los servicios sociales son “el conjunto de acciones, prestaciones y recursos que evitan situaciones de marginación y exclusión social” (p.30).

Una vez definidos los servicios sociales, debemos profundizar un poco más en los mismos detallando los servicios que lo constituyen.

Gran parte de las leyes de Servicios Sociales “determinan en sus disposiciones los catálogos y carteras de servicios sociales aunque no todas han elaborado catálogos o carteras” (Consejo General del Trabajo Social , 2017).

El Consejo General del Trabajo Social (2017) define un catálogo como “instrumento que determina el conjunto de servicios y prestaciones garantizados a través de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública” mientras que una cartera es la que “legisla las características, modalidades y requisitos de acceso a los servicios y prestaciones de los catálogos, así como la población atendida, el equipo profesiona [...]”.

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, publicó en 2013 el Catálogo de Referencia de Servicios Sociales donde se recoge, identifica y define las prestaciones de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales.

Tabla 1: Catálogo de prestaciones.
Prestaciones de Servicios
Información, orientación, asesoramiento, diagnóstico y respiro familiar. Autonomía personal, atención en el domicilio y respiro familiar. Intervención y apoyo familiar. Intervención y protección de menores. Atención residencial. Prevención e inclusión social. Protección jurídica.
Prestaciones económicas.
Renta mínima de inserción. Ayuda a víctimas de violencia de género. Prestaciones económicas para personas en situación de dependencia. Otras prestaciones económicas.
<i>Fuente: Elaboración propia a partir de Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2013).</i>

No obstante, “dada la ausencia de una Ley General de Servicios Sociales de carácter estatal, se han entendido como prestaciones básicas, aquellas que están contenidas en todas las leyes autonómicas” (Armas, y otros, 1998, p.41).

Tabla 2. Prestaciones básicas.
Información y Orientación. Ayuda a Domicilio Alojamiento y Convivencia. Prevención e Inserción Social. Fomento de la cooperación Social y el Voluntariado.
<i>Fuente: Elaboración Propia a partir de Armas Santana, y otros (1998) (p.41).</i>

1.3 Marco normativo de los Servicios Sociales.

No podemos continuar hablando de Servicios Sociales, sin hacer alusión a los principales documentos legislativos y normativos que ha habido en España para esta área.

1.3.1 Constitución Española de 1978.

Para hablar de los Servicios Sociales en España, desde el punto de vista legislativo y normativo, debemos partir de la Constitución de 1978 aunque como indica Roldán, García, y Nogués (2013) el sistema de Servicios Sociales se estructura en un periodo posterior a la misma.

La Constitución, aunque no alude de forma explícita a los servicios sociales, a excepción del artículo 50, podemos deducir el interés implícito por esta área a través de

varios de sus artículos como podrían ser: **artículo 39:** protección social, económica y familiar; **artículo 41:** régimen público de Seguridad Social; **artículo 49:** atención especializada a personas con discapacidad.

- **Artículo 50:** Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, promoverán su bienestar mediante un **sistema de servicios sociales** que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

Cabe destacar, debido el tema que nos ocupa, el **artículo 148.1.20** donde el estado transfiere a las comunidades autónomas la materia de “asistencia social”.

Podríamos, por tanto, comentar que la Constitución de 1978, es el punto de partida de los servicios sociales no obstante no es hasta 1982-1990 cuando se establece el marco teórico y legal del modelo de Servicios Sociales fruto de la preocupación por el desarrollo de un modelo de servicios sociales personales (Roldán, García, y Nogués, 2013).

A partir de la publicación de la ley fundamental, comienza a legislarse esta materia en las diferentes comunidades autónomas destacando el País Vasco como la primera comunidad que promulgó, en 1982, la primera ley de Servicios sociales.

1.3.2 Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Posterior al texto constitucional, en 1985, surge la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local para establecer competencias, principios, criterios y directrices teniendo en cuenta la realidad y las necesidades presentes. Según Roldán, García, y Nogués (2013) esta ley “estableció el núcleo competencial, garantizó la autonomía constitucional reconocida y dejó para un desarrollo legislativo posterior, la concreción de sus competencias” (p.88) ya que, tal y como indica Uceda y García, (2010) “no especifica el contenido de las prestaciones, figuras profesionales...” (p.89).

En el artículo 25.2 .2k de la citada ley, corroborando lo dispuesto en la Constitución de 1978, se otorga a los municipios la competencia para la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social ratificando en el artículo 26.1c el deber de prestación de servicios sociales a los municipios con población superior a 20.000 habitantes.

1.3.3 Ley 9/1987 de Servicios Sociales de Canarias.

Si continuamos de forma cronológica, en 1987 surge en Canarias la primera, y única hasta el momento, Ley de Servicios Sociales inspirada en el principio de universalidad, con el objeto, según lo dispuesto en el artículo 1, de “garantizar el derecho de todos los ciudadanos a los servicios sociales,” y con diez principales líneas de actuación. En este aspecto volveremos a incidir más adelante.

Cabe destacar en este apartado que desde 2009 hasta el presente año², se lleva debatiendo sobre una nueva Ley de Servicios Sociales, no obstante, tras la publicación y debate de diversos borradores, todavía no se dispone de la misma.

1.3.4 Plan Concertado de Prestaciones Básicas de 1988.

Pese al intento de promover una Ley Nacional de Servicios Sociales entre 1983 y 1984, como indica Subirats, y otros (2007) el sistema de servicios sociales en España “se caracteriza por la ausencia de una ley nacional que establezca pautas, concrete prestaciones, canales de coordinación, sistema de financiación...” (p.27). No obstante, sí cuenta con un instrumento que trata de equilibrar y organizar los servicios sociales de forma general. Este instrumento, denominado Plan Concertado de prestaciones básicas, se configuró en 1988 con los objetivos de “garantizar servicios sociales básicos para todos; proporcionar servicios de calidad y adecuados a las necesidades y cooperar con las corporaciones locales en materia de servicios sociales” (Gutiérrez, 2001, p.104). Dicho plan “establece una red municipal de servicios sociales, que presta un nivel básico de prestaciones (información y orientación, ayuda a domicilio, alojamiento, prevención de la marginación e inserción social) a través de los Centros de Servicios Sociales” (Gutiérrez, 1995, p.46).

² El Gobierno de Canarias prevé aprobar la Ley de Servicios Sociales antes de verano <http://www.gobcan.es/noticias/destacados/79634/gobierno-eleva-anteproyecto-ley-servicios-sociales-consejo-economico-social-dictamen>

Las prestaciones básicas que plantea el Plan Concertado son:

- **Prestación de información valoración y orientación:** pretende “dar a conocer a los ciudadanos, sus derechos, recursos existentes, procedimientos o alternativas ante una necesidad social determinada” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.113).
- **Prestación ayuda a domicilio:** engloba “el conjunto de tareas realizadas en el domicilio del destinatario por profesionales cualificados [...] para atender determinadas necesidades de los individuos cuando estos se encuentran en situaciones en las que no les es posible la realización de actividades cotidianas” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.121).
- **Prestación apoyo a la unidad convivencial:** incluye “las atenciones psicológicas, socioeducativas, técnicas o de rehabilitación orientadas a mejorar la autonomía personal, incrementar las competencias sociales y las relaciones de convivencia” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.122).
- **Prestación de alojamiento alternativo:** “Garantiza desde los Servicios Sociales los recursos de apoyo y/o realización de las gestiones necesarias para solucionar los problemas de alojamiento, temporal o permanente, que pueda presentar cualquier persona” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.126).
- **Prestación de prevención e inserción:** engloba un conjunto de actuaciones que “responde a la necesidad de prevenir la marginación y sus causas, así como favorecer procesos de participación e integración social de las personas y colectivos más desfavorecidos” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.134).
- **Prestaciones económicas:** Esta prestación “financia ayudas económicas en situaciones de emergencia social a personas que carecen de recursos para afrontarlas” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.144).

1.3.5 Catálogo de Prestaciones básicas 1999.

En 1999 el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales publica un catálogo³ de prestaciones básicas elaborado por varios técnicos de diferentes

³ Enlace al catálogo actualizado
<https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf>

comunidades autónomas con la finalidad de establecer un marco común de Servicios Sociales.

1.3.6 Ley 27/2013, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local.

En 2013, no exenta de polémica, se aprueba la Ley 27/2013 de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local que, aunque a día de hoy paralizada⁴ y con la incertidumbre sobre qué sucederá, debemos tenerla muy presente pues “provoca una situación crítica para la continuidad del Sistema Público de Servicios Sociales en España” (Consejo General del Trabajo Social, 2013, p.4).

La Ley nace con “el propósito explícito de adaptar la norma básica en materia de Administración Local a los principios de estabilidad presupuestaria, sostenibilidad financiera y eficiencia en el uso de los recursos públicos locales” (Arias y Jimenez, 2015, p.2) modificando a su vez la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Si la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local establecía la prestación obligatoria de servicios sociales a los municipios de más de 20.000 habitantes, la nueva Ley dispone, en su artículo 26.1.c, a los municipios con población superior a 20.000 habitantes a prestar evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social que, como indica Velasco (2012) citado en Arias y Jimenez (2015) “ahora la intervención municipal obligatoria ya no es propiamente prestacional, sino de simple identificación de las situaciones de necesidad asistencial” (p.6) y las competencias relativas a servicios sociales serán asumidas por las Comunidades Autónomas.

1.4 Situación actual de los Servicios Sociales en Canarias.

Los Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias podríamos decir que, en lo que se refiere a legislación, se inicia y desarrolla a partir de 1987 con la publicación de la Ley 9/1987 de Servicio Sociales con el objeto de, según lo dispuesto en el primer artículo, “garantizar el derecho de todos los ciudadanos a los servicios sociales, facilitando su acceso a los mismos, orientados a evitar, y superar conjuntamente con otros elementos del régimen público de Bienestar Social, las situaciones de necesidad y marginación social que presenten individuos, grupos y comunidades en el territorio

⁴ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2016-3407>

canario, favoreciendo el pleno y libre desarrollo de éstos.” Varios años después, en 1999, se aprueba el primer Plan General de Servicios Sociales de Canarias.

Tal y como indica González y Pérez (1998), los servicios Sociales de base en Canarias centran su estructura ante unas líneas de intervención que serían:

Tabla 3. Líneas de intervención de los Servicios Sociales en Canarias.
<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de la base comunitaria del sistema. • Proximidad y descentralización. • Protagonismo local. • Homogeneizar la protección social. • Consensuar las actuaciones del Gobierno de Canarias con las entidades locales. • Integración de prestaciones asistenciales y recuperadoras con prácticas de dinamización y promoción de la convivencia y solidaridad.
<i>Fuente:</i> Elaboración propia a partir de González Bueno y Pérez Rodríguez (1998).

Debemos tener en cuenta que tal y como indican Armas, y otros (1998), “La lejanía y la múltiple insularidad han constituido desde siempre factores más agravantes que favorecedores de los problemas sociales en Canarias” (p.17).

Según el último índice DEC⁵ publicado en 2015, Canarias ocupa “el decimoquinto puesto en la calificación de las Comunidades Autónomas en el desarrollo de su Sistema de Servicios Sociales, solo mejor que las Comunidades Murcia y Valencia” (García Herrero y Ramírez Navarro, 2015, p.54). El mismo índice, evidencia el escaso desarrollo de los servicios sociales en Canarias no obstante, destaca el equilibrio entre gasto y cobertura. Además hace referencia al notable atraso legislativo de la comunidad en lo que a servicios sociales se refiere pues indica que “carece de referencia legislativa, normativa y planificadora de su Sistema de Servicios Sociales, que garantice derechos ciudadanos en esta materia. [...] manteniendo una ley ya superada por el desarrollo del sector en todo el Estado” (García y Ramírez, 2015, p.55).

A la falta de desarrollo acreditada por el índice DEC, REDESSCAN⁶ emitió en 2011 un informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Canarias donde enumera las carencias que presenta el sistema de las que destacamos: la inadecuación a las necesidades por parte de la estructura administrativa, la inestable e insuficiente

⁵ Índice de desarrollo de los Servicios Sociales 2015, es el único estudio que trata de medir y evaluar el desarrollo de las estructuras y presupuestos del Sistema de Servicios Sociales en España

⁶ Red Canaria en defensa del Sistema Público de Servicios Sociales

financiación de los servicios sociales, el marcado carácter asistencialista así como el exceso de burocracia y ausencia de evaluación.

Desde el punto de vista geográfico y poblacional, en lo que respecta a la concepción de los Servicios Sociales como tal, nos encontramos con que Canarias cuenta con 88 municipios de los cuales 8 tienen más de 50.000 habitantes, 20 tienen una población de entre 20.000 y 50.000 habitantes y 60 tienen una población de menos de 20.000 habitantes. Por tanto, nos encontramos con que “los municipios de menos de 20.000 habitantes representan el 68% de los municipios de Canarias” (Rodríguez, Déniz, Velasco, y Henríquez, 2014, p.3).

Es necesario recordar en este punto que, la Ley 7/85 Reguladora de las Bases del Régimen Local establece tal y como plantean Roldán, García, y Nogués (2013), “la competencia municipal en la prestación de Servicios Sociales con carácter obligatorio en los municipios con más de 20.000 habitantes, que deberán ejercerla ya sea solos o asociados” (p.89) además, como reflejan los mismos autores, si tenemos en cuenta la realidad de España y lo que la citada ley expone, aproximadamente el 80% de los municipios españoles no podrían ni estarían obligados legalmente a prestar Servicios Sociales.

1.5 Los Servicios Sociales en La Palma.

Tal y como indica el Centro de la Cultura Popular Canaria (2000) “La Palma ha estado volcada en la actividad primaria. Solo cabe señalar algunos vestigios de la industria que en gran medida está relacionada con la transformación de los productos agrarios” (p.482). Este mismo documento, señala que, desde finales de los años 80 hasta la actualidad, el turismo ha tomado un mayor protagonismo, pues así lo indica una parte importante del PIB de la isla.

“El Estado de Bienestar ha permitido a los palmeros superar profundas desigualdades sociales que afectaban a la isla. [...] sin embargo aún persisten situaciones de pobreza y carencias básicas” (Centro de la Cultura Popular Canaria , 2000, p.483).

En lo que respecta a población, el único municipio que en 2016 contaba con una población superior a 20.000 habitantes era Los Llanos de Aridane que, haciendo una doble lectura, atendiendo a la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local, sería el único municipio de la isla obligado a prestar Servicios Sociales.

Tabla 4 – Población por municipios	
Municipio	Población año 2016
Los Llanos de Aridane	20.043
Santa Cruz de La Palma	15.711
El Paso	7.457
Breña Alta	7.086
Breña Baja	5.377
Villa de Mazo	4.821
Tazacorte	4.633
San Andrés y Sauces	4.171
Tijarafe	2.577
Puntallana	2.387
Puntagorda	2.025
Barlovento	1.886
Fuencaliente	1.705
Garafía	1.607

Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda. Cifras Oficiales de Población / Series anuales. Municipios por islas de Canarias. 2000-2016

La consejería de Servicios Sociales y Educación, Sanidad y Artesanía del Cabildo Insular de La Palma emitió un informe en 2016 sobre la incidencia de la pobreza y exclusión social en el que se evidencia la dificultad por la que ha pasado la isla como consecuencia de la coyuntura económica vivida, dejando constancia del aumento de la tasa de desempleo, así como del número de familias con dificultades derivadas de esta situación. Las administraciones públicas han tenido “que responder con un incremento de los apoyos a las familias y personas en situación de pobreza y exclusión social, básicamente de carácter económico para ayudar a cubrir sus necesidades básicas de alimentación, vestido, equipamiento de vivienda o alojamiento” (Consejo de Servicios Sociales, 2016, p.3).

2 Objetivos.

- Explorar la situación de los Servicios Sociales en los catorce municipios de la isla a través de fuentes secundarias y estadísticas.
- Analizar en qué medida los municipios ofrecen todas las prestaciones sociales básicas.
- Estudiar los motivos que contribuyen a explicar la situación de los Servicios Sociales en La Palma.

3 Método.

Esta investigación tiene un carácter exploratorio y descriptivo ya que pretende acercar la situación de los Servicios Sociales en la isla de La Palma haciendo uso y recopilando información tanto cualitativa como cuantitativa.

3.1 Población y Muestra.

Se ha seleccionado para la investigación los 14 municipios que conforman la isla de La Palma, específicamente a las profesionales de los servicios sociales generales de cada municipio.

3.2 Técnicas e Instrumentos.

La recopilación de información se ha llevado a cabo a través de un análisis documental de fuentes secundarias, siendo principalmente las páginas webs de los ayuntamientos y la estadística del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales del Instituto Canario de Estadística (ISTAC). Además, se realizaron catorce entrevistas presenciales a las profesionales del Trabajo Social de los Servicios Sociales Generales de los catorce ayuntamientos de la isla.

Para el análisis de las páginas webs de los ayuntamientos, se han elaborado dos tablas. Una engloba los municipios que no tienen página webs o no contemplan un área específica de Servicios Sociales, y otra con los municipios que si disponen de área de Servicios Sociales en sus páginas webs separando en esta los servicios y recursos principales de los especializados.

Para el análisis de los datos obtenidos de la estadística del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales del Instituto Canario de Estadística (ISTAC) se ha separado por variables que se desarrollan en el siguiente apartado.

Para el análisis de las entrevistas se realizaron, transcripciones, análisis de contenido y finalmente la triangulación con toda la información recopilada.

El modelo de entrevista ([ver anexo 1](#)) ha sido elaborado específicamente para esta investigación. Consta de seis apartados con diferentes preguntas en cada uno de ellos con las que se pretende conocer la situación de los servicios sociales de la isla teniendo en cuenta: Los medios de registro de la información, los servicios que se prestan en los diferentes municipios, las funciones que realizan las profesionales del Trabajo Social, el uso de la página web de los ayuntamientos y, por último, los datos recopilados de las prestaciones del Plan Concertado.

3.3 Variables.

Para describir la información obtenidas del ISTAC haremos uso de una serie de variables que se detallan a continuación.

- **Variable usuarios y usuarias:** refleja el número de personas que ha acudido a los Servicios Sociales en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015.
- **Variable prestación información y orientación:** refleja el número de veces que se ha prestado información y orientación en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015.

Esta prestación pretende “dar a conocer a los ciudadanos, sus derechos, recursos existentes, procedimientos o alternativas ante una necesidad social determinada” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.113).

- **Variable prestación ayuda a domicilio:** refleja el número de personas a las que se le ha prestado el servicio de ayuda a domicilio en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015.

Esta prestación engloba “el conjunto de tareas realizadas en el domicilio del destinatario por profesionales cualificados [...] para atender determinadas necesidades de los individuos cuando estos se encuentran en situaciones en las que no les es posible la realización de actividades cotidianas” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.121).

- **Variable prestación apoyo a la unidad convivencial:** refleja el número de veces que se ha prestado apoyo a la unidad de convivencia en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015.

Esta prestación incluye “las atenciones psicológicas, socioeducativas, técnicas o de rehabilitación orientadas a mejorar la autonomía personal, incrementar las competencias sociales y las relaciones de convivencia” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.122).

- **Variable prestación alojamiento alternativo:** refleja el número de veces que se ha prestado alojamiento alternativo en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015.

Esta prestación “Garantiza desde los Servicios Sociales los recursos de apoyo y/o realización de las gestiones necesarias para solucionar los problemas de alojamiento, temporal o permanente, que pueda presentar cualquier persona” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.126).

- **Variable prestación prevención e inserción:** refleja el número de veces que se ha prestado prevención e inserción en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015.

Esta prestación engloba un conjunto de actuaciones que “responde a la necesidad de prevenir la marginación y sus causas, así como favorecer procesos de participación e integración social de las personas y colectivos más desfavorecidos” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.134).

- **Variable gestión de prestaciones económicas:** refleja el número de prestaciones económicas tramitadas en los catorce municipios de la isla desde 2001 hasta 2015. Esta prestación “financia ayudas económicas en situaciones de emergencia social a personas que carecen de recursos para afrontarlas” (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. , 2013, p.144).

Para describir la información recabada en las entrevistas a las profesionales del Trabajo Social de los servicios sociales, se agrupará la misma en varios apartados que se detallan a continuación:

- **Medios de registro de información:** Refleja el medio utilizado para la recogida y almacenamiento de la información utilizado en los servicios sociales. Además, contempla el uso que se hace con dicha información.
- **Cartera de servicios:** Refleja los servicios que se prestan en los servicios sociales atendiendo también al nivel de demanda y variación en los últimos años.
- **Competencias de las profesionales:** Refleja las funciones y tareas que desempeñan las profesionales del Trabajo Social en los servicios sociales municipales.
- **Página web:** Refleja el uso que se da a la página web de cada ayuntamiento en lo que respecta al área de servicios sociales.

3.4 Procedimiento

Tabla 5 – Procedimiento	
Etapas de la investigación	Actividades Desarrolladas
Etapa Inicial	<p>En esta primera etapa, se ha hecho un estudio y revisión teórica del tema propuesto, con el fin de focalizar el punto de partida, analizando diferentes libros y artículos científicos alojados y disponibles en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación de la ULL, ‘PuntoQ’ o ‘Dialnet’.</p> <p>Además, se ha acudido a otras fuentes como los informes de Colegios Oficiales de Trabajo Social, la Red Canaria en Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales (REDDESCAN) y el informe técnico de la Asociación de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales: ‘Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales 2015.’</p> <p>Esta etapa ha tenido lugar durante los meses de febrero y marzo de 2017.</p>
Obtención de información	<p>La obtención de datos se ha llevado a cabo en dos fases. La primera fase, preparatoria, ha consistido en la recopilación de datos de fuentes de información secundarias y estadísticas para constatar la situación en la que se encuentran los Servicios Sociales. Esta etapa se ha llevado a cabo durante los meses de febrero y marzo de 2017.</p> <p>La segunda fase ha consistido en el trabajo de campo realizando entrevistas con los y las trabajadores /as sociales encargados/as de los catorce municipios de la isla con la finalidad de descubrir las razones que contribuyen a explicar la situación de los Servicios Sociales en La Palma.</p> <p>Esta etapa ha tenido lugar del 10 al 21 de abril de 2017.</p>
Análisis y discusión de los resultados	<p>En esta etapa se ubica la interpretación de los datos obtenidos tanto del análisis de las fuentes secundarias como de los relatos de las profesionales entrevistadas.</p> <p>Para el análisis de las páginas webs se han elaborado dos tablas, una con los municipios que no contemplan el área de servicios sociales en sus páginas webs, y otra con los ayuntamientos que si disponen de este apartado, indicando la información que refleja cada uno de ellos.</p> <p>Para el análisis de los datos del Plan Concertado obtenidos del ISTAC, se han abordado a través de siete variables, una por cada prestación básica. Se ha hecho uso de una gráfica, por cada variable para facilitar la interpretación de los datos obtenidos.</p> <p>Para el análisis de los relatos de las trabajadoras sociales, obtenidos de las entrevistas, se han propuesto cuatro apartados para facilitar su interpretación.</p> <p>Esta fase se ha llevado a cabo entre los meses de abril y mayo de 2017.</p>
Conclusiones y Propuestas	<p>En esta etapa se han elaborado las conclusiones finales atendiendo a los objetivos propuestos para esta investigación.</p> <p>Se ha llevado a cabo durante el mes de mayo de 2017.</p>

4. Resultados

4.1 Resultados obtenidos del análisis de fuentes secundarias.

Las principales fuentes secundarias analizadas han sido las páginas webs de los ayuntamientos, así como los datos que se obtienen del Instituto Canario de Estadística (ISTAC) en lo que refiere al Plan Concertado. En este apartado, por tanto, se muestran los principales resultados obtenidos de la primera parte de la investigación.

4.1.2 Resultados obtenidos del análisis de las páginas webs de los Ayuntamientos.

Con este epígrafe, se pretende dar respuesta al primer objetivo que nos hemos planteado “Explorar la situación de los Servicios Sociales en los catorce municipios de la isla a través de fuentes secundarias y estadísticas.” Intentando para ello conocer la oferta de servicios sociales que publicita cada ayuntamiento en su página web y posteriormente compararlo con las entrevistas realizadas a las profesionales.

En lo que se refiere al análisis de páginas webs, nos hemos centrado principalmente en conocer si este recurso plantea un apartado visible y de fácil acceso a la cartera de servicios e información referente a los servicios sociales. Tras su análisis nos encontramos con que cuatro de los catorce municipios no dispone de página web o no contempla los servicios sociales en este recurso.

Entre los municipios que no disponen de página web o no dispone de apartado específico de Servicios Sociales, nos llama la atención concretamente Los Llanos de Aridane que, pese a tener un apartado específico para servicios sociales, no aloja en él información de interés, con el agravante de ser el único municipio con 20.000 habitantes y por tanto, con la obligación de prestarlos.

Debemos destacar que, durante el transcurso de esta investigación, el municipio de Barlovento ha pasado de no tener página web a disponer de ella y plantear un apartado específico para Servicios Sociales según la última revisión hecha el 30 de marzo de 2017.

Tabla 6 - Municipios que NO disponen de Página web o no contemplan en este recurso web a los Servicios Sociales.

Los Llanos de Aridane	Dispone de apartado en la web que alberga enlaces a otras secciones de la web que no están relacionadas directamente con el Trabajo Social – Servicios Sociales. (Graduado en Educación Secundaria, Programa de apoyo familiar – Búsqueda de Empleo).
Puntallana	Dispone de página web y apartado de Servicios Sociales pero el mismo alberga noticias del año 2013 y anteriores.
Breña Baja	Dispone de página Web pero no de apartado para los Servicios Sociales.
Tazacorte	Dispone de página web pero no de apartado para los Servicios Sociales.
Fuencaliente	Dispone de página web pero no de apartado para los Servicios Sociales.

En lo que respecta a los municipios que sí disponen de este recurso, nos encontramos que, a menudo, la información es confusa, utiliza terminología anticuada, el acceso a este apartado de la web no es lo suficientemente claro y visual. Si bien es cierto, que se debe hacer mención especial al municipio de El Paso pues dispone de un área de servicios sociales con una interfaz limpia y clara de fácil acceso y bien detallada.

Tabla 7 - Municipios que disponen de página web y apartado para los Servicios Sociales

MUNICIPIO	Prestaciones Sociales que exponen en su web.	OTROS SERVICIOS - RECURSOS
Breña Alta		Centro infantil. Centro ocupacional. Centro de Acogida. Residencia “minusválidos”.
Garafía	Información Valoración y Orientación. Servicio de Ayuda a Domicilio Tramitación de ayudas y prestaciones.	Préstamo de material orto protésico. Plan de alimentos de Cruz Roja.
El Paso	Información Valoración y Orientación. Servicio de Ayuda a Domicilio Tramitación de ayudas y prestaciones.	Teleasistencia (Cruz Roja). Banco de alimentos Cruz Roja. Equipo de menores y familia.
Puntagorda	Información Valoración y Orientación. Servicio de Ayuda a Domicilio. Tramitación de ayudas y prestaciones.	Equipo de menores y Familia. Programa De Ayudas Familiares. De La Obra Social “La Caixa”.
San Andrés y Sauces	Servicio de Ayuda a Domicilio	Residencia de Mayores. Teleasistencia. Escuela infantil. Equipo de menores y familia.

Continuación Tabla 7 - Municipios que disponen de página web y apartado para los Servicios Sociales		
MUNICIPIO	Prestaciones Sociales que exponen en su web.	OTROS SERVICIOS - RECURSOS
Santa Cruz de La Palma	Información Valoración y Orientación. Tramitación de ayudas y Prestaciones.	Equipo de menor y Familia. Servicio Jurídico. Servicio de apoyo y orientación laboral. Programa de apoyo psicológico. Programa mediación familiar. Centro de Día para mayores.
Villa de Mazo	Información Valoración y Orientación. Servicio de Ayuda a Domicilio. Tramitación de ayudas y prestaciones.	Centro Ocupacional. Guardaría Municipal.
Tijarafe	Información Valoración y Orientación. Servicio de Ayuda a Domicilio. Tramitación de ayudas y prestaciones.	Centro de Día.
Barlovento	Tramitación de ayudas y prestaciones Servicio de Ayuda a Domicilio	Servicio de Acompañamiento. Plan de Ayuda Cruz Roja. Equipo de menor y familia. Actividades (igualdad género – mayores). Servicios en colaboración con otras entidades.

4.1.3 Resultados obtenidos del análisis de fuentes estadísticas.

A continuación, se exponen los resultados obtenidos del análisis de las estadísticas del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales facilitadas por el Instituto Canario de Estadística atendiendo a las variables expuestas con anterioridad. Esto nos permitirá hacer una aproximación a la situación en la que se encuentra los Servicios Sociales así como para observar si se dan o no las prestaciones básicas y en qué medida lo hacen, atendiendo por tanto al segundo y tercer objetivo de la investigación.

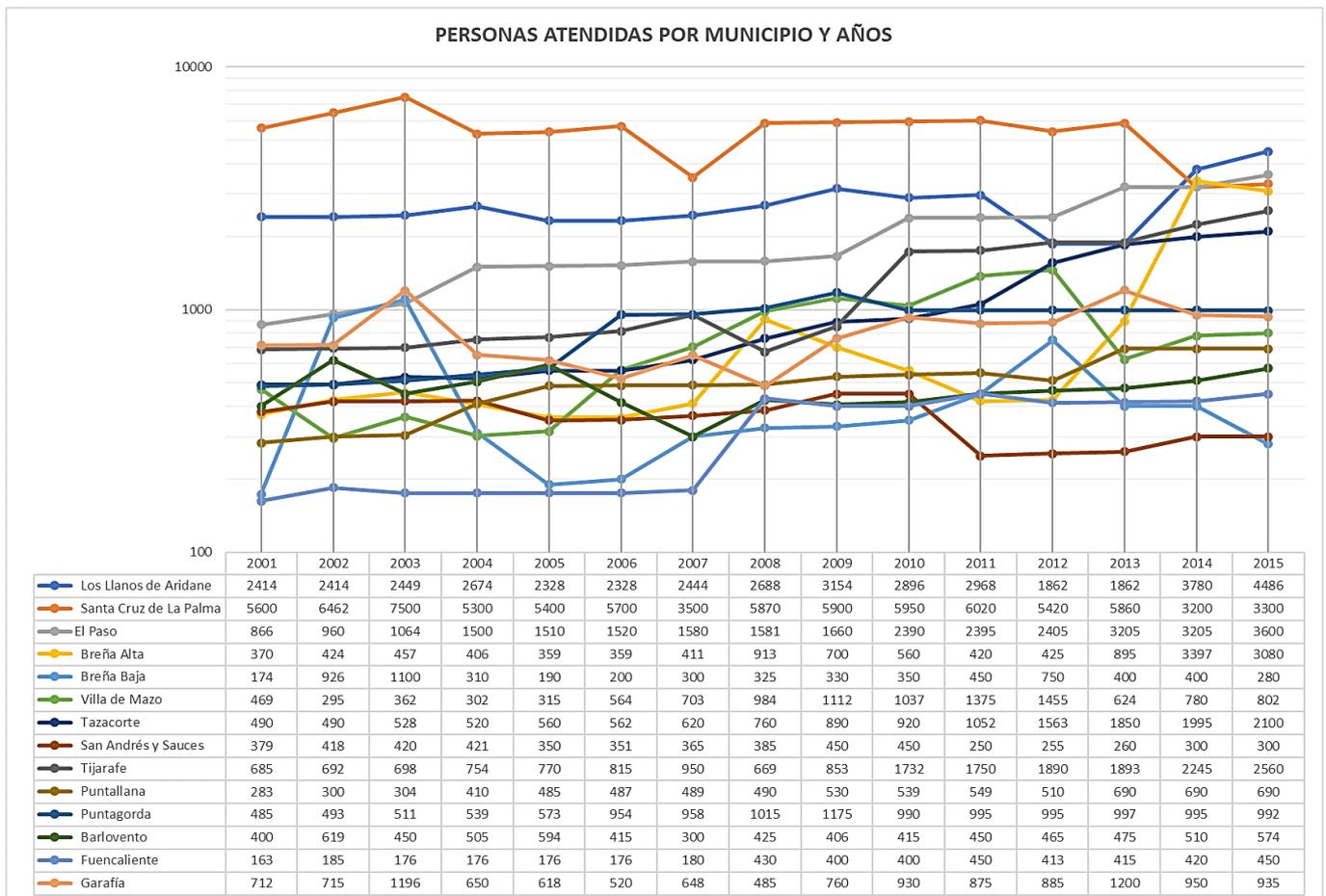
4.1.3.1 Análisis de la población atendida en servicios sociales por municipios en el año 2001 y 2015.

Tabla 8 – Población y personas atendidas en los Servicios Sociales

Municipios	Población por municipio en 2015	Personas Atendidas en los Servicios Sociales en 2015	Tasa de personas atendidas por número de habitantes (%) En 2015
Los Llanos de Aridane	20.227	4.486	22
Santa Cruz de La Palma	15.900	3.300	21
El Paso	7.563	3.600	48
Breña Alta	7.170	3.080	43
Breña Baja	5.362	280	5
Villa de Mazo	4.863	802	16
Tazacorte	4.771	2.100	44
San Andrés y Sauces	4.265	300	7
Tijarafe	2.596	2.560	99
Puntallana	2.372	690	29
Puntagorda	2.027	992	49
Barlovento	1.910	574	30
Fuencaliente	1.730	450	26
Garafía	1.590	935	59

Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda. Cifras Oficiales de Población / Series anuales. Municipios por islas de Canarias. 2000-2016.

Si tenemos en cuenta las personas atendidas en los servicios sociales de los catorce municipios de la isla en 2015, observamos como hay municipios con una tasa de personas atendidas elevada respecto al número de habitantes. Debemos destacar los municipios de Tijarafe, Garafía Puntagorda y El Paso puesto que tienen una tasa de población atendida igual o superior al 50%



Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

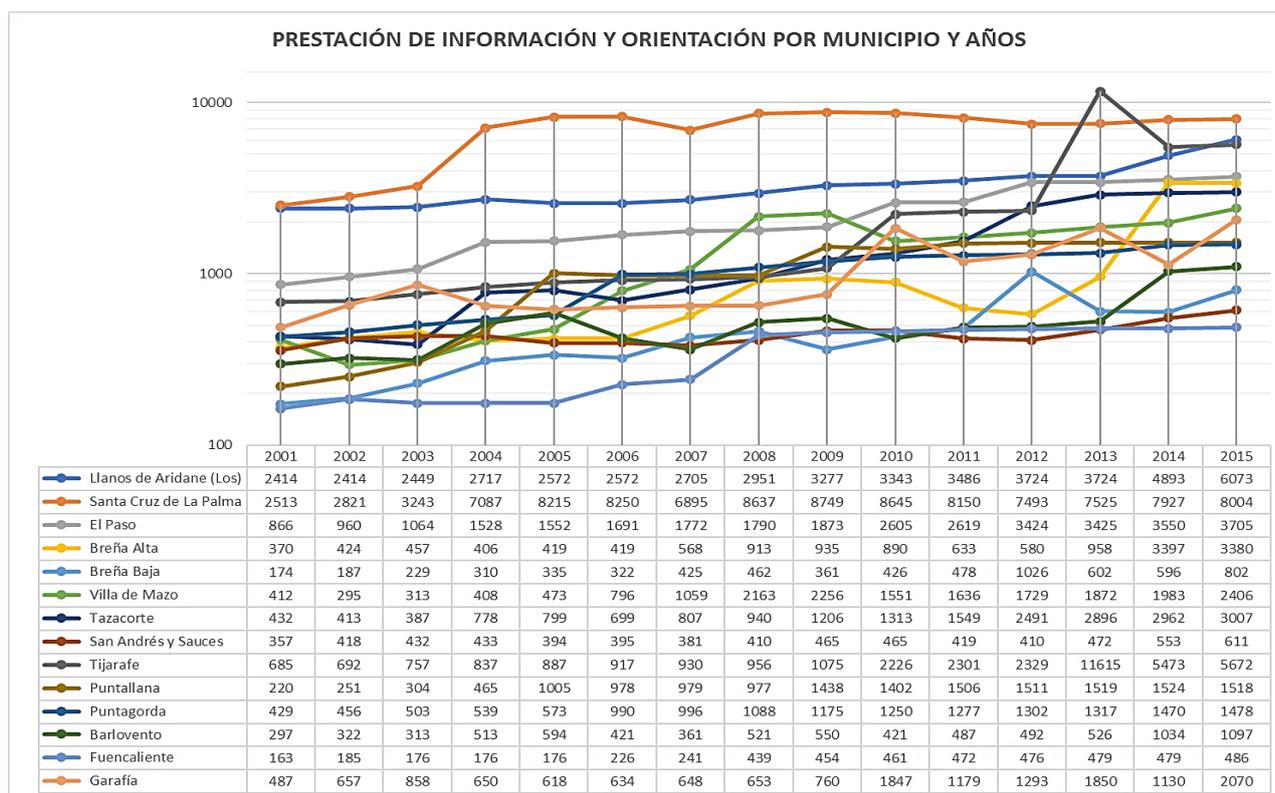
Atendiendo a la variable, personas atendidas en servicios sociales por municipios y años, observamos que todos los municipios tienden a incrementar su cifra ligeramente a lo largo de los años y de forma más notable a partir de 2007.

Debemos atender con mayor detalle a:

- **Santa Cruz de La Palma:** desciende notablemente y de forma puntual en los años 2004, 2007 y 2014.
- **Los Llanos de Aridane:** caída reseñable en el año 2012 que se prolonga hasta el año siguiente.
- **Breña Alta:** Incremento importante en 2008 año en el que rompe con la tendencia seguida hasta ese año, decreciendo nuevamente hasta 2012 para incrementarse los años siguientes.

- **Breña Baja:** tendencia irregular incrementándose los tres primeros años para luego decrecer bruscamente y mantener la tendencia hasta 2010 año en el que comienza a incrementarse la cifra de personas atendidas.
- **Fuencaliente:** nos llama la atención que atienda el mismo número de personas de 2003 hasta 2006.

4.1.3.2 Análisis de la prestación de información y orientación por municipios entre 2001 y 2015.

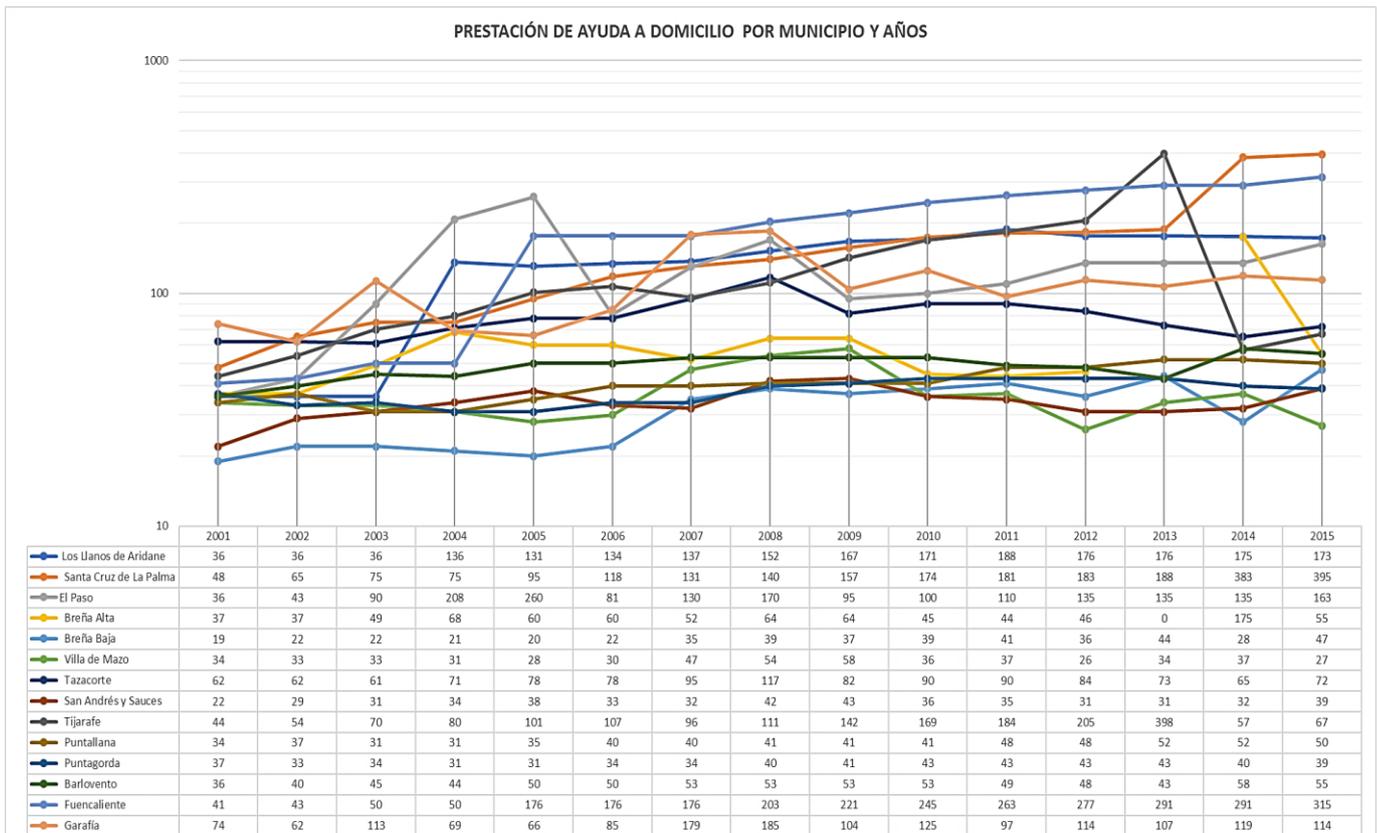


Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

En general, la tendencia en la prestación de información y orientación ha sido incrementarse a lo largo de los años y con mayor intensidad a partir de 2007. Como datos destacables encontramos:

- **Tijarafe:** Alcanza su pico más alto (11.615) en 2013 acrecentando respecto al año anterior, 9.286 personas, para reducir esa cifra en más de la mitad al año siguiente.

4.1.3.3 Análisis de la prestación de ayuda a domicilio por municipios entre 2001 y 2015.

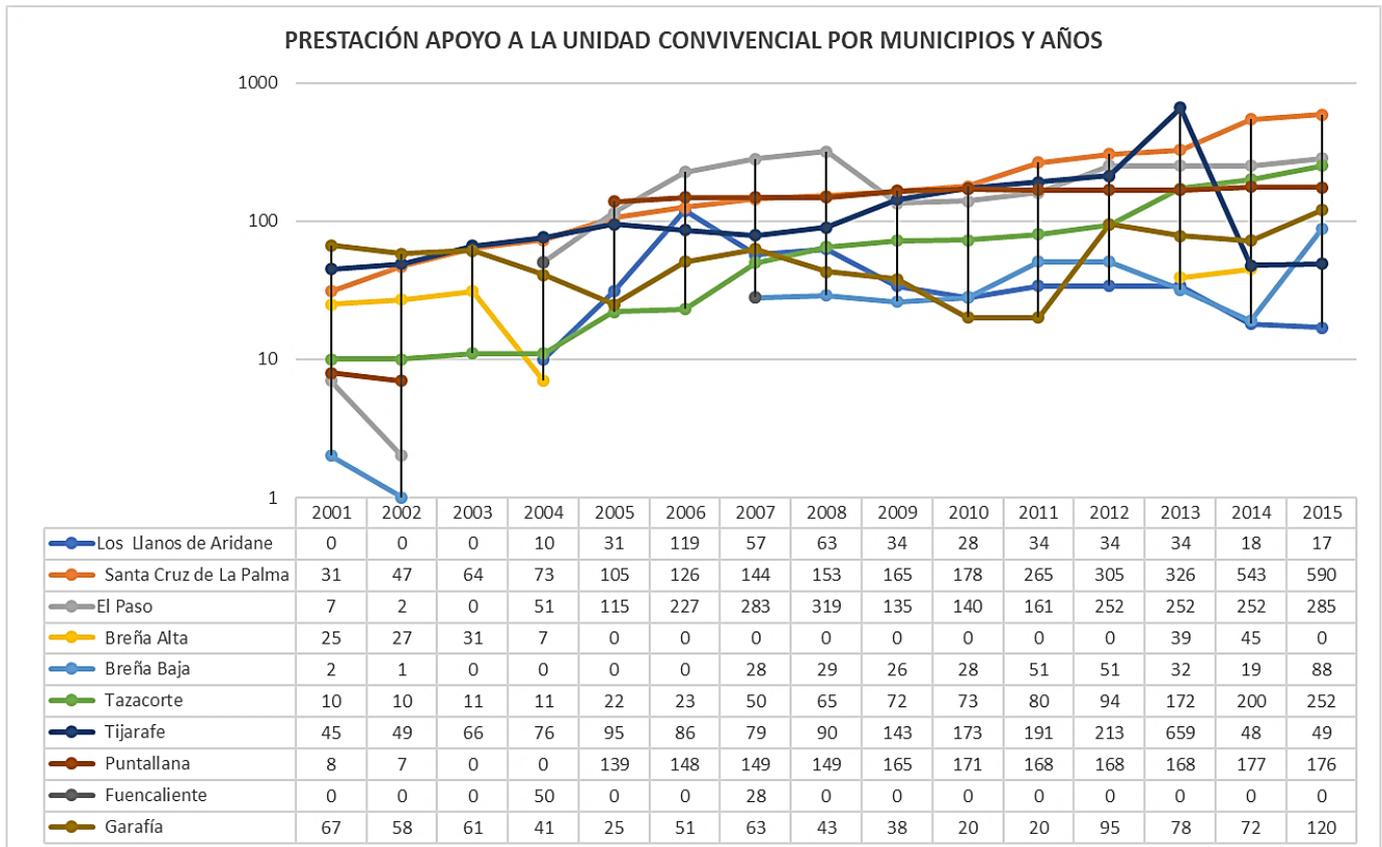


Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

En lo que respecta a la prestación del servicio de ayuda a domicilio observamos como generalmente, la cifra de personas atendidas se mantiene constante, no obstante, debemos destacar:

- **Los Llanos de Aridane, El Paso, Puntagorda, Puntallana, Barlovento y Fuencaliente:** nos llama la atención que se repita la misma cifra de personas atendidas tres o más años consecutivos.
- **El Paso:** destacable incremento pronunciado durante 2003 y 2005 para decrecer notablemente el año siguiente.
- **Tijarafe:** Debemos señalar el descenso brusco de la cifra de personas atendidas entre 2013 y 2014.

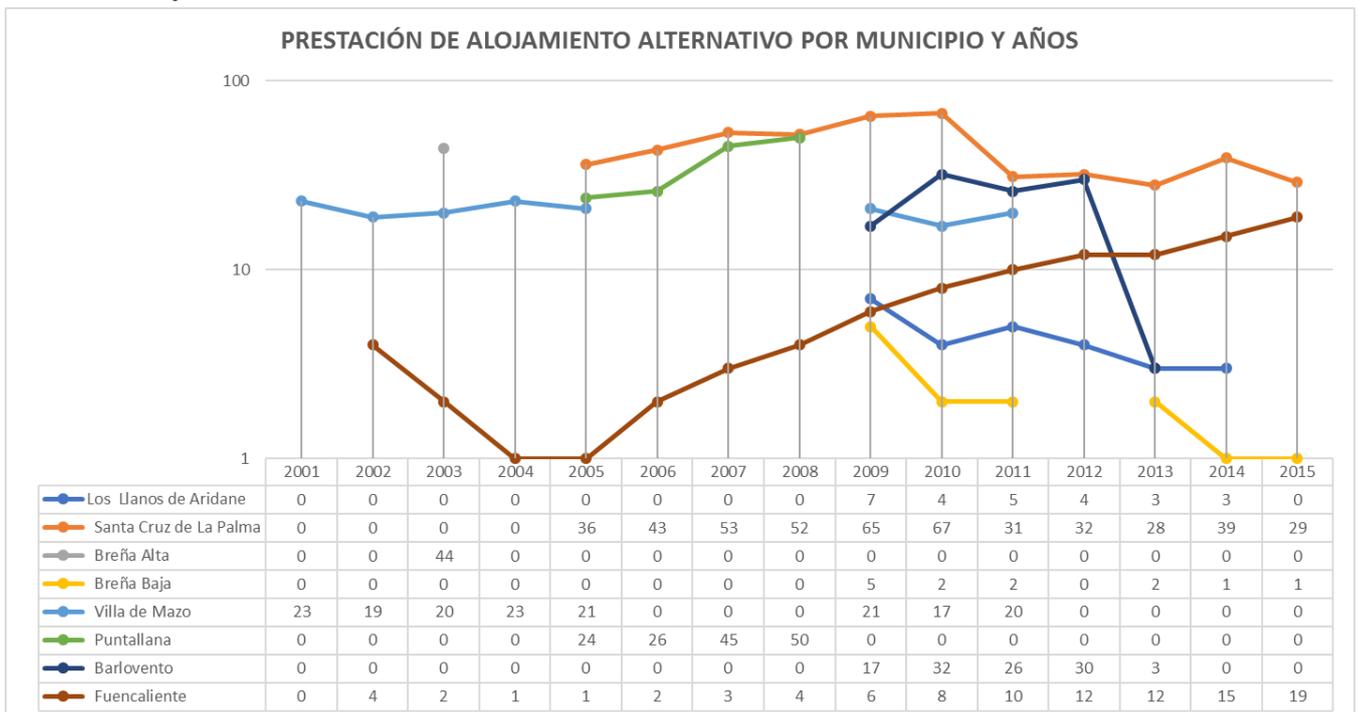
4.1.3.4 Análisis de la prestación apoyo a la unidad de convivencia por municipios entre 2001 y 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

En lo que respecta a la variable apoyo a la unidad de convivencia observamos que la prestación de esta, ha sido bastante irregular puesto que nos encontramos con municipios como **Villa de Mazo, Puntagorda, Barlovento y San Andrés y Sauces** que, a lo largo de los años analizados, no han tenido actuaciones en esta prestación. Los municipios que si lo han hecho, han mantenido una tendencia constante a lo largo de los años incrementándose ligeramente, no obstante debemos hacer mención especial al municipio de **Tijarafe** puesto que nos llama la atención las variaciones producidas entre los años 2012 y 2014.

4.1.3.5 Análisis de la prestación de alojamiento alternativo por municipios entre 2001 y 2015.

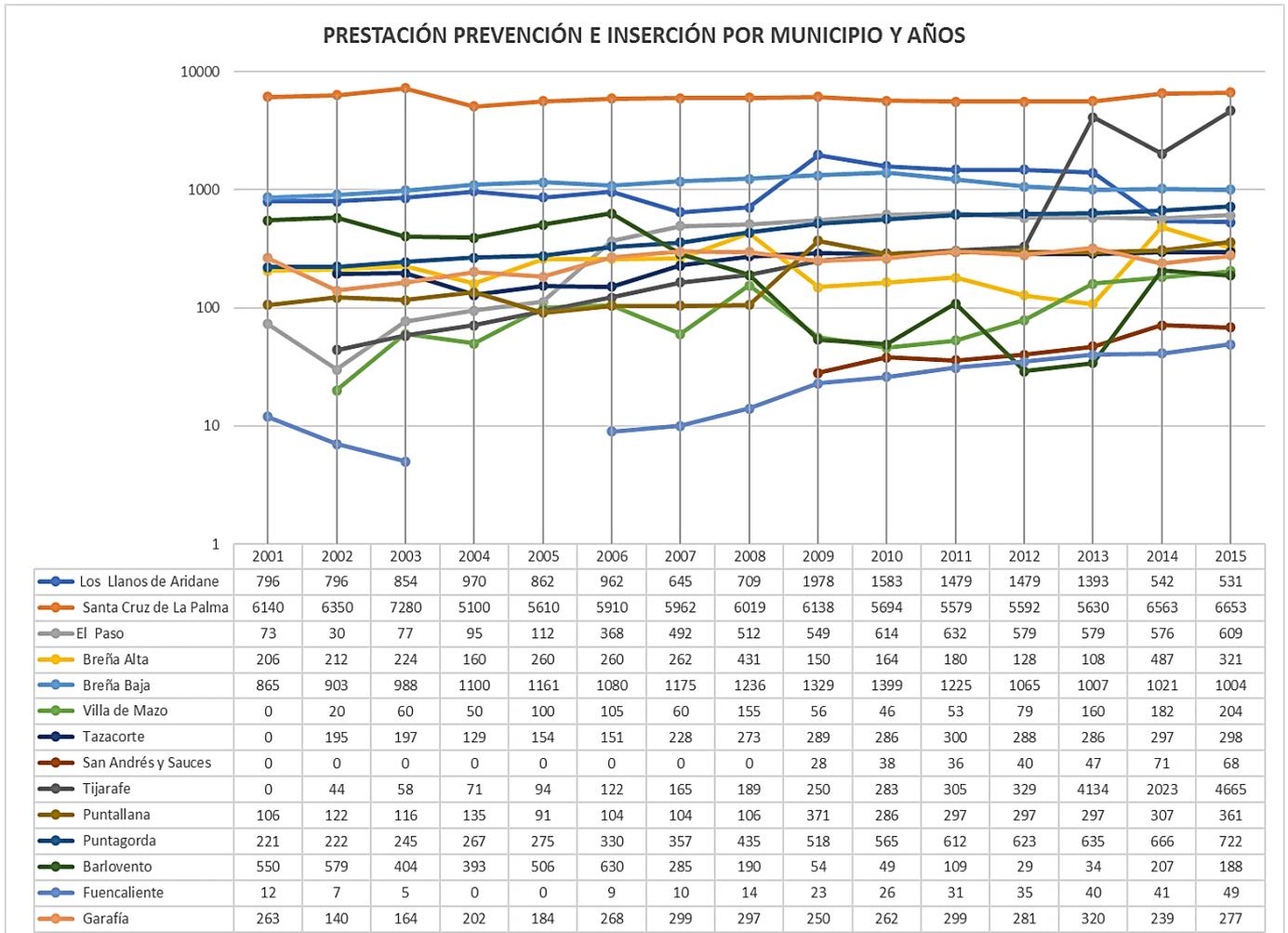


Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

En lo que respecta a la prestación de Alojamiento Alternativo, observamos como **Fuencaliente** es el único municipio que mantiene esta prestación desde el año 2002 hasta el 2015. Del resto de municipios debemos mencionar:

- **El Paso, Tazacorte, San Andrés y Sauces, Tijarafe, Puntagorda y Garafía:** No han realizado actuaciones para esta prestación durante los años analizados.
- **Breña Alta:** Solo realiza actuaciones en el año 2003.
- **Santa Cruz de La Palma, Los Llanos de Aridane, Breña Baja, Villa de Mazo, Puntallana, y Barlovento** llevan a cabo actuaciones en la prestación de alojamiento alternativo de forma dispar durante unos pocos años.

4.1.3.6 Análisis de la prestación de prevención e inserción por municipios entre 2001 y 2015.

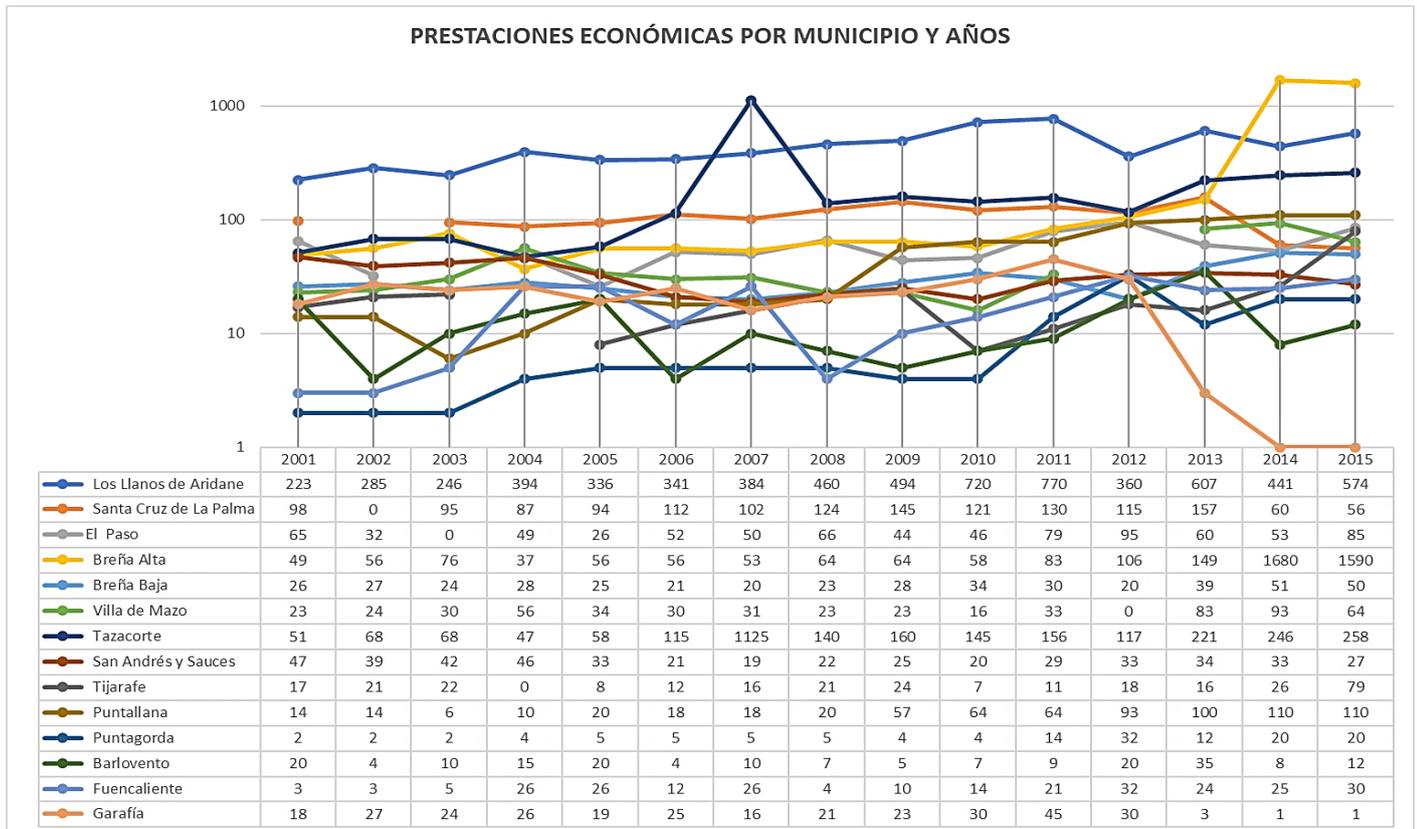


Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

En lo referente a la prestación de prevención e inserción los municipios han mantenido generalmente la misma tendencia, no obstante, debemos destacar:

- **Los Llanos de Aridane:** rompe la tendencia y desciende bruscamente en 2013-2014.
- **San Andrés y Sauces:** No realiza actuaciones para esta prestación entre 2001 y 2008. Al igual que **Fuencaliente** 2004 y 2005
- **Tijarafe:** Mantiene su tendencia entre 2001 y 2012 incrementándose bruscamente en 2013 reduciendo su cifra en más de la mitad en 2014.
- **Barlovento:** muestra una tendencia decreciente con un ligero repunte en 2011 y 2014.

4.1.3.5 Análisis de la prestaciones económica por municipios entre 2001 y 2015.



Fuente: Elaboración propia a partir de Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda.

En lo que respecta a la variable prestaciones económicas, debemos destacar:

- **Los Llanos de Aridane:** presenta una tendencia progresiva desde 2001 hasta 2011 no obstante reduce considerablemente la prestación de ayudas económicas en 2012 para recuperarse en 2013.
- **Santa Cruz de La Palma:** En 2002 no presta ninguna ayuda económica puesto que si lo hace el resto de años. Al igual que sucede con **El Paso** en 2003, **Villa de Mazo** en 2012 y **Tijarafe** en 2004.
- **Breña Alta:** Destaca por su notable incremento durante los dos últimos años analizados.
- **Tzacorte:** Nos llama la atención su brusco incremento en 2007.
- **Garafía:** Drástico descenso en los tres últimos años analizados.

4.2 Resultados obtenidos de las entrevistas.

Tras el desarrollo de los resultados de las fuentes secundarias utilizadas y con el fin de dar respuesta a el segundo y tercer objetivo de la investigación, este apartado contempla los principales resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a las profesionales del Trabajo Social de los servicios sociales de los catorce municipios.

Tal y como se indica en el apartado del método, para describir la información recabada en las entrevistas, se agrupará la misma en varios apartados.

Medios de registro de información:

- **Almacenamiento de la información:** Todos los municipios continúan haciendo uso del formato papel en el trabajo diario, si bien es cierto, debemos destacar:
 - Se hace uso de las aplicaciones específicas de cada subvención (Plan Concertado – Prestación Canaria de Inserción) .
 - La mayoría de ayuntamientos utiliza las aplicaciones informáticas “Gestiona” - “ORVE” , que pese a no ser específicas de Servicios Sociales, permite digitalizar, almacenar y gestionar documentación de los usuarios y usuarias.
 - Tan solo uno de los municipios visitados dispone de una aplicación informática exclusiva de servicios sociales que permite organizar la agenda del profesional, almacenar y actualizar expedientes, llevar un registro informático sobre usuarios/as atendidos/as...
 - Algunos ayuntamientos elaboran su propia base de datos o registro utilizando programas informáticos como ‘Word’ o ‘Excel’

Las profesionales refieren que durante estos años se han llevado a cabo varios intentos con diferentes aplicaciones informáticas que no han terminado de prosperar al no adaptarse a la realidad profesional. Demandan una aplicación informática específica de servicios sociales que permita almacenar y trabajar con los expedientes, llevar a cabo registros de información y que permita el análisis global de la información almacenada. Además, comentan que, de ser posible utilizar el mismo programa a nivel insular, facilitaría el desempeño profesional y el trabajo en coordinación con el resto de municipios.

Las aplicaciones que han utilizado, frecuentemente interrumpen su trabajo diario por diversos problemas, con lo que el uso del formato papel – casilleros físicos, es lo que prevalece.

- **Gestión de la información:** La carga de trabajo y la ausencia de un sistema de registro informático, en la mayoría de municipios, impide la realización de informes o memorias de carácter interno, no obstante, todos los municipios elaboran memorias anuales con el fin de justificar subvenciones y ayudas, lo que les permite también analizar el trabajo realizado durante ese año.

Dos de los municipios visitados si realizan un informe anual de carácter interno.

Cartera de servicios:

Ningún ayuntamiento dispone de cartera de servicios pública o aprobada en pleno no obstante todos cuentan con ordenanzas municipales y bases reguladoras en función a cada servicio que se presta. Si bien es cierto, estas ordenanzas frecuentemente están desfasadas o han tenido que ser sometidas a constantes modificaciones.

Todos los municipios, a parte de las prestaciones básicas del Plan Concertado, disponen de: servicio de banco de alimentos, servicio de teleasistencia, ayudas de emergencia social y equipo de menores y familia (propio o comarcal). Una parte importante dispone de centro de día y/o centro residencial. Además, algunos municipios cuentan con convenios con diferentes organizaciones sin ánimo de lucro para la prestación de servicios especializados. (FUNCASOR, CÁRITAS, NEP, CRUZ ROJA, AFA LA PALMA...)

- **Prestaciones básicas del Plan Concertado:** En lo que respecta a la información disponible en el Instituto Canario de Estadística referente a las prestaciones básicas del Plan Concertado, refieren que en su mayoría, los datos que se reflejan son una estimación y aproximación a la realidad.

Generalmente achacan las anomalías a errores en la transcripción de los datos, y en aquellas en las que el valor es '0' se debe a que no se ha prestado el servicio o no disponen del mismo en el municipio.

Comentan que en general no se puede proporcionar datos exactos puesto que no disponen de un sistema informático de registro diario por lo que se intenta contabilizar al finalizar la jornada pero, que en muchas ocasiones, se hace imposible. Además, refieren

que las propias directrices a la hora de contabilizar cada prestación lleva a equivoco y a la libre interpretación de lo que engloba cada prestación.

- **Servicios y demandas principales – variación de las mismas:** Los servicios con mayor demanda se pueden agrupar en dos:
 1. **Mayores y dependencia:** Al tratarse de municipios con un porcentaje importante de población envejecida hay una alta demanda principalmente del servicio de ayuda a domicilio seguido de la solicitud de plazas en centro de día o residencial.
 2. **Usuarios/as cronificados/as:** La otra gran demanda por parte de los usuarios y usuarias que acuden a los servicios sociales se debe, en primer lugar, a empleo, en segundo lugar, ayudas de emergencia social y por último alimentos del banco de alimentos. Debemos puntualizar, en el aspecto del empleo, que dependiendo del ayuntamiento se dispone de una agencia de desarrollo local que lo gestiona y con quien colabora el área de servicios sociales, y también que hay ayuntamientos en los que esta área no existe y por tanto lo asume íntegramente servicios sociales.

Las profesionales nos trasladan, que la situación se ha cronificado incrementándose considerablemente desde 2007 hasta la actualidad como consecuencia del contexto económico vivido.

El perfil del usuario/a que acude a servicios sociales consiste en una persona con baja formación profesional – cultural y con escasez de recursos económicos que acude sistemáticamente. La situación económica vivida ha hecho que acuda a servicios sociales un nuevo perfil, caracterizado por una persona joven que demanda empleo y ayudas de emergencia social para hacer frente al pago de alquiler, recibos, alimentos...

Las profesionales comentan que no se llega a la raíz del problema, sino que desde los servicios sociales se parchea e intenta paliar la situación generando personas dependientes del sistema que no saben gestionar los recursos que se les concede. No se fomenta la autonomía de la persona para que sepa gestionar la situación, sino que se genera dependencia al sistema de servicios sociales.

Consideran que lo vivido no se trata de una nueva necesidad, sino la incorporación de un perfil más joven a la misma situación. No obstante, todos coinciden en que las

necesidades básicas de todos los usuarios y usuarias de servicios sociales están cubiertas y son satisfechas no dando lugar a la desprotección como tal.

Apuntan que la población usuaria, se ha acostumbrado a la dinámica: bolsa de empleo – prestación de emergencia social – banco de alimentos, sin mostrar expectativas de prosperar y este hábito dificulta aún más la posibilidad de trabajo y participación.

En lo que respecta a la Cartera de Servicios, varias profesionales comentan la necesidad de instaurar de forma oficial una cartera de servicios inamovible que sirva como referente y sobre la que se trabaje favorablemente. Tras varios intentos, esta propuesta no ha prosperado por causas ajenas a su voluntad.

También consideran necesario establecer un formato-estándar de trabajo con los protocolos de actuación, herramientas de trabajo... que se respete cuando se produzcan cambios de gobierno.

En lo que se refiere a necesidades emergentes o abordables, las profesionales comentan la necesidad de continuar mejorando la atención de las personas mayores en todos sus ámbitos (social, sanitario, cognitivo...). Preocupa también el sinhogarismo y desde un punto de vista más psicosocial las problemáticas derivadas de juventud, igualdad... comentan que muchas personas acuden buscando una persona que le escuche y entienda, presentando conflictos familiares – vecinales de fácil solución utilizando la vía comunitaria o de la mediación. También destacan el incremento de emigrantes retornados.

Competencias profesionales: El día a día ha hecho que las profesionales de servicios sociales se conviertan en meras tramitadoras de ayudas. El trabajo principalmente consiste en informar, valorar, tramitar – gestionar y justificar ayudas. Puesto que es lo que implica dar respuesta a las demandas de la población – recibir y tramitar - .

Los días establecidos para el trabajo en oficina, sin atención al público, y visitas domiciliarias, los pasan prácticamente realizando trabajo administrativo en las oficinas. La intervención social e individualizada generalmente se prioriza y se lleva a cabo en los casos más graves. Lamentan no poder llevar a cabo seguimientos e intervenciones como cada caso merece y es una situación que les gustaría mejorar.

Exponen que hace falta una estructura administrativa sólida. Solo cuatro de los municipios visitados cuenta con un/a auxiliar administrativo/a y es en estos municipios en los que las profesionales comentan que esta figura en su equipo les ha descargado de bastante trabajo administrativo y ha permitido realizar más intervenciones y seguimientos de casos. Los municipios que no cuentan con un/a profesional auxiliar administrativo/a lo demandan y consideran esta figura como imprescindible para el buen funcionamiento y descongestión de los servicios sociales.

En lo que respecta a la atención de demandas y desempeño de funciones y tareas no competentes a servicios sociales, comentan que se ha ido delimitando y cada vez más, el equipo de servicios sociales se encuentra mejor valorado por el resto de profesionales de los ayuntamientos. No obstante, se continúa atendiendo demandas de usuarios/as no ligadas directamente a servicios sociales pero que, conscientes del puesto de trabajo que ocupan y el perfil de población atendida, las llevan a cabo sin problema. También las profesionales comentan que los servicios sociales continúan siendo la puerta de entrada de todas aquellas situaciones que no encajan dentro de las otras áreas de los ayuntamientos, así como frecuentemente, las personas que ocupan concejalías o alcaldías derivan con información errónea a usuarios y usuarias al desconocer los requisitos necesarios para acceder a un determinado servicio o prestación.

En este sentido, las profesionales llegan a la conclusión de que, al tratarse de municipios pequeños y generalmente rurales unido a la escasez de personal deben asumir dichas tareas que, como indican, pueden no estar ligadas directamente al Trabajo Social, pero en cierto modo si lo están. Refieren que no debemos perder la perspectiva de que el trabajo que se realiza se lleva a cabo con las personas debiendo así prestar una atención integral.

Página web: Tanto en los municipios que sí cuentan con área de servicios sociales en su página web, como los que no cuentan con ella, llegan a la conclusión de que el uso de esta plataforma es prácticamente nulo debido a que el colectivo con el que se trabaja no tiene el hábito de visitarla. Comentan que han abierto procesos y solicitudes, publicitando las mismas exclusivamente en web y tablones informativos, y han tenido que reabrir el procedimiento puesto que las personas no se enteraban.

Refieren que la dependencia generada a los servicios sociales y el bajo nivel de autonomía de las personas usuarias hace que acudan casi a diario para que la profesional le ayude a cumplimentar la documentación o le explique qué significa.

Pese a esta situación, consideran que si es necesario hacer uso y adaptarse a las nuevas tecnologías, plantean que el área de servicios sociales en la página web debería alojar información específica sobre los servicios que se prestan, horario de atención... Además, comentan que la población suele recibir la información a través de Facebook o Whatsapp.

5. Análisis y Discusión

Tras la exposición de los resultados obtenidos de las dos fases de la investigación, es necesario someterlo a discusión y análisis. Para ello dividiremos el análisis en cuatro apartados: Situación general de los servicios sociales, cartera de servicios, sistemas de registro y página web - nuevas tecnologías.

5.1 Situación general de los servicios sociales.

Las profesionales narran casi exactamente la misma versión. El papel del Sistema de Servicios Sociales en la isla radica, principalmente, en paliar y parchear la situación sin llegar a la raíz del problema creando de esta forma, un sistema de dependencia cíclico. Hernández y Curbelo (2017), comentan que en un proceso de crisis social y económica, los servicios sociales se caracterizan porque “faltan recursos, no se da abasto, no hay tiempo, se acumulan los expedientes [...] se sigue intentando poner parches individuales, a más velocidad, pero los mismos parches” (p.56).

Pues bien, en la isla esta situación se ha agravado con el periodo de coyuntura económica-social vivida a partir de 2007 incrementándose la demanda principalmente de ayudas de emergencia social, para hacer frente al pago de facturas, y en segunda instancia, solicitando empleo. Evidencia de ello la encontramos en los datos analizados, más concretamente en el número de personas atendidas en los servicios sociales, puesto que la cifra se incrementa en todos los municipios a partir del año 2007. Además, los testimonios de las profesionales confirman el agravamiento de la situación como así lo hace el informe emitido por la Consejería de Servicios Sociales y Educación, Sanidad y Artesanía del Cabildo Insular de La Palma en 2016 sobre la incidencia de la pobreza y exclusión social en el que se evidencia el aumento de la tasa de desempleo, así como del número de familias con dificultades derivadas de esta situación.

Podría decirse, que es “una relación pobre desde los pobres y para los pobres. Relación pobre, porque se reduce a parches, desde los pobres porque solemos ser los últimos y olvidados de las distintas administraciones y para los pobres del sistema económico y social.” (Hernández y Curbelo, 2017, p.56). La situación gira en torno a aquello contra lo que el Trabajo Social ha venido luchando casi desde sus orígenes, el asistencialismo. El informe emitido por REDESSCAN en 2011 ya se hacía eco del marcado carácter asistencialista de los servicios sociales así como el exceso de burocracia

y ausencia de evaluaciones en Canarias, aplicable, como se ha podido comprobar, a la isla de La Palma.

A esta situación se le suma que la persona usuaria del servicio se ha “acostumbrado” a este escenario, mostrándose apática y sin perspectiva de futuro y es que, como indica Hernández y Curbelo (2017) “parece que el Trabajo Social, es dar una herramienta muy puntual de usar y tirar, una ayuda concreta, que le ayuda a salir del bache”(p.67) pero que no les permite caminar construyendo otras manera de vida. (Hernández y Curbelo, 2017). Con esto no se quiere restar importancia a las ayudas de emergencia, sino todo lo contrario, deben existir puesto que puntualmente pueden ser neceserias e incluso imprescindibles, no obstante habría que preguntarse por qué son necesarias de forma periódica en las mismas personas.

Esta situación ha convertido a las y los profesionales de los servicios sociales en los diferentes municipios en máquinas expendedoras y tramitadoras de ayudas y servicios con una inmensa carga administrativa y burocrática que, teniendo en cuenta la ausencia de personal y el incremento de la demanda, impide el ejercicio profesional de forma integral. Si bien dentro de nuestro código deontológico se encuentran las funciones de información, asistencia y atención directa, también se contempla la “investigación, prevención, promoción e inserción social, mediación, planificación, gerencia y dirección, evaluación supervisión, docencia y coordinación” (Consejo General del Trabajo Social, 2012, p.6) y son precisamente todas estas funciones las que casi no practican las profesionales. Los seguimientos e intervenciones con casos son, en la mayoría de los municipios, relativamente escasas priorizando en función de la urgencia y la gravedad.

5.2 Cartera de servicios.

La ausencia de una cartera de servicios pública y firme en todos los municipios denota la falta de interés por parte de las autoridades sobre los problemas sociales existentes entre la población. Pese a la existencia de ordenanzas y bases reguladoras, las profesionales comentan que, frecuentemente están desfasadas o presentan errores al no haber contado con ellas para su elaboración.

El Consejo General del Trabajo Social (2017) define un catálogo como “instrumento que determina el conjunto de servicios y prestaciones garantizados a través de la Red de Servicios Sociales de Atención Pública” mientras que la cartera “legisla las características, modalidades y requisitos de acceso a los servicios y prestaciones de los

catálogos, así como la población atendida, el equipo profesiona [...]”. Esto hace necesario contar con una cartera de servicios inamovible que marque las directrices y las líneas de actuación y sobre la que se trabaje con independencia de la ideología o de los cambios del grupo de gobierno.

En lo que respecta a los principales servicios prestados, el relato de las profesionales entrevistas indica que son los referentes a mayores y dependencia (Servicio de Ayuda a Domicilio, Ingreso en Centro de Día – Residencial , Teleasistencia) y los derivados de la situación de crisis (Empleo – Ayudas de Emergencia – Banco de Alimentos). Aunque se debe mencionar que varios ayuntamientos cuentan con otro tipo de servicios especializados y varios convenios con diferentes ONGs que desempeñan una importante labor en sus municipios principalmente en materia de dependencia y mayores.

Observamos como el relato de las profesionales concuerda con los datos recabados en el análisis de fuentes secundarias. La fuentes analizadas, concretamente las páginas webs de los diferentes ayuntamientos, plantean como servicios prioritarios: la información, valoración y orientación; la tramitación de ayudas y prestaciones; el servicio de ayuda a domicilio; servicio de teleasistencia y banco de alimentos. Comparando a su vez los datos obtenidos del ISTAC con el relato de las profesionales se constata que, lo prioritario son las prestaciones anteriormente citadas, si bien es cierto, el Plan Concertado no contempla la teleasistencia, banco de alimentos o las bolsas de empleo. Se evidencia además el incremento progresivo a lo largo de los años en la mayoría de los municipios en lo que respecta al número de personas atendidas en servicios sociales, prestación de ayuda a domicilio y prestaciones económicas. En lo que se refiere a las prestaciones de apoyo a la unidad convivencial, alojamiento alternativo y prevención e inserción observamos que no son tan protagonistas y el número de actuaciones en estas prestaciones es irregular.

Las profesionales de los servicios sociales coinciden en que las necesidades básicas de la población usuaria están indudablemente cubiertas, no obstante, preocupan también otras áreas que, aunque también se trabajan, no se hace con la atención que merecen, como son la prevención, género, intervención comunitaria...

5.3 Sistemas de registro

Se ha podido comprobar como el papel continúa siendo el principal medio utilizado para el trabajo diario en los servicios sociales. Aunque se intenta trabajar utilizando aplicaciones informáticas, lo cierto es que estas no se adaptan a la realidad y que en su mayoría están diseñadas para la gestión y tramitación de documentación – ayudas. Solo uno de los catorce municipios visitados contaba con una aplicación informática específica de servicios sociales, que permite el trabajo diario de forma integral a través de la misma y precisamente es en ese municipio donde el trabajo con el papel ha disminuido casi hasta su total desaparición.

Trabajar con una aplicación específica para servicios sociales permitiría el control integral del área de servicios sociales y por tanto, permitiría conocer la verdadera realidad de los mismos ya que, como se ha podido comprobar, trabajar con formato papel y sin un sistema de registro dificulta considerablemente a la hora de contabilizar el número de usuarios, prestaciones... Prueba de ello la encontramos en los datos proporcionados al ISTAC en lo que se refiere al Plan Concertado, ya que se trata en su mayoría de estimaciones al alza, en ocasiones desmedidas encontrando incluso un municipio en el que la tasa de personas atendidas por número de habitantes supera casi el total de habitantes.

Página web – nuevas tecnologías

En lo que respecta al uso de nuevas tecnologías como herramienta y vía de información para las personas usuarias de servicios sociales, la realidad observada, muestra que la dependencia a las profesionales de referencia por parte de los usuarios y usuarias es tal, que acuden a ellas para cumplimentar cualquier tipo de documentación o para solicitar información. Tanto es así que se han tenido que reabrir procedimientos publicados exclusivamente en la página web y en tablones de anuncios puesto que la población no se enteró del mismo.

Prueba de esta situación la encontramos también en el análisis realizado de las páginas web municipales, ya que nos encontramos con municipios que no disponen de área de servicios sociales en la misma, o los que si lo hacen, alojan información frecuentemente desactualizada. No obstante, teniendo en cuenta que el uso de las nuevas tecnologías se ha consolidado entre la población, es necesario adaptarse, alojando

información básica en lo que respecta a servicios, horarios... y utilizar esas vías para facilitar el desempeño profesional.

Además, las trabajadoras sociales comentan que cada vez es más frecuente que los usuarios y usuarias acudan tras haber recibido o leído información de interés a través de 'Whatsapp' o 'Facebook' por lo que es importante también actualizarse y utilizar las redes sociales como medios para la difusión y comunicación.

6. Conclusiones y Propuestas

Debemos concluir esta investigación desglosando y atendiendo a los objetivos que nos propusimos al inicio de la misma.

- **Explorar la situación de los Servicios Sociales en los catorce municipios de la isla a través de fuentes secundarias y estadísticas.**

El análisis de las fuentes secundarias y estadísticas revelan unos servicios sociales con un importante número de población atendida, más concretamente a partir de 2007 en todos los municipios, predominando las actuaciones en las prestaciones de: información, valoración y orientación; ayuda a domicilio y prestaciones económicas. Con menor número de intervenciones y mayor variación encontramos las prestaciones de alojamiento alternativo, apoyo a la unidad convivencial y prestación de prevención e inserción.

En lo que respecta al análisis de las páginas webs de los diferentes ayuntamientos, nos encontramos con una herramienta prácticamente en desuso, que no está presente en todos los municipios y en aquellos que si lo está, la información frecuentemente está desactualizada. En esta herramienta se les da mayor difusión a los servicios de información y orientación, trámite de prestaciones, teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio y banco de alimentos.

- **Analizar en qué medida los municipios ofrecen todas las prestaciones sociales básicas.**

La realidad estudiada, teniendo en cuenta tanto el análisis de fuentes secundarias como las entrevistas realizadas a las profesionales, nos confirma que las prestaciones básicas se garantizan en la isla cubriendo así las necesidades básicas de la población atendida. Si bien es cierto, se ha constatado como las prestaciones de información; valoración y orientación; el servicio de ayuda a domicilio y las prestaciones económicas predominan frente a las prestaciones de alojamiento alternativo, prevención e inserción social y apoyo a la unidad de convivencia. De forma paralela, y aunque con un marcado carácter asistencialista, todos los municipios disponen de banco de alimentos y bolsas de empleo que contribuyen a que las necesidades básicas de la población usuaria de servicio sociales tenga, por tanto, cubiertas de forma íntegra sus necesidades básicas.

En este apartado, debemos hacer mención también a la ausencia de Carteras de Servicios en los catorce municipios de la isla aunque si disponen de ordenanzas y reglamentos.

- **Estudiar los motivos que contribuyen a explicar la situación de los Servicios Sociales en La Palma.**

Podríamos, a grandes rasgos, decir que los servicios sociales en La Palma evidencian una situación crónica en la que las personas usuarias, generalmente con bajos recursos culturales, económicos y sociales llegan “para quedarse” produciendo, sobre todo a partir del año 2007, una sobrecarga importante al sistema de servicios sociales, al acceder al mismo un nuevo perfil de población más joven demandando ayudas de emergencia social y empleo. Por otro lado, el envejecimiento de la población que conforma la isla, ha incrementado la demanda de servicios que atiendan las necesidades que se presentan en los rangos de edad más altos.

Las personas usuarias se convierten en dependientes de los servicios sociales, acostumbrándose a un proceso cíclico – ayudas de emergencia social, banco de alimentos – bolsas de empleo – sin mostrar expectativas de futuro. Ante esta situación, las trabajadoras sociales se ven desbordadas puesto que, para atender las demandas de la población, es necesario realizar diversos trámites burocráticos, lo que, dado el carácter asistencialista de la situación, impide desarrollar adecuadamente las intervenciones y seguimientos de casos.

Podríamos decir que la clave de la situación de los servicios sociales en la isla radica principalmente en la dificultad de acceso al mercado laboral y el envejecimiento de la población unida a la escasa evolución de los servicios sociales que, a su vez, dada la situación, priorizan en la información y gestión de prestaciones frente a la intervención social. Lo que tiene como resultado un Sistema de Servicios Sociales fracturado, con déficits en la coordinación y cobertura de servicios y prestaciones marcado en su conjunto, por la burocratización.

Ante esto, se hace imprescindible trabajar desde una misma base y visión de los servicios sociales, estableciendo ejes estratégicos, localizando los obstáculos que dificultan el progreso y atendiendo a las oportunidades de cada municipio. Para ello es necesario establecer una cartera de servicios sólida sobre la que se trabaje, disponer de una estructura administrativa que facilite la gestión de los servicios sociales así como las

herramientas informáticas necesarias y adaptadas a nuestro medio de trabajo, que permitan gestionar la agenda de las profesionales y toda la información necesaria mostrando en tiempo real datos y estadísticas oficiales referentes al número de personas atendidas, prestaciones tramitadas...

También, los servicios sociales, deben adaptarse a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, adecuarse a las mismas para llegar de forma más eficaz y efectiva a la población facilitándoles el acceso a la información de prestaciones y servicios.

Finalmente, es necesario aclarar que la situación descubierta y en la que se encuentran los Servicios Sociales en La Palma, no es exclusiva de esta isla, sino que, tristemente, es el reflejo de la situación general de los servicios sociales en el conjunto de España y que, pese al marcado carácter asistencialista del que el Trabajo Social ha intentado huir desde sus orígenes, está el consuelo de que, las necesidades básicas de la población usuaria están cubiertas.

Referencias Bibliográficas.

- Arias Martínez, M., y Jimenez Alemán, Á. (2015). *Consecuencias de la ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local para el desarrollo de los derechos sociales*. VIGO: AECPA.
- Armas Santana, J., Herrera Hernández, J., Luces Blanco, E., Navarro Magdaleno, I., Pulido Gaspar, M., & Puyol Lerga, B. (1998). *La planificación y la evaluación en los Servicios Sociales municipales de Canarias*. . Tenerife: Gobierno de Canarias - Viceconsejería de Asuntos Sociales. .
- Centro de la Cultura Popular Canaria . (2000). *Canarias isla a isla*. Tenerife: Litografía Romero S.A.
- Cereida Gutierrez , I. (1987). Los Servicios Sociales, del Franquismo a la Constitución. . *Cuadernos de Trabajo Social*, 135-158.
- Consejo de Servicios Sociales . (2016). *Informe sobre la incidencia de la pobreza y exclusión social en la Isla de La Palma*. Santa Cruz de La Palma: Cabildo de La Palma .
- Consejo General del trabajo social (2017). Cgtrabajosocial.es. Obtenido de https://www.cgtrabajosocial.es/ejes_sss_inicio
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código deontológico de Trabajo Social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Consejo General del Trabajo Social. (2013). *El Trabajo Social ante la reforma de la administración local* . Madrid: Consejo General del Trabajo Social.
- Hernández, L. y Curbelo , A. (2017). *Otro Trabajo Social es posible*. Santa Cruz de Tenerife: CIMAS - Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible.
- Fantova, F. (2008). Sistema público de Servicios Sociales. Nuevos derechos - nuevas respuestas. *Cuadernos Deusto de Derechos Humanos*, 9-127.
- García Herrero, G., y Ramírez Navarro, J. (2015). *índice DEC - Valoración del desarrollo de los Servicios Sociales*. Madrid: Asociación Estatal de directores y gerentes en servicios sociales.
- Gobierno de Canarias - Consejería de empleo y asuntos sociales. (1999). *Plan General de Servicios Sociales de Canarias*. CANARIAS: CANARIAS - Viceconsejería de Asuntos Sociales .
- González Bueno, M., y Pérez Rodríguez, M. (1998). Los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias. En A. Gutiérrez Resa, & J. Garcés Ferrer, *Los Servicios Sociales en las Comunidades Autónomas*. (págs. 183-220). Valencia: Tirant Lo Blanch.

- Gutiérrez Resa, A. (1995). Pasado, presente y futuro de los servicios sociales españoles. *. Acciones e investigaciones sociales.* , 35-52.
- Gutiérrez Resa, A. (1995). Progreso epistemológico de los Servicios Sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 61-74.
- Gutiérrez Resa, A. (2001). El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales en España (Once años después del Plan). *Revista española de investigaciones sociológicas*, 89-132.
- Instituto Canario de Estadística. (2008). *Encuesta de población activa - metodología para la estimación en pequeñas áreas de Canarias*. Gran Canaria: Instituto Canario de Estadística.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *Catálogo de referencia de Servicios Sociales* . Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Centro de Publicaciones.
- Ponencia Técnica de Evaluación del Plan Concertado. . (1997). *El Sistema Público de Servicios Sociales*. . Madrid. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Red Canaria en defensa del Sistema Público de Servicios Sociales (REDESSCAN). (2011). *Primer informe sobre la situación de los Servicios Sociales en Canarias tras los recortes presupuestarios del 2011*. Tenerife.
- Rodríguez Ruano, A., Déniz Acosta, C., Velasco Vázquez, K., y Henríquez Cárdenes, D. (2014). *II Informe Investigación sobre la situación de los servicios sociales en Canarias* . Las Palmas de Gran Canaria: Ilustre Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Las Palmas .
- Roldán García, E., García Giráldez, T., y Nogués Sáez, L. (2013). *Los Servicios Sociales en España*. Madrid : SINTESIS.
- Subirats Humet, J., Adelantado Gimeno, J., Fernández Prat, M., Giménez Cencillo, M., Iglesias Costa, M., Rapoport Golbert, A., y San Martín Morant, J. (2007). *Los Servicios Sociales de Atención primaria ante el cambio social* . Madrid: LERKO PRINT, S.A.
- Uceda Maza, F., y García Muñoz, M. (2010). Los Servicios Sociales en España: itinerarios comunes, escenarios divergentes. ¿Cuál debería ser el mínimo común de protección social? *Servicios Sociales y Política Social- Emprendimiento Social*, 84-98.

Anexos**1. Modelo de entrevista realizada a las profesionales.**

ENTREVISTA	
Municipio	
INFRAESTRUCTURA - MEDIOS	
1. ¿Dispone de sistemas de registro y almacenamiento de la información? 1.1 ¿Cómo la almacena? (Día – Semana – Mes) 1.2 ¿Elabora algún informe o análisis con la información registrada?	
SERVICIOS	
2. ¿Existe un Plan Municipal de Servicios Sociales? 3. ¿Dispone de una cartera de servicios pública – aprobada en pleno? 3.1 ¿Qué servicios se ofrecen? 3.2 ¿Cuáles son los más demandados? 3.3 ¿Qué necesidades caracteriza a la población usuaria de Servicios Sociales? 3.4 ¿Cómo han variado estas necesidades? 3.5 ¿Ha detectado alguna nueva necesidad? 3.6 ¿Qué programas o servicios considera que se deban implantar o reforzar? 3.7 ¿En qué medida cree que la cartera de servicios (si existe o la oferta disponible) es suficiente para cubrir las necesidades que presenta la población? 3.8 Por qué cree que unas prestaciones o servicios se ofrecen más que otros	
FUNCIONES	
4. ¿En qué consiste su trabajo diario? 4.1 ¿Atiende demandas, aunque no sean de nuestra competencia? 4.2 ¿Realiza funciones que no son propias del Trabajo Social? De ser así, ¿Por qué lo hace? ¿Por qué considera que no son propias? 4.3 ¿Qué funciones no realizas, pero consideras propias del Trabajo Social? ¿Por qué no las realiza?	
PÁGINA WEB	
(Para Los Llanos de Aridane – Puntallana – Breña Baja – Tazacorte – Fuencaliente)	
5. ¿Es consciente de que la página web de su municipio no dispone de apartado específico para los Servicios Sociales? 5.1 ¿Considera que esto le afecta de alguna forma a su trabajo? 5.2 ¿Considera que tenerlo facilitaría su trabajo? 5.3 ¿Qué información alojaría en la misma?	
PÁGINA WEB	
Breña Alta – Garafía – El Paso – Puntagorda – San Andrés y Sauces – Santa Cruz de La Palma – Villa de Mazo – Tijarafe – Barlovento	
6. ¿Considera que el apartado de Servicios Sociales de la página web de su ayuntamiento recoge toda la información necesaria ? 6.1 ¿Modificaría – Añadiría algo?	
DATOS ISTAC	

VARIABLE POBLACIÓN ATENDIDA	
BARLOVENTO	¿a qué cree que se debe el descenso en 2007?
BREÑA ALTA	¿A qué cree que se debe el incremento 2014-> de 895 a 3.997 personas atendidas.
BREÑA BAJA	¿A qué cree que se debe el incremento 2001-> DE 174 A 2002 -> 926 A 2003 -> 1.100 Descenso hasta 310 en 2014.
GARAFÍA	¿A qué cree que se debe el incremento 2002-> 715 A 2003-> 1.196 (Habitantes en 2003 -> 1.998) 2013 -> 1.200 (Habitantes 1.645)
LOS LLANOS DE ARIDANE	¿A qué cree que se debe el incremento 2013->1.862 2014-> 3.780 2015-> 4.486
EL PASO	¿A qué cree que se debe el incremento GRADUA a lo largo de los años?
TIJARAFE	¿A qué cree que se debe el incremento 2013-> 1.893 (2.776 HABITANTES) 2014->2.245 (2.684 HABITANTES) 2015-> 2.560 (2.596 HABITANTES)
VILLA DE MAZO	¿A qué cree que se debe el Descenso en 2.200 personas entre 2003 y 2004 Descenso en 2.200 personas entre 2006 y 2007 Descenso en 2.660 personas entre 2013 y 2014
FUENCALIENTE	¿A qué cree que se debe que se atienda al mismo número de personas desde 2003 hasta 2006
VARIABLE PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	
SANTA CRUZ DE LA PALMA	¿A qué cree que se debe El incremento en 2004 en 3.844 personas Descenso en 2007 en 1.355 personas
LOS LLANOS DE ARIDANE	¿A qué cree que se debe El incremento en 2015 en 1.180 personas
BREÑA ALTA	¿A qué cree que se debe Incremento en 2014 en 2.249 personas.
TIJARAFE	¿A qué cree que se debe El incremento en 2013 en 11.615 personas
FUENCALIENTE	¿A qué cree que se debe El incremento en 2014
VARIABLE PRESTACIÓN SERVICIO AYUDA A DOMICILIO	
LOS LLANOS DE ARIDANE EL PASO PUNTAGORDA PUNTALLANA BARLOVENTO FUENCALIENTE	¿A qué cree que se debe La repetición del mismo número de usuarios varios años de forma consecutiva.
SANTA CRUZ DE LA PALMA	¿A qué cree que se debe El incremento en 2014

BREÑA ALTA	¿A qué cree que se debe Que no se haya atendido a personas en 2013
EL PASO	¿A qué cree que se debe El incremento entre 2003 y 2005
TIJARAFE	¿A qué cree que se debe El incremento entre 2013 y 2014
FUENCALIENTE	¿A qué cree que se debe El incremento a partir de 2005 manteniendo la cifra hasta 2007
VARIABLE PRESTACIÓN DE APOYO A LA UNIDAD DE CONVIVENCIA	
VILLA DE MAZO PUNTAGORDA BARLOVENTO SAN ANDRÉS Y SAUCES	¿A qué cree que se debe Que no haya habido actuaciones en esta prestación
EL PASO	¿A qué cree que se debe El incremento en 2008 y posterior descenso en 2009
TIJARAFE	¿A qué cree que se debe El incremento destacable en 2013
VARIABLE PRESTACIÓN DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	
EL PASO TAZACORTE SAN ANDRÉS Y SAUCES TIJARAFE PUNTAGORDA GARAFÍA	¿A qué cree que se debe Que no haya habido actuaciones en esta prestación.
BREÑA ALTA	¿A qué cree que se debe Que solo hay habido actuaciones en esta prestación en 2003
BREÑA BAJA VILLA DE MAZO PUNTALLANA BARLOVENTO	¿A qué cree que se debe ¿Que no haya uniformidad a lo largo de los años en esta prestación?
VARIABLE PRESTACIÓN DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN	
LOS LLANOS DE ARIDANE	¿A qué cree que se debe El descenso brusco en 2014
SAN ANDRÉS Y SAUCES	¿A qué cree que se debe Que no haya habido actuaciones entre 2001 y 2008
TIJARAFE	¿A qué cree que se debe El incremento brusco en 2014
BARLOVENTO	¿A qué cree que se debe Que la tendencia para esta prestación sea decreciente.
VARIABLE PRESTACIONES ECONÓMICAS	
LOS LLANOS DE ARIDANE	¿A qué cree que se debe El descenso en 2012

SANTA CRUZ DE LA PALMA EL PASO VILLA DE MAZO TIJARAFE	¿A qué cree que se debe Que no haya habido prestaciones económicas en años puntuales.
BREÑA ALTA	¿A qué cree que se debe El incremento brusco en 2014
TAZACORTE	¿A qué cree que se debe El incremento en 2007 y posterior reducción en 2008
6.1 ¿Cómo se proporcionan los datos al ISTAC?	