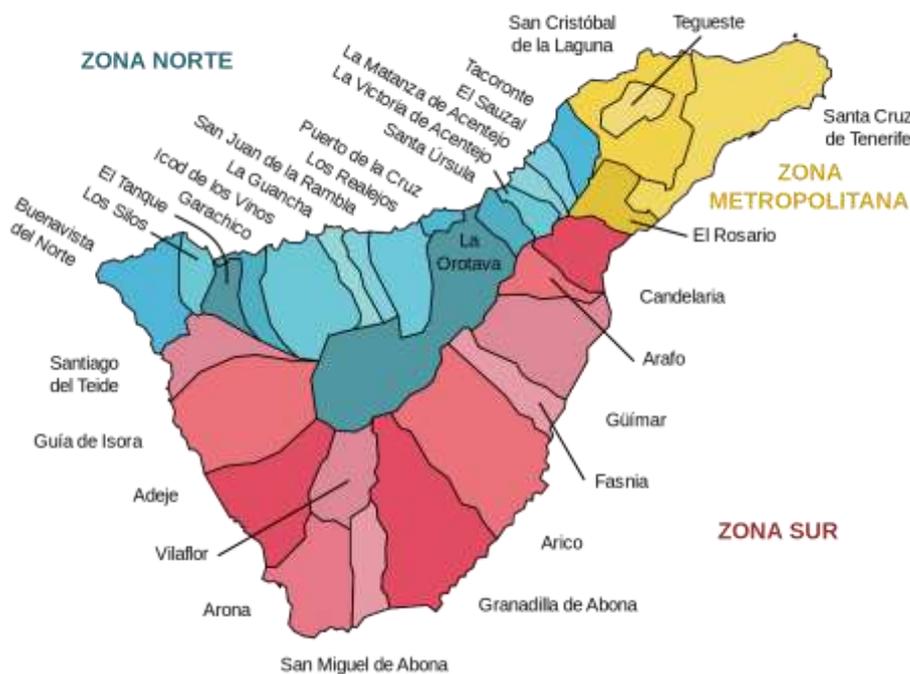


*¿Cómo ha afectado
la crisis económica a
los servicios sociales
municipales del área
metropolitana en la
isla de Tenerife?*



Autor: Carlos Rodríguez Expósito

Tutora: Laura Aguilera Ávila

Convocatoria: 19 de junio de 2015

Índice

Introducción	3
1.1 Estado de Bienestar	4
1.2. Política Social y Servicios Sociales	8
1.2.1 Servicios Sociales	8
1.2.1.1 Elementos fundamentales del Sistema Público de Servicios Sociales .	11
1.2.1.2 Sistema Público de Servicios Sociales en España	13
1.2.1.3 Sistema Público de Servicios Sociales en Canarias.....	21
2. Finalidad y objetivos de la investigación.....	25
3. Método.....	26
3.1 Muestra	26
3.1.1. Muestra de la entrevista	26
3.1.2. Muestra del grupo de discusión	26
3.2 Técnicas e instrumentos.....	29
3.2.1 Entrevista	29
3.2.2. Grupo de discusión	29
3.3 Procedimiento	30
4. Resultados	32
4.1. Resultados de la revisión estadística.....	32
4.2 Resultados de la entrevista	36
4.3 Resultados del grupo de discusión.....	56
5. Discusión	60
6. Conclusiones y propuestas	63
7. Referencias bibliográficas	65
8. Anexos.....	68

Introducción

El siguiente documento recoge un estudio realizado sobre la situación del Sistema Público de Servicios Sociales, bajo el título: *¿Cómo ha afectado la crisis económica a los servicios sociales municipales del área metropolitana en la isla de Tenerife?*

El tema escogido es importante, ya que la sociedad se ha hecho eco de que la situación socioeconómica actual no es boyante, ni mucho menos de bonanza económica, sino que atraviesa un período de grave recesión financiera y crisis económica, considerándose como una de las graves consecuencias de esta coyuntura económica, política y social, en la que el Sistema Público de Servicios Sociales ha sido el que más se ha visto afectado, de todos los sistemas públicos de protección social. Ante esta panorámica, los y las profesionales del sector, son quienes se han visto avocados y avocadas a movilizarse aún más para aunar recursos, ya que los medios de los que se dispone son insuficientes. Por lo que en aras de comprobar si esta percepción social es cierta, se procederá a investigar los recortes presupuestarios que han afectado a los servicios sociales y los cambios producidos en ese sistema de protección social, contando para ello con la opinión de tres fuentes de información fundamentales de este sistema: las personas usuarias que acuden a servicios sociales, los y las profesionales que trabajan en este ámbito y personas con representación política.

La iniciativa de realizar el estudio sobre esta temática, surge del alumno, tras la concesión de una beca de colaboración con el Departamento de Trabajo Social y Ciencias de la Comunicación, cuya única finalidad es conocer la panorámica actual del Sistema Público de Servicios Sociales y las líneas de actuación a seguir para la construcción del futuro sistema.

Para conocer la realidad actual de los servicios sociales, se llevará a cabo una investigación a través del uso de metodología cualitativa, atendiendo a los cambios o reformas producidas, en el marco normativo, en la ficha financiera, en la oferta y la demanda de este sistema de protección social, además de tener en cuenta las implicaciones acontecidas a nivel político, ciudadano y profesional.

Además este Trabajo Fin de Grado aporta al Trabajo Social, una visión holística de cómo están funcionando los servicios sociales como sistema de protección social y qué papel juega la profesión del Trabajo Social en la organización y desarrollo de los mismos.

1. Marco conceptual y teórico

El marco teórico expuesto a continuación, recoge cómo se fundamenta el Estado de Bienestar español y en qué consisten las políticas sociales del Estado. Al mismo tiempo, se establece la relación existente entre la política social y los diferentes sistemas de protección social, pero haciendo hincapié especialmente en el Sistema Público de Servicios Sociales. Se aborda la estructura organizativa de los servicios sociales en España, así como los cambios producidos en el sistema, desde que se inició la recesión económica en el año 2007, hasta la actualidad. Para ello se atenderá al marco jurídico correspondiente, así como a un conjunto de fenómenos políticos, económicos y sociales, que permitirán describir la situación actual del Sistema Público de Servicios Sociales, tanto en España como en la Comunidad Autónoma de Canarias.

1.1 Estado de Bienestar

La Constitución Española de 1812, recoge en su artículo 13, que “el objeto del Gobierno es la felicidad de la Nación, puesto que el fin de toda sociedad política no es otro que el bienestar de los individuos que la componen”. En base al bienestar nombrado anteriormente, será necesario profundizar en el contexto histórico que dio lugar al actual Estado de Bienestar español.

Con la incipiente industrialización y el auge del movimiento obrero iniciado en los años 70, crece de forma significativa el intervencionismo estatal, apropiándose y creándose nuevas formas de previsión social, distintas a las manifestadas por el movimiento obrero. De esta manera, se produce el tránsito de una previsión únicamente para los trabajadores, a una previsión social que incluye a toda la ciudadanía, configurándose la consolidación del denominado Estado de Bienestar. Este nuevo estado no solo subsanará las situaciones de pobreza y las necesidades sociales crecientes en los trabajadores, sino que prevé dotar a la sociedad española de mecanismos para afrontar tales situaciones, y al mismo tiempo, redistribuir la riqueza (Mata y Pallarés, 2014).

Posteriormente, el pacto social nacido en la transición, permitió la puesta en marcha de mecanismos para la redistribución de la riqueza, lo que hizo posible la implantación de un régimen de bienestar en España. Con el Estado de Bienestar triunfó el pacto social, llevando a capitalistas y terratenientes a la aceptación de repartir una parte de los beneficios de forma transversal a la clase trabajadora, a través del arbitraje de los dispositivos públicos, para evitar así un conflicto social abierto. Dichas actuaciones dieron lugar a políticas redistributivas, configurándose un sistema de

servicios sociales públicos con una cobertura y prestaciones que varían en función de la comunidad autónoma a la que se pertenezca. El desarrollo de este modelo mediante sistemas de servicios sociales públicos en España, se plasma en la Constitución de 1978. (Sarasa y Moreno, 1995 y Rodríguez Cabrero, 2004, citados en Mata y Pallarés, 2014).

“Con la aprobación de la Constitución de 1978, tras la ruptura con el régimen dictatorial, se pasa de un Estado de Providencia a un modelo democrático de Estado del Bienestar, efectuándose un giro institucional en el curso de la reforma social española con el reconocimiento de una amplia gama de derechos sociales, civiles y políticos. Es un periodo donde el Estado español pasa por un cambio estructural con reformas donde los protagonistas son las instituciones y la descentralización de carácter local, el incremento de debates sociales y, por consiguiente, los procesos de transformación democrática” (Abad, 1998, p.103, citado en Matos-Silveira, 2013).

A partir de ese momento se configuró el Estado de Bienestar en España. Podemos encontrar diferentes denominaciones del mismo en función de los autores o autoras que la hagan:

Denominaciones según sus autores del Estado de Bienestar

Esping- Andersen (2000)	Régimen de bienestar “corporativista-conservador”: desmercantilización de los beneficios sociales y preservación de la estructura familiar tradicional.
Teóricos españoles: Moreno y Sarasa (1993), Rodhes (1997), Moreno (1997, 2006)* y Ferrera (1995)	Régimen de bienestar mediterráneo que comprendería Italia, España , Portugal y Grecia, caracterizado por necesidades y estilos de vida diferentes: micro solidaridad familiar y conjunción entre universalismo y selectividad en las políticas de bienestar. Su estructura cuenta de cuatro ejes principales: salud, educación, seguridad social (garantía de rentas) y servicios sociales.
Leibfried (1992)*	Régimen de bienestar latino: Estado de Bienestar semi-institucionalizado.
Ferrera (1996) y Bonoli (1997) *	Régimen de bienestar sureño: tiene como base la familia, la cual resulta imprescindible en la provisión

	de bienestar social a sus ciudadanos, quedando, de esta forma, relegada la intervención pública. En este sentido, el Estado garantiza un nivel básico de seguridad social asumiendo la existencia de una ayuda informal provista por redes familiares.
Mishra (1989)	Estado de Bienestar que procura potenciar las capacidades de la ciudadanía, evitando la enfermedad, la incapacidad y la vejez, como fuentes de pobreza y exclusión social. Presenta además los siguientes rasgos: “provisión pública de servicios sociales universales, incluyendo transferencias para cubrir las necesidades humanas básicas de los ciudadanos en una sociedad compleja y cambiante (por ejemplo, educación, asistencia sanitaria, pensiones, ayudas familiares y vivienda)” y “ la responsabilidad estatal en el mantenimiento de un nivel mínimo de vida, entendido como un derecho social, es decir, no como caridad pública para una minoría, sino como un problema de responsabilidad colectiva hacia todos los ciudadanos de una comunidad nacional moderna y democrática” (Alemán y Fernández, 2008 p.261-262).

Elaboración propia (2015), basado en Matos-Silveira (2013), en Flores y Nieto (2014) y en Alemán y Fernández (2008).

*Todos estos autores sostienen que España, junto a otros países, se caracteriza por la existencia de un sistema desarticulado de beneficios sociales, y financiado mediante contribuciones fiscales, sin embargo, aparece auxiliado mayoritariamente por redes sociales de carácter familiar. España presenta un bajo nivel de gasto social como proporción del PIB y en términos per cápita, siendo este considerado un Estado de Bienestar incompleto o inmaduro.

“La Constitución española comienza proclamando que España es un Estado social y democrático de derecho” (Santos, 2012, p.95). Para fundamentar esta afirmación, en 1998, Marshall y Bottomore (citados en Ávila, 2010) en su ensayo Ciudadanía y clase

social, afirman que la ciudadanía se divide en tres partes: civil, política y social; y que a cada una le corresponden una serie de derechos específicos. Así, España, tal como señala Soto (2013), ha suscrito la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales (1950), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) entre otros, contemplando al mismo tiempo las cartas establecidas por la UE: Carta de Derechos Fundamentales (2000) y Carta de Derechos Sociales (1961).

Como afirman Sotelo (2010) y Cívicos y Cáceres (2013), el origen político y filosófico de los derechos actuales tiene como base la Declaración de los derechos del hombre y del ciudadano. En dicha declaración, se recogen los derechos privados de libertad, propiedad y seguridad garantizando los derechos de la ciudadanía frente al Estado, siendo estos derechos los que constituyen el denominado Estado de Derecho, cuyos principios son el imperio de la ley, la división de poderes, la legalidad de la administración y el reconocimiento de derechos y libertades fundamentales. Para conformar un estado democrático, se unen a los derechos privados anteriormente expuestos, los primeros derechos políticos, por lo que el Estado de Derecho, en su acepción plena, es inseparable del Estado democrático, en el que impera el sufragio universal y la democracia de masas. A su vez, si a esos derechos privados y políticos, se añaden los derechos sociales, aparece el Estado Social, “basado en la redistribución de la riqueza mediante la política fiscal, así como en el reconocimiento de derechos sociales a la ciudadanía, donde la intervención estatal es fundamental para fomentar el crecimiento económico y el empleo, reajustar los desequilibrios que propicia el mercado, al mismo tiempo que el Estado ha de asumir el valor del bienestar social como objetivo último de desarrollo económico” y “que surge teniendo como telón de fondo estas tres revoluciones, la científico-tecnológica, la política y la socioeconómica, pero en contextos sociales y políticos muy diferentes, por lo que los Estados sociales resultantes muestran aspectos muy distintos” (Cívicos y Cáceres, 2013, p.1 y Sotelo, 2010, p.43).

Si el Estado de Bienestar desea garantizar los derechos sociales de la ciudadanía y satisfacer las necesidades que se presentan en la actualidad, las políticas sociales se han de enfrentar a nuevos retos. Y ello se debe al déficit social que presenta el Estado español, al no alcanzar una convergencia a nivel europeo, siendo escasos los recursos públicos destinados, generando precariedad en los servicios prestados, no solo en cuanto a cantidad, sino también respecto a la calidad.

Así, Setién (2006) pone de manifiesto que el Estado de Bienestar y las políticas sociales que lo configuran son posibles debido a la financiación existente de los programas, servicios y prestaciones que las desarrollan. Dicha financiación está constituida por partidas presupuestarias, que recogen el gasto social y ponen en evidencia el esfuerzo que cada sociedad destina a la configuración de su Estado de Bienestar. El gasto social es fundamental tenerlo en cuenta a la hora de querer conocer cómo ha cambiado el Sistema Público de Servicios Sociales en los últimos años, pues aporta información acerca de la disponibilidad de importes existente para financiar los recursos humanos y materiales que sustenten los servicios sociales, así como para otorgar las prestaciones económicas, pensiones y otras ayudas establecidas en las leyes, normativas y programas.

1.2. Política Social y Servicios Sociales

Las políticas sociales y los Servicios Sociales constituyen medios para alcanzar el bienestar social de las personas y de las comunidades. En concreto, a través de las políticas sociales se priorizan las necesidades a satisfacer y se ordenan los medios para el logro del bienestar social. Los Servicios Sociales constituyen vías mediante las cuales, las políticas sociales se ponen en práctica, por lo que estos pueden definirse como Instrumentos de la Política Social. Pero también son definidos como Participantes de la Política Social, debido al contacto directo que tienen con la realidad social existente, configurándose como un elemento idóneo para la detección de las necesidades de la población, de sus aspiraciones y también de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades (Setién y Arriola, 1998).

1.2.1 Servicios Sociales

Hecha esta breve contextualización sobre el Estado de Bienestar y la importancia de las políticas sociales, las páginas siguientes pretenden ofrecer una panorámica de la realidad de los Servicios Sociales en España y Canarias, como sistema público de protección social, distinto y diferenciado, del resto de sistemas de protección social (Empleo, Salud, Vivienda, Educación y Pensiones). Para ello se hace una sucinta descripción de la estructura organizativa y funcional del Sistema de Servicios Sociales, de los fundamentos que sirven de base al mismo, las competencias de los diferentes niveles de la Administración Pública y las fuentes de financiación.

“Servicios Sociales, hace alusión a la protección social como el conjunto de intervenciones públicas o privadas, destinadas a aliviar las cargas que representan para los individuos y los hogares una serie de riesgos y de necesidades que afectan

negativamente a su bienestar, no debiendo provenir de ningún pago ni tampoco pudiendo derivar de un contrato. Son aquellas que proporcionan la mayoría de los estados, sea cual sea, su estructura política, social o económica” (OCDE, 2012, p. 2, citado en Cáceres, 2012).

Para completar esta definición, Khan y Kamerman (1987, citado en Setién y Arriola, 1998), definen la dimensión amplia de los servicios sociales, como aquel sistema de servicios humanos que comprende los sistemas de salud, de vivienda, de empleo, de educación, de mantenimiento de ingresos mínimos y de servicios sociales personales.

Hay autores que proponen emplear el término de Servicios de Bienestar Social o Servicios Sociales del Bienestar, para hacer referencia a los servicios sociales en sentido amplio (Rubiol, 1994).

Los servicios sociales en sentido amplio, se caracterizan por estar constituidos por varios sistemas públicos de protección social, que según Cívicos y Cáceres (2013, p. 3) “tienen los siguientes aspectos o características en común: una serie de actuaciones dirigidas a la cobertura de determinadas carencias sociales; el establecimiento de un conjunto de derechos sociales reconocidos; la existencia de una oferta de prestaciones técnicas y materiales como respuesta ante las necesidades sociales que presenta la población, así como la de un ámbito competencial administrativo, con una estructura administrativa más o menos definida y por último, todo sistema de protección social cuenta con una fundamentación histórica, filosófica-ideológica y jurídica”.

Por otro lado, los Servicios Sociales Personales, conocidos como la sexta rama de protección social, hace referencia a la dimensión más restringida del término servicios sociales, que recoge el Sistema Público de Servicios Sociales, empleándose en España el término Servicios Sociales “a secas”, para referirse a este sistema.

Es preciso señalar que no existe un concepto unívoco de servicios sociales, observándose líneas de pensamiento muy variadas y distintas formas de interpretar la realidad, originándose un debate intelectual en materia de servicios sociales. No obstante, se opta por una definición apropiada para el objetivo de este documento, tal como hace Demetrio Casado, a saber, los servicios sociales como aquella rama o sistema de intervención social e institucional que tiene como objetivo el bienestar individual y social mediante la ayuda personal polivalente, basada en prestaciones técnicas y monetarias, acciones preventivas, de intervención social y rehabilitación,

apoyadas en la acción organizada pública y social, así como en la acción voluntaria (Rodríguez, s/f).

Dentro de esta dimensión restringida, Patrocinio de las Heras (1985, citado en Alemán y Fernández, 2008) concibe los servicios sociales como aquellos instrumentos de política social de los que disponen tanto la sociedad como los poderes públicos, para dar respuesta válida a las necesidades de los individuos, grupos y comunidades, persiguiendo la obtención de un mayor bienestar social y en definitiva, una mejor calidad de vida.

Para concretar aún más, Garcés Ferrer (1995, p.259, citado en Alemán y Fernández, 2008), aporta lo siguiente: “los servicios sociales constituyen uno de los sistemas públicos de bienestar dentro de un Estado Social, que a través de la administración y de la sociedad, tienen la finalidad de integrar y compensar a los ciudadanos y grupos desfavorecidos y de promocionar y universalizar el bienestar social”. En cuanto a los Servicios Sociales después de la Constitución de 1978, Heras Pinilla (1985, citado en Alemán y Fernández, 2008, p.260), establece la siguiente definición: “son un instrumento para el ejercicio del derecho de todo ciudadano a recibir una respuesta ante su necesidad; a la información y asesoramiento frente a un problema o el desconocimiento de la mecánica del aparato burocrático, posibilitan que el ciudadano “sea oído” y se tome en cuenta sus demandas, se le atienda en sus problemas, favoreciendo la solidaridad ejercida desde los poderes públicos, dando cauce así a la integración de toda la población en la sociedad y, en definitiva, acercar la administración al pueblo”.

Los servicios sociales constituyen por tanto un servicio público, que es regulado por el Estado y promueve la prevención, la atención directa y la integración. Dicho servicio, valga la redundancia, está al servicio de la ciudadanía y se pone en funcionamiento a través de un conjunto organizado de centros, equipos profesionales y unidades administrativas, de gestión pública y privada.

En cuanto a la consideración del sistema, según el Real Decreto Social (1988, citado en Cáceres 2012) se entiende como un conjunto organizado e interdependiente de prestaciones técnicas que persiguen los siguientes cometidos: prevenir o eliminar las situaciones de marginación social, atender las necesidades específicas de determinados grupos (infancia, mayores...), facilitar la adaptación recíproca de la persona y del medio social, elevar la calidad de vida y promover el bienestar individual y colectivo.

De este modo, el Consejo de Europa (s/f, p.390, citado en Alemán y Fernández, 2008) afirma que el Sistema Público de Servicios Sociales, son “todos los organismos que tienen como misión aportar una ayuda y una asistencia personal directa a individuos, grupos y comunidades para favorecer su integración en la sociedad”.

En definitiva, los Servicios Sociales constituyen un elemento clave para el desarrollo del bienestar personal y la mejora de la calidad de vida de las personas, tratándose de una herramienta que podrá ser utilizada por la ciudadanía, para ejercer su derecho a percibir de los poderes públicos no solo una respuesta o solución ante una necesidad en concreto, sino también el derecho a ser informados, asesorados y orientados para el afrontamiento de problemas sociales y económicos que surjan, así como de los recursos que las Administraciones ofrecen. Para ello, serán atendidas cada una de las demandas que presenten los ciudadanos y ciudadanas, fomentándose así la integración e inclusión de todas las personas y grupos que se encuentren en una situación de riesgo, acercando de esta manera, la Administración Pública a la ciudadanía.

La relación existente entre los Servicios Sociales Personales y los Servicios Sociales de Bienestar Social, debe ser de interdependencia, entendida como una dependencia recíproca entre los sectores y servicios, contribuyendo al logro de una mejor calidad de vida en los niveles individual y comunitario. De esta manera, los Servicios Sociales deben estar en sincronía con el resto de los Servicios de Bienestar Social, y no aislarse (Estivill, 1990).

1.2.1.1 Elementos fundamentales del Sistema Público de Servicios Sociales

Según Alemán y Fernández (2008), la finalidad de los servicios sociales como sistema jurídico y público de protección social, junto a los demás sistemas de protección social (seguridad, empleo, educación,...) consiste en mejorar el bienestar social de la ciudadanía.

Para concretar aún más la naturaleza del Sistema Público de Servicios Sociales, también se puede aportar, siguiendo la Carta Social Europea de 1961, que son servicios que, utilizando métodos de Trabajo Social, contribuyen al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad y a su adaptación al entorno social (Cívicos y Cáceres,2013).

“Existe consenso a la hora de considerar que el objetivo de los servicios sociales es lograr una mayor calidad de vida y bienestar social para todas las personas, por medio de actuaciones globales de prevención de necesidades, asistencia e inserción de

personas y colectivos carenciados, que por diferentes circunstancias personales y/o sociales necesitan de actuaciones específicas para su normalización social" (Setién y Arriola, 1997, p. 331).

Según Alemán y Fernández (2008) , los fines del Sistema Público de Servicios Sociales son los que aparecen desarrollados a continuación: a) mantener una coordinación adecuada y fluida entre los distintos niveles organizativos que conforman el sistema; b) planificar y programar acciones que ofrezcan respuesta a las necesidades y demanda social adecuando, en su caso, las ya existentes a procesos de cambio de la realidad social y c) potenciar la interrelación del Sistema de Servicios Sociales con otros sistemas de protección social.

El Sistema, para llevar a cabo el objetivo y fines expuestos con anterioridad, se rige por los principios siguientes: responsabilidad pública (los poderes públicos promoverán la prestación de Servicios Sociales aportando medios financieros, técnicos y humanos para un eficaz funcionamiento del sistema); descentralización (el sistema aparece organizado, de tal manera que el ejercicio de las competencias es delegado a los entes administrativos de mayor cercanía a la ciudadanía, con la finalidad de garantizar la igualdad de servicios y prestaciones para todos y todas); universalidad (actuaciones dirigidas a la ciudadanía sin discriminación alguna, debiendo darse una atención integral ante las necesidades expuestas); solidaridad (valor inspirador de las relaciones entre personas y grupos sociales, para superar las situaciones de desigualdad y exclusión social); globalidad (los Servicios Sociales se prestarán de forma integrada, siendo necesaria la movilización y coordinación de los recursos que se requieran); normalización (mantenimiento de la ciudadanía en su ambiente familiar y social, o inclusión en el entorno normal de la comunidad, respetando siempre el derecho a la diferencia); coordinación (la Administración Autónoma realizará la planificación general en coordinación con la Administración Central y Local y las de estas entre sí, además de realizarla con las demás entidades prestadoras de Servicios Sociales con la finalidad de atender de forma ordenada y global las necesidades, ser eficiente con los recursos disponibles, y garantizar la calidad en la prestación de los servicios y evitar los desequilibrios territoriales); prevención (eliminación de las causas que conducen a situaciones de marginación o inadaptación social) y participación (en el ámbito local, comarcal y regional, la ciudadanía y los colectivos serán partícipes, en el asesoramiento, la gestión y el gobierno de los Servicios Sociales) (Alemán y Fernández, 2008).

Para terminar con la conceptualización general del Sistema Público de Servicios Sociales, el siguiente cuadro recoge las características del mismo:

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES
Extensión a todos los ciudadanos
Organización territorial adecuada
Coordinación
Retroalimentación entre los distintos servicios
Planificación por cada territorio
Adaptación al medio donde se interviene

Fuente: Elaboración propia, basado en Alemán y Fernández, 2008

1.2.1.2 Sistema Público de Servicios Sociales en España

Los servicios sociales se denominan y organizan de diferentes formas en cada país. En España, por ejemplo, el nombre que más se utiliza, es exactamente, el de servicios sociales, como atestiguan las leyes de servicios sociales de las diferentes Comunidades Autónomas, en las que está organizado administrativamente el país.

“En España se usa la expresión Servicios Sociales “a secas”, debido a los siguientes aspectos: a) La consolidación de estructuras administrativas con la denominación de “servicios sociales” (no servicios sociales personales) e identidad claramente distinta del resto de áreas en los distintos niveles de la administración pública: Comunidades Autónomas y Ayuntamientos; b) la aparición de Leyes Autonómicas con esta denominación y c) según Roldán (2006, citado en Cáceres, 2012, p. 6), el uso y la -defensa- del significado restringido en el mundo académico y la formación de los trabajadores sociales”.

Es relevante destacar la existencia de una serie de hitos importantes en la constitución del Sistema Público de Servicios Sociales español, ya que ayudan a comprender los cambios que se originan en la configuración del Sistema en las últimas décadas:

- I. Se produce la institucionalización del Sistema, con la promulgación de las Leyes de Servicios Sociales por parte de las 17 Comunidades Autónomas españolas, entre los años 1982 y 1992, denominadas con el sobrenombre de leyes de primera generación. “Todas las leyes autonómicas de Servicios Sociales tienen por objeto implantar un sistema público de Servicios Sociales, que ponga a disposición de las personas y los grupos en los que se integran, recursos, actividades, prestaciones y equipamientos,

dotados de una organización, para el logro de su pleno desarrollo. Así como la prevención, tratamiento y eliminación de las causas que conducen a la marginación” (Alemán, 1996, p.334, citado en Setién y Arriola, 1998). Los autores Rodríguez Cabrero (2004) y Guillén (2007), citados en Santos (2012) y Aguilar (2009) afirman que las expectativas creadas sobre las posibilidades del Sistema de Servicios Sociales, se vieron frustradas, ya que dichas leyes en la práctica, no establecieron derechos subjetivos, ni universales, supeditando así los derechos a los recursos económicos y no al revés, configurándose un sistema carente de universalidad de derechos, de equidad territorial en cuanto a recursos y de una capacidad de coordinación interna con otros sistemas de protección social. “Una afirmación que queda demostrada, con un simple y preocupante dato: sólo el 15% aproximadamente de la población española solicita actualmente unos servicios que deberían ser universales según los principios que vienen recogidos en todas las leyes Autonómicas de Servicios Sociales (Fernández-García, 2012, p.7). Así, se entiende que el principio de universalidad recogido en las leyes, basado en el artículo 14 de la Constitución Española, “hace referencia a la igualdad de acceso de toda la población a las prestaciones, en función de las necesidades personales y sociales y de las correspondientes indicaciones técnicas, sin tener en cuenta la situación económica e independientemente, en su caso, de las obligaciones de pago” (Guillén, 2007, p.128, citado en Santos, 2012). Atendiendo a las leyes de Servicios Sociales, la ciudadanía no solo tiene derechos dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, sino también deberes, clasificándose en generales y específicos (Alemán y Fernández, 2008). Según las leyes, los Servicios Sociales se estructuran en dos niveles, a los que corresponden diferentes equipamientos: 1. Servicios Sociales dirigidos a toda la población, denominados Servicios Sociales de Base, Comunitarios, Generales o de Atención Primaria y 2. Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos de población, denominados servicios sociales especializados (Setién y Arriola, 1998 y Alemán y Fernández, 2008).

A colación de la normativa relevante en el proceso de transformación de los Servicios Sociales, es fundamental mencionar la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LrBRL), donde se establece la obligatoriedad de los Ayuntamientos a prestar Servicios Sociales, derogándose la Beneficencia Pública. Esta Ley, en materia de Servicios Sociales, sanciona la superación de la ya nombrada Beneficencia Municipal. “La mencionada Ley de Bases en su artículo 25.2.K otorga a

los municipios en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, entre otras materias, la de: “Prestaciones de los Servicios Sociales y de promoción y de reinserción social” y en su artículo 26 contempla la obligatoriedad de prestación de servicios sociales para aquellos municipios con población superior a 20.000 habitantes; obligatoriedad que queda recortada en especial si se recuerda el alto número de municipios con menos población que la señalada con los que cuenta el Estado español (Setién y Arriola, 1997, p.334). Dicha Ley ha sido modificada por última vez el 30 de diciembre de 2013, en la que se producen modificaciones en cuanto a la clarificación de competencias, a la racionalización de la estructura social, a los regímenes de dedicación y retribuciones de los miembros de las corporaciones locales, a la racionalización del empleo público y respecto al control financiero y presupuestario más riguroso e impulso de la actividad económica. Para un mayor entendimiento de la reforma, a continuación aparecen expuestos brevemente los cambios acontecidos, haciendo hincapié en las modificaciones producidas en el ámbito de lo social.

Comenzando con la clarificación de competencias, y teniendo en cuenta las leyes sectoriales estatales y autonómicas, el apartado 2 del art. 25 de LrBRL recoge las materias sobre las que se pueden ejercer competencias propias que pueden desarrollar los municipios, señalando los cambios siguientes con respecto a la redacción originaria de 1985: la promoción y gestión de viviendas se limitan a las de protección pública y con criterios de sostenibilidad financiera; la prestación de los servicios sociales, de promoción y de reinserción social se limita a la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social y en materia de educación, únicamente se recoge la participación en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria y cooperación con las Administraciones educativas en la obtención de los solares necesarios para la construcción de nuevos centros docentes, así como la conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad local destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o educación especial (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, 2014). Esta reforma de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, aparece recogida en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, que tiene graves consecuencias para el bienestar español. Según REDESSCAN (2015a), el cambio de normativa conlleva a que la prestación de los servicios sociales, de promoción y de reinserción social se limita a la evaluación e información de situaciones de necesidad

social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión; la profundización de la brecha entre la ciudadanía y la política; el vaciamiento de servicios del mundo rural; la eliminación de la autonomía municipal; el desprecio al valor de la proximidad, a la concepción integral del Trabajo Social y la intervención social en el medio rural y por la trayectoria histórica del sistema de Servicios Sociales. Además, se puede obligar por Ley siempre que sea acorde con la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera de la Administración del Estado y las de las Comunidades Autónomas, delegar en los Municipios de más de 20.000 habitantes la competencia de prestación de servicios sociales, entre otras. Todo esto conlleva a un gran impacto sobre el cumplimiento de los derechos sociales exigibles al marco constitucional y al ordenamiento jurídico autonómico y local. Así, la reforma de las Administraciones Públicas y el Anteproyecto para la racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, imposibilitan poder mantener los derechos sociales como dispone el modelo de Estado, ya que supone una limitación en la prestación de servicios públicos fundamentales, especialmente en los municipios de menos de 5.000 habitantes. Esta última medida se traduce en que la mayor parte de los 8.116 municipios de España, quedarán desprovistos de atención directa a su población en cuanto a derechos sociales o bien, supeditados a las Diputaciones Provinciales, lo que supone en definitiva la subordinación absoluta de las Comunidades Autónomas y Entes Locales en términos financieros, suspendiendo la capacidad de las Comunidades Autónomas para gestionar las políticas que les son exclusivas por mandato estatutario (Silva, 2013).

La expresión de los contenidos que tienen en común las diversas leyes de Servicios Sociales y la Ley de Bases del Régimen Local, es el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, entre las Administraciones Públicas, aprobado en el año 1987 y que se origina a partir del acuerdo de las Comunidades, la F.E.M.P¹. y la Administración Central para garantizar los derechos básicos que la ciudadanía, con independencia de su territorialidad, ha de percibir de los Servicios Sociales en igualdad de condiciones. Este plan surge en 1988 a iniciativa de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Acción Social, para gestionar la cooperación técnica y económica entre las Administraciones del Estado y las CC.AA., en aras de financiar de forma conjunta una red de carácter local, de atención de Servicios Sociales municipales permitiendo garantizar a la ciudadanía en

¹ Federación Española de Municipios y Provincias

situación de necesidad una serie de prestaciones básicas, ayudando de esta forma a las Entidades Locales en el cumplimiento de sus obligaciones en relación a la prestación de Servicios Sociales, estipuladas en la Ley de Bases de Régimen Local. El mismo, presenta una serie de objetivos a conseguir: garantía de Servicios Sociales básicos para toda la población; proporcionar Servicios Sociales de calidad, atendiendo sus necesidades; constituir una red pública de equipamientos desde la que se prestan esos servicios; y por último, cooperar con las distintas Corporaciones Locales para afrontar de manera adecuada la gestión en materia de Servicios Sociales (Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, 2013). “La intervención del Gobierno de España con el plan concertado fue ensanchando y unificando el marco de actuación del sistema a través de la delimitación de una serie de prestaciones universales del sistema de servicios sociales” (Santos, 2012, p.106).

Según García (2010), aunque se hable de la importancia de las prestaciones en Servicios Sociales, en un principio, estos surgen como servicios a las personas que no son reductibles a una prestación ni a ningún producto que se pueda reproducir de forma mecánica. Pero desde el punto de vista de la relación que la ciudadanía mantiene con la Administración proveedora de prestaciones o servicios de bienestar, se pueden distinguir varias situaciones: a) prestaciones que constituyen un derecho subjetivo en el desarrollo de los diferentes catálogos, determinantes de la universalidad del sistema (basado en Santos, 2012); b) “prestaciones que no constituyen un derecho subjetivo exigible por la ciudadanía pero que responden a una obligación de los poderes públicos de atender determinadas necesidades” (Aguilar, 2009, p. 175) y c) prestaciones y acciones graciabiles o discrecionales que la Administración puede otorgar, o no. Sin embargo, Moix (1986), clasifica las prestaciones de la Administración, en prestaciones en especie y en prestaciones en metálico. Por otro lado, los autores Alemán y Fernández (2008) definen las prestaciones, como aquellas intervenciones o actividades que ofrece el sistema a personas o familias para alcanzar, restablecer o mejorar su bienestar, hablando así de:

1. Prestaciones técnicas, de carácter universal y gratuito: información de los recursos disponibles; asesoramiento, apoyo y acompañamiento a personas o grupos en situaciones problemáticas...
2. Prestaciones económicas: prestaciones dinerarias de carácter periódico o puntual, con la finalidad de paliar las situaciones de necesidad y

garantizar los mínimos de subsistencia. Ejemplo de ellas son las AES (Ayudas de Emergencia Social) y la de renta mínima de inserción. “En general las prestaciones económicas son insuficientes y poco eficaces, a la hora de abordar situaciones de urgencia, debido a la escasa agilidad y flexibilidad del sistema” (Fernández-García, 2012, p.9). Los autores, Arenas (1985) y Domenech (1985), citados en Setién y Arriola (1998) manifiestan respecto a las prestaciones económicas, que incluir estas como servicios sociales puede suponer un debate social, ya que el Consejo de Europa, por ejemplo, en su definición de servicios sociales, exceptúa como tales a aquellos servicios que se ocupan de asegurar un cierto nivel de vida únicamente, observándose de tal manera, que sólo algunas leyes de Servicios Sociales, contienen un capítulo específico para desarrollar las ayudas económicas.

3. Prestaciones materiales, cuyo contenido económico es sustituido por su equivalente material: su uso y disfrute puede estar condicionado a su participación en su coste. Algunos ejemplos de prestaciones materiales son los siguientes: a) la teleasistencia: soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social, facilitando la detección de situaciones de emergencia o crisis y la intervención inmediata; b) ayudas técnicas para mantener la autonomía de la persona en su propio medio y c) la atención domiciliaria, que se ofrece a las personas o familias en su ámbito habitual, para facilitar su desenvolvimiento y permanencia en su propio hogar (Alemán y Fernández, 2008).

Las prestaciones anteriormente expuestas, surgen como respuesta a las necesidades sociales en torno a las que se organiza el Sistema Público de Servicios Sociales. “Estas necesidades son: estar informado para acceder a los recursos sociales, disponer de un entorno de convivencia personal y social adecuado, estar plenamente integrado en la sociedad en la que se vive, tener cubiertas las necesidades básicas, tener autonomía personal y tener una participación ciudadana activa en la sociedad en la que se vive” (Santos, 2012, p. 115). Según este mismo autor, todo sistema de bienestar social es capaz de delimitar aquello que atiende y lo que no, sin embargo, el sistema de servicios sociales aún no ha acabado de delimitarlo. Así, Rodríguez Cabrero (2004, p.126, citado en Santos, 2012) sostiene lo siguiente: “...los servicios sociales son una

expresión y desarrollo de los “fallos del sistema de protección social”, de las externalidades que estos provocan. Su función consiste en paliar los fallos y carencias de los sistemas generales”. Por ello, es de vital importancia determinar las necesidades que son atendidas por el sistema, hasta que quede claro que los contenidos competenciales de otros sistemas, no forman parte de los Servicios Sociales.

Según Cívicos y Cáceres (2013) los Servicios Sociales son más que un Sistema Público, ya que las actividades que se desarrollan para lograr los objetivos del sistema, pueden ser llevadas a cabo por distintos actores; es decir, que no sólo es la iniciativa pública la que promueve y presta los servicios, sino que la iniciativa privada está presente de diversas formas. De ahí que la organización de los servicios presente una gran complejidad, coexistiendo diferentes subsistemas, atendiendo a la titularidad y a la gestión de los equipamientos. Así, los Servicios Sociales pueden ser prestados por: a) la Administración Pública directamente en cualquiera de sus niveles, b) los actores de la sociedad civil, es decir, aquellas organizaciones privadas sin fin de lucro, que prestarán servicios, mediante contratación o concertación, y vía subvención, c) y el mercado, entendido como organizaciones con fin de lucro o empresas de cualquier naturaleza, a través de contratación de la gestión, o directamente por contraprestación económica.

II. El Sistema de Servicios Sociales experimentó una expansión entre los años 1992 y 1999, desarrollándose nuevas leyes por parte de algunas Comunidades Autónomas, denominadas leyes de Servicios Sociales de segunda generación. El autor Santos (2012), expresa que habría que conseguir incluir la publicación de estas leyes de segunda generación en las agendas de aquellas CC.AA. que aún no las han desarrollado, pero manteniendo los contenidos y formas de las ya publicadas. Además, sostiene que un hándicap al que se enfrentan estas nuevas leyes, es que aparece olvidada una de las señas de identidad del sistema, una de sus fortalezas y objeto de atención del sistema, y es el hecho de lograr la integración social, mediante la participación ciudadana activa en lo económico, lo político y lo social. En cuanto al término empleado, para referirse a las nuevas leyes, varía en función de los autores y autoras, pues Guillén y Vila (2007, citados en Santos, 2012) manifiestan que las modificaciones que se introdujeron paulatinamente en las primeras leyes no resultaron completamente relevantes, denominándolas por tanto, segundas leyes, empleando el concepto de segunda generación, para aquellas leyes publicadas tras la Ley de Dependencia. La publicación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en

Situación de Dependencia, conocida como Ley de Dependencia, ha marcado un antes y un después en materia de servicios sociales en España, siendo la primera ley que regulando una parte especial del sistema, lo hace desde un planteamiento estatal, y desde de la Constitución. La Ley de Dependencia, previó un proceso de implantación de ocho años, de 2007 a 2015, requiso una reforma de los servicios sociales, originando numerosos cambios en el sistema de servicios sociales español, destacando los siguientes: a) el sistema empieza a tener contenidos de interés ciudadano, y la percepción del mismo cambia, ya que ahora no se considera, un sistema únicamente para “pobres” y “marginados”, al mismo tiempo que se pretende consolidar un sistema organizado, estructurado, abogando por la calidad de los servicios prestados, contando con órganos de participación y de coordinación interadministrativa; b) reconocimiento de las prestaciones como un derecho subjetivo exigible en vía administrativa y jurisdiccional, configurando un catálogo; c) universalidad, sin que la situación económica tenga relevancia en el acceso al sistema; d) decidida intervención del Gobierno de España en materia de Servicios Sociales, creando una Ley estatal tomando como referencia normativa la referencia constitucional a la capacidad de coordinación y la igualdad de las y los españoles; e) inyección económica por parte de la Administración Central obligando a las CC.AA., a incrementar el gasto y f) recoge nuevos derechos y deberes para los usuarios, nuevos principios y la necesidad de un sistema de recogida de información, estableciéndose para todo ello un calendario de implantación y cumplimiento de la Ley (Rodríguez Rodríguez, 2006 y Santos, 2012). Así, “la puesta en marcha de la atención a la dependencia en España supone la superación de la graciabilidad, la aparición pública del sistema en los medios de comunicación, la relevancia social y política, y además la relevancia económica” (Santos, 2012, p. 103). Ahora bien, atendiendo al desarrollo y cumplimiento de la Ley, podemos contemplar que tras su publicación se incrementó un 0,5 % del PIB en dependencia, sin embargo, su proceso de implantación en las diferentes CC. AA. está siendo desigual, por lo que la idea de que para el año 2015 dicha ley se desarrollaría en su plenitud es equívoca. En este sentido, sería bueno que “los tiempos de resolución de los expedientes disminuyese, que desapareciese el limbo de la dependencia, que el porcentaje de atendidos en todas las CC. AA., sea realmente significativo, y que comience a dirigirse la aplicación de las prestaciones del sistema hacia los servicios, yendo a un gradual cumplimiento del espíritu y la letra de la ley en este sentido” (Santos, 2012, p.205).

Por todo lo expuesto previamente sobre el marco jurídico, a modo resumen es imprescindible que se elaboren y desarrollen las leyes de segunda generación; que se articulen nuevos derechos subjetivos más allá de los recogidos en la Ley de Dependencia; que se produzca la consolidación de las estructuras organizativas del sistema de las diferentes CC.AA., constituyéndose un sistema propio y diferenciado, como el cuarto pilar del Estado de Bienestar, incluyendo la estructura de la dependencia en su interior. De esta manera, la legislatura estatal entre los años 2016 y 2020, debería plantear una Ley del Gobierno de España en materia de servicios sociales, es decir, una ley de carácter estatal que regulase unos básicos del sistema en el conjunto español y contase con la dotación presupuestaria suficiente que lograrse conseguir unos mínimos comunes en materia de servicios sociales en todas las CC.AA., constituyendo uno de los principales objetivos políticos a medio-largo plazo para lograr la plenitud del sistema en nuestro país, debiendo incluir los partidos políticos los servicios sociales en sus agendas de forma distinta a como lo han hecho hasta ahora (Santos, 2012).

1.2.1.3 Sistema Público de Servicios Sociales en Canarias

Las autoras Cívicos y Cáceres (2013), establecen tres etapas en la evolución del sistema de servicios sociales en la Comunidad Autónoma Canaria:

- Etapa de Implantación entre los años 1983 y 1987, que coincide con la primera legislatura en materia de servicios sociales, enfrentándose a los siguientes retos:
 - Organización administrativa, preparación técnica y asunción de las transferencias del Estado.
 - Planificación y dotación de infraestructuras.
 - Inicio del proceso de transferencias y delegación de competencias a Cabildos y Ayuntamientos.
 - Se promueve la participación de la iniciativa privada y la cooperación social.
 - Desarrollo normativo específico: Ley 9/1987 de 28 de abril de Servicios Sociales de Canarias.

La Ley 9/1987 de 28 de abril de Servicios Sociales de Canarias, expone la siguiente estructura del sistema de servicios sociales:

SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES (en Canarias)		
PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	TERCER NIVEL
Generales, Comunitarios, De Base, de Atención Primaria, Polivalentes	Especializados o Sectoriales	Programas Integrados (Programas Sectoriales)
Puerta de entrada general con ciertas prestaciones “para todos los ciudadanos”	Para determinados colectivos con dificultades o problemas “complejos”	Para problemas de origen estructural que implican otras áreas de actividad
Centros de Servicios Sociales, Unidades de Trabajo Social	Centros ocupacionales, Centros de Atención a drogodependientes (CAT), denominado actualmente bajo el nombre UAD (Unidad de Atención a los Drogodependientes).	Plan de Igualdad entre hombres y mujeres, Plan de Drogodependencias, ...

Fuente: Cívicos y Cáceres (2013)

“Respecto a los logros conseguidos en esta etapa, se deben destacar los siguientes : a) las transferencias del INSERSO, por Decreto de 16 de noviembre de 1985; b) el esfuerzo realizado en la inversión, que se concreta en la construcción de Comunidades terapéuticas, Centros de atención a Minusválidos Psíquicos (CAM), etc. ; c) se publican convocatorias de ayudas periódicas y no periódicas a distintos colectivos: menores, personas con discapacidad o diversidad funcional, personas mayores, ...; d) puesta en marcha del Consejo de la Juventud y de ocho Centros piloto de Servicios Sociales en las islas ; e) se crea el Registro Regional de entidades colaboradoras en la prestación de Servicios Sociales, por Decreto 64/1986 de 4 de abril y f) se publica y entra en vigor la ley de Servicios Sociales” (Cívicos y Cáceres, 2013, p. 14-15).

- Etapa de Ralentización, comprendida entre los años 1988 y 1991, coincidiendo con una segunda legislatura en materia de servicios sociales, caracterizada por una marcada inestabilidad política, en la que se producen dos cambios de Gobierno. Al mismo tiempo, se producen tres cambios en la Dirección de Servicios Sociales (1987, 1988 y

1989), originando falta de claridad e indefinición de funciones y prioridades, donde la política de Servicios Sociales es poco precisa y no planificada. A pesar de esta complicada situación, esta segunda etapa está marcada por la firma, en mayo de 1988, del Plan Concertado para el desarrollo de prestaciones básicas de Servicios Sociales, convenio-programa impulsado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, creándose dos meses después el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. El mencionado Plan, impulsa la atención primaria municipal y la elaboración del Mapa de la Red Básica de Servicios Sociales en Canarias (Cívicos y Cáceres, 2013).

- Etapa de Desarrollo (1991-1995), marcada por dos cambios de gobierno y dos cambios en la Dirección General de Servicios Sociales, enfrentándose a los siguientes retos (Cívicos y Cáceres, 2003, p. 15): “1. Desarrollo de los contenidos de la Ley de SS.SS.; 2. Completar el proceso de delegación a los Ayuntamientos y consolidar la red básica de servicios sociales; 3. Potenciar la atención a la infancia, a las personas mayores, a los minusválidos, a la mujer,...; 4. Se asumen las competencias de coordinación y gestión de las Pensiones No Contributivas (PNC’s), establecidas por Ley 26/1990. Y como posibles logros, es debido señalar la regulación de las Ayudas Económicas Básicas (AEBAS), por Decreto 133/1992 de 30 de julio, así como la creación del Instituto Canario de la Mujer (Ley 1/1994) y la publicación de la Ley 8/1995 de 6 de abril de Accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación”.

- Etapa de Consolidación, de 1995 hasta la actualidad, en la que cabe mencionar la siguiente normativa que refleja la realidad actual del Sistema Público de Servicios Sociales Canario:

- La Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia en esta región, presenta una serie de dificultades: el retraso de los y las que actualmente están esperando a ser atendidos es de 26 meses, frente a la media estatal que es de 16 y 18 meses, por lo que El Consejo Territorial de Dependencia, acordó que las CC.AA. debían dictaminar las ayudas a las personas dependientes en un plazo máximo de seis meses, y no se ha cumplido; dos de cada tres canarios/as en situación de dependencia no reciben la asistencia que tienen reconocida; sólo reciben atención cuatro personas por cada mil habitantes, si bien la media estatal está en quince personas; se destina únicamente la cantidad de 38 € por persona anualmente para el desarrollo de la Ley y existe un retraso

de casi un mes en el pago de la prestación económica destinado para apoyo del o la cuidadora familiar (REDESSCAN , 2011 y 2015b).

- En relación a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, en Canarias se ha de señalar la importancia de la Ley 1/2007 que regula la Prestación Canaria de Inserción (PCI), modificada por la Ley 2/2015, de 9 de febrero, “que regula una prestación económica que va unida a una serie de medidas conducentes a la inclusión social, dirigida a personas con precariedad económica y en situación o riesgo de exclusión social” (REDESSCAN, 2011, p. 14). Según la Red de Servicios Sociales de Canarias (REDESSCAN, 2015b) la ley presenta déficits en relación a dos aspectos: personas beneficiarias y cuantía. Sobre las personas beneficiarias se puede establecer que la prestación llega a 1 de cada 100 personas; que no llega a menores de 25 ni a mayores de 65, y tampoco llega al colectivo de personas sin hogar, ni a los migrantes en situación irregular, incluso ni a aquellos colectivos en situación de pobreza o exclusión severa. Ahora bien, respecto a las cuantía de la PCI, es considerada insuficiente, pues no da para la cobertura de las necesidades básicas, manteniendo a las personas bajo el umbral de la pobreza.

Otra ley reciente, es la Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias, “que pretende abrir a todas las personas el sector público municipal de Canarias. Para ello dedica su título II, a su vez dividido en dos capítulos, a la participación ciudadana y a la transparencia, respectivamente. En el primero de estos capítulos se desarrollan los órganos de participación y los instrumentos para hacer efectiva la misma; y, en el segundo, se esboza el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública y la transparencia y se posibilita la creación de un boletín informativo municipal”.

En base a la información expuesta anteriormente, la situación del Sistema Público de Servicios Sociales y de la población susceptible de ser atendida por los mismos, es altamente crítica, llegándose a hablar del desmantelamiento del sistema. Dicha situación, podría hacerse crónica con el tiempo, teniendo como principal resultado el incremento del porcentaje de personas en situación de exclusión, por lo que se considera que en la actualidad se están vulnerando los derechos sociales reconocidos a la ciudadanía. Un dato que corrobora esa vulneración es que en cuatro años, se reducen 157 millones para Servicios Sociales en el Gobierno de Canarias. De esta manera, los presupuestos destinados al sistema deben ser considerados una inversión y

no un gasto, reconduciendo la situación existente, al garantizar por parte de la responsabilidad pública, la redistribución equitativa de los recursos económicos existentes en el Estado y la Comunidad Autónoma (REDESSCAN, 2015b).

Además, se valora que el sistema de servicios sociales presenta las siguientes carencias: a) la no existencia de una Ley Marco de carácter estatal, así como la no existencia de una nueva ley autonómica en materia de servicios sociales; b) no se aplica el principio de universalidad y de equidad territorial; c) no hay reconocimiento explícito de los derechos sociales como derechos subjetivos; d) la carente participación ciudadana en el diseño, planificación, vertebración y evaluación; e) un gran número de profesionales sin formación específica; f) los usuarios y usuarias son tratados por distintos trabajadores sociales, en un mismo proceso de intervención, dificultando su normalización, lo que se traduce en falta de calidad y calidez en las intervenciones profesionales; g) no adecuación de las estructuras administrativas; h) dotación insuficiente en la financiación de los servicios sociales; i) las políticas sociales basadas en acciones asistencialistas; j) disfunciones a la hora de garantizar formación, asesoramiento, supervisión y evaluación; k) la no existencia en Canarias, de órganos y organizaciones que supervisen y controlen los servicios sociales y l) escasez en la implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los servicios sociales e incumplimiento de la puesta en marcha de los planes de modernización de los servicios públicos (REDESSCAN, 2011).

2. Finalidad y objetivos de la investigación

El objetivo general de la investigación consiste en conocer los efectos de la crisis económica en los servicios sociales municipales del área metropolitana. Este objetivo se concreta en:

1. Conocer la repercusión que ha supuesto para los servicios sociales municipales del área metropolitana la reforma de la normativa.
2. Averiguar cómo las modificaciones en la financiación han influido al sistema público de servicios sociales.
3. Conocer, partir de la percepción de los agentes, los cambios en la oferta y la demanda en servicios sociales.
4. Percibir las implicaciones de los cambios acontecidos en los diferentes ámbitos del sistema, a nivel profesional, político y ciudadano.

3. Método

3.1 Muestra

Conocer los efectos provocados en el Sistema Público de Servicios Sociales, en base a los objetivos expuestos en el apartado anterior, ha supuesto la necesidad de hacer uso de técnicas propias de la metodología cualitativa, como la entrevista y el grupo de discusión. A continuación, aparecen recogidas en dos tablas, las muestras utilizadas en cada caso:

3.1.1. Muestra de la entrevista

La siguiente tabla muestra el número de personas a las que se entrevistaron y el sexo de las mismas, al mismo tiempo que se especifica la corporación local a la que pertenecen y la profesión que desempeñan concretamente los y las profesionales entrevistadas.

Tabla 1. Muestra de personas entrevistadas

	Representación política	Profesionales	Personas usuarias
Ayuntamiento de Santa Cruz	Concejala del área de bienestar social.	2 trabajadores sociales.	2 mujeres.
Ayuntamiento de La Laguna	Concejal del área de bienestar social.	1 trabajadora social. 1 trabajadora social: coordinadora de servicios sociales.	1 hombre. 1 mujer.
Ayuntamiento de Tegueste	Concejala del área de bienestar social.	1 trabajadora social: coordinadora de servicios sociales.	
Ayuntamiento de El Rosario		1 trabajadora social. 1 psicóloga de servicios sociales.	

3.1.2. Muestra del grupo de discusión

La siguiente tabla muestra todas las asociaciones, ONGs, entidades y organismos que iban a participar en el grupo de discusión, y las que finalmente participaron, indicando, además, a qué se dedica cada una de ellas, según la información extraída de sus páginas web.

Tabla 2. Muestra de entidades invitadas al grupo de discusión

Participantes	Misión: ¿A qué se dedica?	Asistencia
Ataretaco	Trabajar en la disminución de las condiciones que producen exclusión y desventaja social, con actuaciones encaminadas a la formación integral y la plena integración sociolaboral de los colectivos	Sí.

	<p>desfavorecidos, promoviendo la igualdad de oportunidades, una economía alternativa y solidaria, la implicación de la comunidad, actividades de recuperación y reciclaje de residuos y vinculadas a la protección ambiental. Con todo ello, Ataretaco, persigue lograr una sociedad más justa, solidaria y responsable en la que las acciones sociales, económicas, políticas y culturales estén al servicio de las personas y de las comunidades y en armonía con el medio ambiente, a partir de un trabajo bien hecho, con transparencia, eficiencia y sostenibilidad.</p>	
<p>Red de Servicios Sociales de Canarias (REDESSCAN)</p>	<p>Red en Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales. Es una red de asociaciones y colectivos sindicales, asociaciones vecinales, de personas afectadas por las políticas sociales, de trabajadoras sociales y de los dos Colegios Profesionales de Trabajo Social, tanto el de Gran Canaria como el de Tenerife, que frente a la situación de desmantelamiento de toda la política social, hemos creado esta red, con el objetivo, no solamente de denunciar, sino también de hacer propuestas de cambio, que nos permita que la población pueda seguir siendo beneficiaria de una red de protección social, que no solamente se contempla para personas que están en situación de exclusión, sino para todas las personas que necesitamos en algún momento acudir a los servicios sociales.</p>	<p>No.</p>

Cáritas	Se dirige especialmente a los sectores sociales más débiles, a las personas más necesitadas y a través de sus servicios generales anima, promueve, coordina y establece prioridades mediante proyectos concretos de promoción y transformación social con situaciones como: infancia desprotegida, mujeres cabezas de familia y sin formación para acceder a un empleo, jóvenes en situación de desempleo, mayores solos, personas sin hogar, inmigrantes, personas con problemas de drogodependencia, con VIH, con países empobrecidos, etc..	Sí.
Profesorado de la ULL especializado en servicios sociales	Miembros del departamento de Ciencias de la Comunicación y Trabajo Social, que imparten docencia en el Grado en Trabajo Social.	No.
Asociación Kairós	La Asociación Kairós Tenerife nació en 2008 como respuesta a la gran necesidad de educar y trabajar los valores en el ser humanos, los relacionados, especialmente, con la solidaridad y las relaciones interpersonales humanas. Hemos colaborado con diferentes proyectos solidarios con el pueblo Saharaüi, campamentos de verano de niños, ayuda en el desarrollo personal a través de las manualidades y el reparto de alimentos entre las familias más desfavorecidas de nuestra sociedad.	Sí.
Cruz Roja	Cruz Roja Española, como organización humanitaria y voluntaria arraigada en la sociedad, dará respuestas integrales a las personas vulnerables, con una perspectiva de desarrollo humano, con la intencionalidad de estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional a través de acciones integradas, realizadas por voluntariado y con una amplia participación social.	No.

Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife	Este organismo tiene como objetivo, la ordenación del ejercicio de los y las profesionales, representación exclusiva de los mismos y la defensa de los intereses profesionales de los/as colegiados/as, todo ello sin perjuicios de la competencia de la Administración Pública por razón de la relación funcional y de las específicas de la Organización Sindical en materia de relaciones laborales. Así mismo, habilita para el ejercicio de la profesión, siendo condición imprescindible para su ejercicio.	No.
---	---	-----

3.2 Técnicas e instrumentos.

Este apartado trata de ofrecer en síntesis las técnicas que se han empleado para la investigación. Para ello se explican los conceptos de entrevista y grupo de discusión, y también, cómo se han elaborados los instrumentos necesarios para aplicar dichas técnicas.

3.2.1 Entrevista

Existe un amplio conjunto de acepciones del término entrevista, entendiéndose “como un proceso en el que intervienen dos o más personas, a través de un medio generalmente oral, en el que se distinguen roles asimétricos: entrevistador-entrevistado. Esta asimetría se refleja en los rasgos que caracterizan al entrevistador, como son poseer cierto conocimiento técnico y llevar la dirección del proceso- aun en el caso de las entrevistas libres o no directivas-, también, finalmente, debe comunicar al entrevistado los resultados de sus pesquisas, es decir, debe realizar una “devolución” (Rodríguez, 1999, p. 241).

El guion de la entrevista empleada en este estudio, fue elaborado como respuesta a los objetivos planteados para la investigación, tratándose de una entrevista semiestructurada a profesionales del sector, a personas con representación política (concejales y concejales del área de bienestar social) y a ciudadanos y ciudadanas, personas usuarias del Sistema Público de Servicios Sociales. Además, destacar que en el caso de la muestra de usuarios y usuarias, las preguntas de la entrevista se modifican levemente en la forma, pero no en el contenido (Anexos 1 y 2).

3.2.2. Grupo de discusión

Según Canales y Peinado (1999), el grupo de discusión es una técnica de investigación social que, al igual que la entrevista, trabaja con el habla. En dicha técnica, lo que se dice es asumido como punto crítico, reproduciéndose y cambiando lo social, como objeto de las ciencias sociales. Así, señalar que en toda habla, se articula el orden social y la subjetividad. Otros autores, definen el grupo de discusión, como aquel dispositivo que se utiliza para facilitar la tarea de enseñanza/aprendizaje individual en situación de grupo, concretamente para promover y facilitar la motivación del individuo por aprender, al tiempo de ser una de las técnicas princeps en la investigación social (Ávila y García de la Hoz, 1999).

Para esta investigación, se realizó un grupo de discusión, en el que se contó con la participación de Ataretaco, Cáritas y Asociación Kairós. A los participantes se les planteó una cuestión inicial, de la cual se fueron desgranando numerosas cuestiones, que arrojaban importante información para el estudio (Anexo 3).

3.3 Procedimiento

El procedimiento metodológico empleado ha sido complejo, siendo necesaria inicialmente la revisión bibliográfica existente hasta entonces sobre los servicios sociales, con la intención de elaborar un marco teórico rico y completo, que permitiese formular los objetivos principales de la investigación. El marco teórico aportó bastante información, que fue completada haciendo uso de técnicas de la metodología cualitativa: la entrevista y el grupo de discusión.

Un paso previo a la realización de las entrevistas y el grupo de discusión, fue la recopilación de fuentes estadísticas que reflejasen la situación de los servicios sociales en España y en la Comunidad Autónoma de Canarias desde el año 2007 hasta la actualidad, al mismo tiempo que se especificaron algunos datos sobre la isla de Tenerife, haciendo hincapié en el área metropolitana, que es el ámbito que atañe a la investigación. La estadística demostró la reducción del gasto en materia de servicios sociales; la situación socioeconómica de España y Canarias; el incremento de usuarios y la demanda acuciante en el Sistema Público de Servicios Sociales; la situación de desigualdad, pobreza y exclusión social que atraviesa el país y Canarias; los presupuestos o partidas destinados para algunas ayudas o normativa específica en la materia; el número de trabajadores y trabajadoras sociales y por último, muestra los posibles cambios y avances en los años venideros. Todos estos datos fueron sintetizados y expuestos en tablas, para un mayor entendimiento.

El paso siguiente fue la realización de 14 entrevistas entre los meses de abril y mayo de 2015, a profesionales del sector, a personas con representación política y a personas usuarias del sistema de servicios sociales, de los ayuntamientos del área metropolitana: Ayuntamiento de Santa Cruz, Ayuntamiento de La Laguna, Ayuntamiento de Tegueste y Ayuntamiento de El Rosario. Para concertar las citas y llevarlas a cabo, en función de la disponibilidad de las y los entrevistados, fue preciso el contacto telefónico con cada una de las personas entrevistadas e incluso el uso del correo electrónico en ciertos casos. De las 14 entrevistas, 12 fueron presenciales, en las que el investigador se desplazó a las distintas corporaciones locales y domicilios, y dos fueron vía electrónica. Todas las personas entrevistadas antes de comenzar con la entrevista leían un documento firmado por la tutora (Anexo 4), en el que se expresaba la finalidad de la investigación a llevar a cabo y además, firmaban una autorización (Anexo 5), demostrando que estaban de acuerdo en realizar la entrevista posibilitando su grabación, para mayor facilidad a la hora de transcribir las mismas.

Para completar la información aportada por las entrevistas, se preparó un grupo de discusión, elaborando previamente una serie de preguntas que se abordaron con los participantes del mismo. Este grupo, fue realizado en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y de la Comunicación, en la primera planta, módulo 2, en horario de 14:30 horas a 15:30, el día 13 de mayo de 2015. Para el mismo se contactó con las siguientes entidades: Cruz Roja Española, REDESSCAN, Cáritas, Ataretaco, la Asociación Kairós, Profesorado de la ULL y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife. De todas las entidades con las que se contactó, destacar que Cruz Roja Española y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife, no acudieron por problemas de disponibilidad horaria y grandes cargas de trabajo; REDESSCAN, Cáritas, Ataretaco, la Asociación Kairós y el profesorado de la ULL, confirmaron su asistencia al grupo, sin embargo, solo acudieron Ataretaco, Cáritas y la Asociación Kairós, ya que REDESSCAN, al igual que el profesorado citado de la ULL, no acudieron al grupo por motivos personales. Señalar también que todos y cada uno de los participantes firmaron la autorización (Anexo 6) para poder ser grabados, aportando mayor facilidad a la hora de transcribir la información arrojada por el grupo.

Por último, toda la información recabada se transcribe y analiza, permitiendo conocer la realidad existente. Finalmente, se llevará a cabo una triangulación, relacionando los datos del marco teórico, con la información obtenida en las entrevistas y el grupo de discusión.

4. Resultados

4.1. Resultados de la revisión estadística.

Como resultado del primer paso dado en la metodología, de recopilación de fuentes estadísticas que reflejasen la situación de los servicios sociales en España y en la Comunidad Autónoma de Canarias desde el año 2007 hasta la actualidad, se ofrece la siguiente tabla con los datos relativos a la situación de los servicios sociales en la C.A. de Canarias. El resto de tablas con datos sobre el total de España y otros resultados que se consideran interesantes se incluyen en los anexos (Anexo 7).

Tabla 1: Datos estadísticos que reflejan la situación de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias²

Situación socioeconómica

- Canarias ha retrocedido en desigualdad social cuatro décadas: entre 2007 y 2012, la brecha entre ricos y pobres aumentó un 25 %; 118.000 unidades de convivencia con todos sus miembros en paro; 134.660 personas en desempleo y sin ninguna prestación y 140.000 casas desocupadas en Canarias.
- La renta media de los hogares en Canarias se redujo entre 2008 y 2012. La renta media de los hogares es notablemente inferior a la media de España, al igual que la renta media por persona y la renta media por unidad de consumo.

² Las fuentes con las que ha sido elaborada esta tabla son:

Cámara, J.L. (2014, septiembre 4). La demanda de ayudas sociales se triplica y el personal cae a la mitad. *Diariodeavisos.com*, 1.

El Ayuntamiento prioriza el gasto social y en seguridad en el presupuesto 2014. (2013, diciembre 17). *dalalaguna.com*, 1.

Fundación FOESSA (2014). *Informe sobre exclusión y desarrollo social en Canarias: Resultados de la Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales, 2013*. Disponible en: <http://www.caritastenerife.org/2014/foessacanarias.pdf>

La Laguna incrementa sus actuaciones de prevención e inserción social y bajan las primeras atenciones. (2012, enero 23). *Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna-Noticias*, 1.

REDESSCAN (2012). *Informe sobre la Prestación Canaria de Inserción (P.C.I.)*. Disponible en: [file:///C:/Users/carlos/Downloads/Informe%20sobre%20la%20PCI%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/carlos/Downloads/Informe%20sobre%20la%20PCI%20(3).pdf)

REDESSCAN (2015). *Repercusiones de la reforma local en servicios sociales*. Documento inédito.

Sánchez, R. (2010, enero 24). La crisis dispara la demanda de los servicios sociales municipales. *ELDÍA.es*, 1.

Paro

- La evolución de la tasa de paro entre 2007 y 2013 muestra una tendencia al crecimiento muy similar, aunque durante todo el periodo la tasa de paro en Canarias es superior a la de España. Uno de los incrementos más importantes en la tasa de paro en Canarias se ha producido entre 2011 y 2012, pasando del 29,3% en 2011, al 32,6% en 2012, incrementándose, por tanto, la extensión del desempleo y sus consecuencias.

Desigualdad: situación de pobreza y exclusión social

- En 2011, se produjo un incremento de la desigualdad en Canarias del 11,1%. Tiene una de las rentas más bajas y registra una tasa de pobreza y exclusión del 35,5%, una de las más altas de España, aun cuando otras comunidades autónomas tienen niveles de renta inferiores o similares.
- En 2013, en Canarias, más de siete de cada diez personas (el 73,7%) no se encuentran plenamente integradas, sobresaliendo especialmente las personas en la integración precaria (el 45,1%, 4,5 puntos más que la población de España) y las personas en la exclusión moderada (el 17,6%, 3,4 puntos más).

Presupuesto

- En cuatro años se reducen 157 millones para servicios sociales en el Gobierno de Canarias:
 - De 2009 a 2010: -39 millones. - De 2010 a 2011: -58 millones.
 - De 2011 a 2012: -43 millones. - De 2012 a 2013: -17 millones

Demanda

- Canarias es la tercera comunidad donde más se incrementó la demanda de ayuda, un 87%. Especialmente en los casos de pobreza y exclusión social, así como en infancia y juventud. En cuanto al perfil de las personas que demandan estas prestaciones se da cada vez más en familias que antes pertenecían a la clase media y mujeres con hijos.

TENERIFE

Demanda

- La crisis dispara la demanda de los servicios sociales municipales.
- Alrededor de 137.000 habitantes de Tenerife, algo más del 15% de la población de la isla, acudieron en 2009 a pedir ayuda a los servicios sociales de sus respectivos ayuntamientos.
- La media del aumento de la demanda, según los datos aportados por los ayuntamientos de 17 de los 31 municipios de la Isla, ronda el 45%, con un mínimo del 12% en Santa Úrsula y un máximo del 109% en el Puerto de la Cruz.

- La demanda de los servicios sociales creció por encima del 50% en municipios como Santiago del Teide (67%); Guía de Isora (66%); San Miguel (61%); Vilaflor (93%); Tegueste (100%).
- La demanda sólo se incrementó por debajo del 30% en localidades como Icod de los Vinos (24%), La Laguna (20%), La Orotava (22%), San Juan de la Rambla (20%), Los Silos (21%), El Tanque (28%), Santa Cruz de Tenerife (23%) o Santa Úrsula (12%).

Prestación Canaria de inserción(PCI)

- Los presupuestos destinados al Programa Fomento de la Inclusión Social (FIS), donde se encuentran las partidas destinadas a la Prestación Canaria de Inserción, han estado marcados por una falta de planificación en la dotación económica. Por ejemplo, durante el año 2010, si comparamos a las personas en situación de riesgo de pobreza o exclusión social, que en nuestra comunidad afectaba a 752.074 personas (35,3% de la población), con la cobertura de la PCI (9.984 personas con miembros dependientes perceptoras de la prestación³), podemos afirmar que para el año 2011, la PCI alcanzaba sólo al 1,33% de la población en riesgo de pobreza y/o exclusión social.
- Un 67% afirman que tardan entre 1 a 3 meses en hacer el registro y enviar el informe a la Dirección General de Protección Social), y un 10% más de 3 meses. Entre las razones que motivan esa demora hallamos las siguientes: el retraso en la entrega de documentación por parte de la persona solicitante (67%); el exceso de tareas del/la TS (60%); los fallos en la conexión del programa informático (60%) y la falta de personal administrativo (57%).

Área Metropolitana

Santa Cruz de Tenerife

Demanda

- Las Unidades de Trabajo Social de la Capital incrementaron en 3.000 personas el número de usuarios, que pasaron de 13.000 a 16.000. Un 23% más que en 2008.

Beneficiarios de ayudas sociales

- Entre 2008 y 2009, el total de beneficiarios de prestaciones económicas pasó de 3.041 a 6.198.
- Entre 2008 y 2009, los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Cruz duplicaron con creces las cifras de beneficiarios de las Prestaciones Económicas de Asistencia Social (PEAS) y la Prestación Canaria de Inserción (PCI).

PEAS

- Si en 2008 fueron 2.463 los beneficiarios de PEAS, un año después la cifra se elevó a 5.038.

PCI

- La PCI, que en 2008 llegó a 578 personas, y un año después ya la recibían 1160.

Menores en riesgo de exclusión social

- El número de menores en riesgo de exclusión social también creció en la Capital de 661 a 789.

La Laguna

Presupuesto

- El equipo de gobierno de La Laguna ha impulsado en los últimos años la conformación de una moderna estructura en el área de Bienestar Social y Calidad de Vida. Ello ha conllevado un notable esfuerzo económico por parte de la Corporación lagunera en el área de servicios sociales, cuyo presupuesto casi se ha duplicado desde 2007 a 2011.
- De cada cien euros, 23,15 fueron destinados a Servicios Sociales y Seguridad Ciudadana en el presupuesto del Ayuntamiento de La Laguna de 2011.

Gasto

- La línea básica de los servicios sociales laguneros supuso un gasto de 441.489,98 euros, un 22,7% menos en términos económicos con respecto al año 2010, cuando la aportación fue de 571.170,82 euros

Nº de personas atendidas: actuaciones

- En el caso de San Cristóbal de La Laguna, el incremento en el número de personas atendidas por los Servicios Sociales ronda el 20%. Entre 2008 y 2009, el Ayuntamiento lagunero pasó de atender a 8.379 usuarios a superar los 10.000. El gasto social rebasó en 2009 los 14,2 millones de euro.
- El área de Bienestar Social y Calidad de Vida del Ayuntamiento de La Laguna incrementó notablemente en 2011, con respecto al año anterior, sus actuaciones de prevención e inserción social, al tiempo que disminuyeron las primeras atenciones de usuarios en el sistema municipal de servicios sociales y, también, las ayudas de emergencia social. Al tiempo que, como indican estos datos, descendieron las primeras atenciones, se incrementaron en un 18,5% las actuaciones de prevención e inserción social, que pasaron de 5.293 en 2010 a 6.501 en 2011.
- En relación a la actividad en 2011 de los Servicios Sociales Comunitarios y la Unidades de Trabajo Social, que son la puerta de entrada de los ciudadanos al sistema municipal de ayuda social, se registró un total de 15.889 atenciones, un 25,6% menos que en 2010. Este servicio, encargado de informar, valorar, tratar y, en su caso, derivar a otros recursos, atendió el pasado ejercicio a 10.402 usuarios, un 6,7% menos que en 2010.

AES

- En cuanto al apartado de ayudas de emergencia social, el Ayuntamiento de La Laguna concedió el año 2011 un total de 2.097 de estas ayudas concebidas para prevenir o paliar situaciones de primera necesidad en el municipio. Esta cifra supone un descenso de un 27% con respecto al año anterior, cuando la Corporación lagunera otorgó 2.877 ayudas de esta índole a la ciudadanía y familias laguneras.

El Rosario

Presupuesto

- Su presupuesto social en 2009 rondó los 1,3 millones de euros.
- En el presupuesto de 2010, el Ayuntamiento de El Rosario incrementa un 250% su partida de ayudas de emergencia social y un 300% la de ayuda de alimentos.

Nº de personas atendidas

- El número de personas atendidas por cada ayuntamiento no está siempre en consonancia con la población total. En esta desproporción destacan los casos de municipios como El Rosario que, con menos de 18.000 habitantes atendió a unas 6.072 personas.

Ayudas económicas

- Las ayudas económicas se incrementaron un 233% respecto a 2008. Un total de 602 personas recibieron este tipo de subvenciones.

Teguste

Presupuesto

- El presupuesto de servicios sociales pasó en 2009 de los 609.600 previstos inicialmente a 1.048.000 euros a final de año.

Nº de personas atendidas

- El total de personas atendidas, unas 2.200, se duplicó entre 2008 y 2009.

4.2 Resultados de la entrevista

Para plasmar el resumen de los resultados obtenidos de la entrevista utilizamos como guía las preguntas realizadas. Los datos más importantes, acompañados de las correspondientes aseveraciones representativas, son los siguientes:

1. ¿Cree necesario que se elabore una Ley Marco en servicios sociales?

La mayoría de las personas entrevistadas considera necesaria la existencia de una Ley Marco, para la planificación y detección de necesidades como marco de referencia común para todos los municipios, que oferte la misma cartera de servicios a la ciudadanía de las distintas Comunidades Autónomas, asumiendo estas el mismo coste, para que todos y todas tengan los mismos derechos. Se hace hincapié en no crear una ley sin más, sino que se lleve a la práctica. Se aboga porque el Sistema público de Servicios Sociales, se equipare a los sistemas de protección social, educativo y sanitario:

“Me parece que el sistema de servicios sociales es igual de importante y debe estar igual de blindado, que el sistema sanitario, o el sistema educativo, ¿vale? Creo que son los

tres pilares básicos, que nos permiten, digamos, tener una sociedad que desde el punto de partida, está igual y a partir de ahí digamos que ya son otros los factores, pero me parece que esa ley es indispensable” (Concejala del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife).

Además, también se pone mucha relevancia en actualizar la Ley Canaria de Servicios sociales, ya que se considera absolutamente obsoleta en relación a la realidad social existente y con respecto a las demás Comunidades Autónomas. Algunas especificidades a destacar y que se salen de la norma, las encontramos en la Concejala de Tegueste que expresa lo siguiente:

“Yo no tendría criterio para decirte eso, yo creo que lo que jurídicamente-administrativamente existe ahora ya recoge bastante las necesidades del ámbito”

y un trabajador social de Santa Cruz dice:

“Resulta muy fácil y esperanzador creer que la existencia de una Ley Marco a nivel Nacional vaya a solucionar o aliviar la situación por la que atraviesa el Sistema Público de Servicios Sociales. Personalmente esta posición me parece “utópica” y un debate inútil que nos está llevando a una creencia muy superficial. Apoyo esta afirmación en el hecho que creo difícil que la “totalidad” de las Comunidades Autónomas sean capaces de renunciar a sus competencias traspasadas en materia de Servicios Sociales (recordar que están pasadas la totalidad de las competencias a las CC.AA. para que el Estado legisle una Ley Marco de Servicios Sociales)”.

2. ¿Hasta qué punto han influido los cambios normativos como la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local en el Sistema Público de Servicios Sociales?

En primer lugar, se considera que se está en un período de transición, porque dicha ley tiene una moratoria el 31 de diciembre de 2015, y hasta ese momento todas las corporaciones locales están haciendo lo posible para mantener los recursos que se venían empleando hasta entonces. En segundo lugar, el impacto en los pequeños municipios será mayor, que en los grandes, ya que estos últimos, se ven obligados a continuar prestando servicios por ser de más de 20.000 habitantes. Los municipios más precarios en población y contenido, perderán los servicios sociales como servicio de proximidad y capacidad inmediata de gestión, sin embargo, los municipios más ricos, piden competencias delegadas por la propia ley, que han de ser articuladas por el Gobierno de Canarias, con la finalidad de mantener los Servicios Sociales Públicos ofrecidos hasta el momento, pidiendo permiso a la Consejería del Gobierno de Canarias

(actualmente sin solvencia, ni infraestructuras, ni orden) para acometer la gestión que la ley prevé. En tercer lugar, el hecho de que la ley eliminase la competencia de atención municipal y la delegase a instituciones de superior rango como los Cabildos Insulares o el Gobierno de Canarias, implica que los ayuntamientos se queden sin competencias de ningún tipo. A pesar de que todas las corporaciones locales entrevistadas, consideran que su aplicación supondría un retraso para los servicios sociales, cada una da importancia a un aspecto diferente: a) La Laguna, señala que con la ley perderán competencias en educación y escuelas infantiles; que no podrán realizar servicios que no tengan ficha presupuestaria, ya que se consideraría un déficit para la Administración y que la ley a nivel presupuestario afectará muchísimo, lo que lleva a la restricción de incorporaciones locales; b) Santa Cruz, establece que la ley les dejó una competencia muy pequeña, la atención inmediata, restringiendo los servicios sociales a una ayuda concreta sin la posibilidad de prevención previa, volviendo a una visión muy asistencialista de los mismos. En este sentido, la concejala de bienestar social, sostiene que:

“...por la propia ley no podíamos tener incluso la ayuda a domicilio. Aquí en el ayuntamiento de Santa Cruz, hubo un momento en el que la ayuda a domicilio peligró con esta ley y de hecho solo el contrato lo pude sacar hasta el 31 de diciembre de 2015. Porque según la lectura que se da, la interpretación jurídica que se le da a la ley, no es un servicio esencial de atención inmediata, es más bien un sistema de prevención y de potenciación de la autonomía”.

Al mismo tiempo, el presupuesto destinado a prestaciones ha incrementado; c) Tegueste, afirma que la ley ha afectado a nivel presupuestario, disminuyendo a nivel estatal, manteniéndose relativamente a nivel autonómico y aumentando a nivel municipal y

“...si se desarrolla nosotros, por ejemplo, el ayuntamiento de Tegueste, no tendría competencia en servicios sociales, porque es de menos de 20000 habitantes. Así que nos afectaría de lleno esa ley, está claro. Que la única manera de que conserve los servicios sociales sería que el ayuntamiento fuese solvente y que tuviese una financiación propia, pero eso es difícil aunque yo creo que Tegueste no es uno de los municipios que más deudas tiene” (Trabajadora social de Tegueste)

y d) El Rosario, mantiene que hubo una reducción del gasto y bloqueo de presupuestos municipales, durante los últimos cinco años, impidiendo la contratación de personal y la existencia de programas acordes a las necesidades de la población.

3. ¿Conoces la Ley 7/2015, de 1 de abril de los municipios de Canarias? ¿Qué le parece?

Por un lado, existe un gran desconocimiento de la ley, al ser prácticamente nueva y se cree que puede ser una ley más que se ha creado y que puede aportar algo significativo, pero que debido a la insuficiencia de medios y recursos, no se aplicará y quedará en desuso como otras muchas leyes. Pero por otro lado, hay muchos profesionales y personas de representación política que sí la conocen, y consideran que vino a ayudarles con la Ley de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local y que aclara algunas cosas destacando que son competentes para continuar haciendo lo que hacían en materia de servicios sociales, ahora bien, es una ley que necesita ser bastante desarrollada. Entre los municipios que hay un mayor conocimiento de la misma, destacar La Laguna, Santa Cruz y El Rosario. Uno de los trabajadores sociales de Santa Cruz, sostiene:

“...que a pesar de ser una ley que conlleva la preparación de los Cabildos, para poder tener las competencias en materia de servicios sociales, se produce una usurpación de los servicios sociales, en aquellos municipios de menos de 20000 habitantes”.

Sin embargo, la psicóloga de servicios sociales de El Rosario, afirma lo siguiente acerca de la ley:

“La conozco, y ha sido muy buena, porque evita que los municipios de menos de 20.000 habitantes, pierdan el derecho a los servicios sociales, en su ámbito de proximidad, el municipio, ya que establece que los servicios ya creados no se pueden quitar”.

Otra idea que suscita esta ley, es que las y los profesionales consideran, que el municipio debe ser el referente de la ciudadanía, la puerta de entrada a los servicios sociales, coincidiendo en esto con las diferentes personas usuarias entrevistadas, que aunque en un principio, lo importante era ser atendidas independientemente del lugar, luego la mayoría sostuvo que si el acudir a los servicios sociales suponía mucho gasto, preferían que los servicios sociales estuvieran en su municipio, ya que:

“Hay que llevar la administración al ciudadano, no el ciudadano tiene que ir a la administración, hay que ponérselo en la puerta y a pie de calle” (Concejal del Ayuntamiento de La Laguna).

Por último, señalar que se está de acuerdo, tanto las y los profesionales, como las personas de representación política y las personas usuarias, con la transparencia en la gestión por la que aboga esta ley, afirmando que es una buena idea la propuesta que hace la ley de crear un boletín municipal informativo para la ciudadanía, siempre y cuando, la información allí publicada, respete la privacidad e intimidad de los usuarios y usuarias que acuden a los servicios sociales.

4. ¿Cree que la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, supuso un antes y un después en Servicios Sociales? ¿Y los recortes actuales que está sufriendo, qué opinión le merecen?

Ante esta pregunta hay opiniones enfrentadas, es decir, mientras una minoría piensa que no ha supuesto un antes y un después para los servicios sociales, basándose en que los usuarios y usuarias que acuden al sistema no expresan esa mejoría o incluso aunque haya ayudado un poco, los medios de comunicación crearon falsas y erróneas expectativas a la ciudadanía, ya que las imágenes expuestas, hacían pensar que toda persona con discapacidad (*“la ley supuso un antes y un después para las personas con discapacidad, y aquellas que necesitaban de una tercera persona”*, trabajadora social de El Rosario) podía estar amparada bajo esa ley, y no era cierto. La mayoría sostiene que sí supuso un antes y un después para los servicios sociales, como vocación y fundamento de ley, como buenas intenciones, como filosofía de ley

[Las filosofías en las que se basa esta ley son dos: “hoy por hoy, más del 69 %, de los cuidadores, son cuidadoras, es decir, las mujeres estamos asumiendo el papel de cuidadores y el Sistema Público de Servicios Sociales, con esta ley le decía no no... tú mujer trabaja, que para eso está el Estado, tú mujer desarróllate, que para eso está el Estado” ;“que la persona dependiente se sienta totalmente cuidada y que siempre sepa que va a tener una cartera de recursos acorde a su necesidad, es decir, fomentar un sistema básico de seguridad, para que no se sientan vulnerables, ni la persona dependiente ni la persona cuidadora”(Concejala de Santa Cruz)],

ya que es la primera vez que se blindan los derechos como derechos subjetivos, tratándose de una ley muy accesible a la población, en cuanto a prestaciones y cartera de

servicios. Sin embargo, consideran que su ejecución y aplicación no supuso ese antes y después, sino que fue un desastre:

“Pero ya no solo ha sido un desastre, por parte de las Comunidades Autónomas, que ha sido un desastre porque la planificación y el diseño de esa ley, no tenía nada que ver con las estructuras que habían ya creadas dentro de cada una de las Comunidades Autónomas, entonces fue un choque de titanes” (Trabajador Social de Santa Cruz),

Porque su memoria económica es insostenible, es decir, no se ha dotado lo suficiente por lo que es una ley no respaldada a nivel financiero, teniendo graves consecuencias como que mucha gente se muere antes de que la Ley de Dependencia haya dictaminado su valoración; retraso en el trámite y en el pago, lo que se traduce en una mala gestión de la ley por parte del Gobierno de Canarias y:

“como ese dinero viene del Gobierno Central pues, pues el Gobierno Central al no dar dinero, poco puede hacer el Gobierno Autónomo, ¿no? Eso debe estar arreglado en Canarias por los Cabildos, debe darse las competencias a los Cabildos, los Ayuntamientos lo tramitan y los Cabildos lo resuelven, siempre y cuando el Gobierno de Canarias, de la ficha presupuestaria, de financiación, a los Cabildos” (Concejal de La Laguna);

No tienen derecho a esta ley las personas mayores que están en un centro de día, porque se sobreentiende que al estar ahí, ya tienen cubiertas todas sus necesidades, y no es cierto, siendo este por ejemplo, el caso de Tegueste...

En cuanto a los recortes que está sufriendo, se considera que la ley ha muerto antes de su aplicación y algunos ejemplos son:

“La Comunidad Autónoma de Canarias, que ha hecho una pésima gestión con la Ley de Dependencia, no está ofertando los recursos que la gente quiere[...] muchas familias quieren la prestación, porque creen que su entorno familiar es el que los mantiene y con la prestación pueden digamos mantener esa situación en casa en mejores condiciones de calidad para las familias y lo que se le está ofertando es la ayuda a domicilio, el servicio de día o una plaza en una residencia, es decir, hay una de las cuatro opciones que no se está ofertando [...] y negar esa posibilidad cuando la ley la ampara, no es buena ejecución Para que sepas que lo curioso es que mientras nadie aplica bien esa ley, es decir, mientras vemos que las personas no se han podido amparar con esta ley, los ayuntamientos estamos prestando un servicio de ayuda a domicilio que no es para nada residual, en Santa Cruz tenemos casi mil personas con servicio de ayuda a domicilio, por tanto al fin y al cabo, vemos que la última administración, la local, a la que le quieren quitar las competencias, es la que está prestando servicios” (Concejala de Santa Cruz).

y un trabajador social de Santa Cruz expresa:

“Yo no hablaría tanto de recortes como de dejación de derechos, ya que la falta de financiación y la desidia de los responsables políticos han dejado en la UVI a esta Ley que nació como una nueva generación de leyes en materia de servicios sociales”.

5. ¿Qué ha ocurrido con la financiación en materia de servicios sociales, desde el año 2007 en que se inició la crisis económica, hasta la actualidad?

Por regla general, se considera que la financiación en materia de servicios sociales a nivel estatal y autonómico ha disminuido considerablemente, tanto en dinero como en recursos, debido a los recortes que ha sufrido:

“Lo que ha ocurrido es que los intereses del capital han hecho que la financiación que hace posible la ejecución de derechos sociales se vea menguada constantemente. No sólo económicamente como hemos visto, sino en forma de nuevos ordenamientos jurídicos que recortan, menguan, aplastan y cercenan los derechos sociales de la ciudadanía” (Trabajador social de Santa Cruz);

“lo que ha ocurrido es que se ha desviado a otras áreas” (Usuario de La Laguna)

y que debido a la inexistencia de esa garantía estatal y autonómica para cubrir unos mínimos, cobra un papel importante la voluntad política de los ayuntamientos, haciendo uso de fondos propios para afrontar la situación de crisis, y eso varió en cada municipio: La Laguna asumió las escuelas infantiles; Santa Cruz incrementó en prestaciones, estructurando la normativa para que se pudiera contemplar las ayudas para hipotecas e incrementase la ayuda de alquiler de 1.800€ a 2.400€, evitando desahucios, al igual que aumentó el importe de las ayudas básicas, excepto en comunidad que disminuyó; Tegueste:

“a nosotros las subvenciones nos las han reducido, sustancialmente, en algunos de los casos, y el ayuntamiento lo que ha hecho es el esfuerzo de intentar cubrir ese ámbito, con fondos propios, con ayuda de la Fundación La Caixa, FECAM, CajaCanarias[...] bueno de todas maneras, hemos mejorado, en que las subvenciones cuando yo empecé aquí, siempre la ingresaban en diciembre, pero era de año vencido, no es que nos la ingresaran en diciembre para el año siguiente, sino era del año vencido, es decir, mientras tú has tenido con fondos propios que ir costeando al personal, el material, todos los gastos inherentes a los distintos servicios, ahora gracias a Dios, como más o menos en verano, ya suelen ingresar. Por la crisis eso, ha mejorado, curiosamente (Concejala)

y El Rosario establece que se restringen recursos y que la dotación institucional ha disminuido. Otra de las formas de aportación dineraria a los servicios sociales por parte de los ayuntamientos ha sido: en el caso de Santa Cruz, el equipo de gobierno ha eliminado un par de ayudas que consideraban superfluas (dietas, pagas extra, seguro médico) porque entendían que con el salario era suficiente, y ese dinero iba destinado a un fondo común, destinando una parte a servicios sociales; en El Rosario, el equipo de gobierno destinó sus pagas extra a servicios sociales, el sueldo del alcalde jubilado desde hace dos años se destinó a un fondo común y se produce un rechazo del incremento de salarios, por parte de los concejales al aumentar sus concejalías; La Laguna no ha puesto en práctica ninguna medida al respecto y sin embargo, Tegueste establece:

“Nosotros cada mes, dejamos de percibir un 7% que se va quedando ahí, y al final de la ejecución presupuestaria, pasa a la partida de servicios sociales, para compra de alimento, tanto de los concejales que tenemos un salario, tanto como por parte de los compañeros que solo cobran por comisiones y plenos, es decir ahí incluyo, grupo de gobierno y oposición[...]ya llevamos dos ejecuciones presupuestarias y media, o sea, el primer año generó 8000 y pico euros, el siguiente más de 17000, y este último más de 14000 euros. ¿Qué hemos hecho con ese dinero? Pues nos hemos dirigido al pequeño comercio del municipio, y ahí hemos adquirido ese alimento” (Concejala).

6. ¿Cómo ha influido la reforma del Plan Concertado a los servicios sociales municipales?

No ha habido grandes cambios, pero entre los que ha habido destacamos los siguientes: 1. Ha aumentado la demanda y presión social, y no ha aumentado el Plan Concertado ni en cantidades ni en las partidas, ya que estas se han reducido, llevando a las distintas corporaciones locales a recurrir a fondos propios o a aportaciones de ONGs, asociaciones y recursos comunitarios (recursos cada vez más limitados), para construir por un lado lo que se va desmembrando por el otro;

2. *“Antes el Plan Concertado, eran convenios plurianuales, trabajando períodos más largos; y ahora es anual, lo que provoca o genera, límites muy negativos para la contratación de personal”* (Trabajadora Social de El Rosario)

y 3. Desde los ayuntamientos se intenta convencer a los políticos de que luchen por sus municipios y se replantea la idea de modificar el Plan Concertado. A pesar de no haber

muchos cambios, los que se han producido han afectado muy negativamente: a) pues se reduce la capacidad financiera del Estado respecto al Plan Concertado:

“Vamos a ver, el Plan Concertado que empezó hace 10 años, a contratarse, donde era un gran apoyo tripartito entre el Gobierno de Canarias, el Gobierno Central y Ayuntamientos, ahora mismo se ha convertido en que el Gobierno Central da un 0,4%; el Gobierno de Canarias da un 1,2% y el Ayuntamiento pone el 90 y pico % del Plan Concertado para prestaciones básicas, un desastre, antes cada uno pagaba un 33%, tamos hablando de un 33% de las prestaciones básicas, que suman unos siete millones de euros, de los cuales el Ayuntamiento pone seis millones y pico, para mantenerlo”(Concejal de La Laguna)

y b) *“El Plan Concertado siempre ha sido la formula por la cual los ayuntamientos (menos ricos) han podido financiar los servicios sociales. Su implantación, daba y aseguraba que en cualquier territorio del Estado Español, los y las ciudadanas tendrían la misma oportunidad de recibir unas prestaciones básicas en materia de servicios sociales. En los años 80 cuando se estaba construyendo un Servicio Público de Servicios Sociales era y fue fundamental. Con su reforma y la ideología neoliberal que nos gobierna, han decidido por la forma de los recortes y la cofinanciación que ésta idea de solidaridad e igualdad para toda la ciudadanía en el Estado Español se vea menguada, recortada y casi vejada en materia de financiación del Plan Concertado”* (Trabajador Social de Santa Cruz).

7. ¿Cómo ha influido la reforma de la financiación de la PCI a los servicios sociales municipales?

La Prestación Canaria de Inserción (PCI), que es una ayuda para aquellas personas que no disponen de ingreso alguno, se ha visto muy afectada con la crisis. La PCI se caracteriza por ser muy burocrática; muy deficitaria a nivel presupuestario, ya que la dotación económica para la PCI es insuficiente para toda la demanda que tiene; por su rigidez en los requisitos para poder ser percibida, que como dice un trabajador social de Santa Cruz:

“Se trata de una prestación que criminaliza, obliga y humilla a quien la solicita. Sí esto le unimos la falta de ficha técnica y económica que año tras año no se cumple. No podemos hablar de una “prestación de calidad” ni en lo humano ni en lo económico”;

Por una mala gestión provocando tardanza y retraso en el pago de la misma a la ciudadanía:

“debiendo la PCI, ser un recurso ágil para aquellas personas que no disponen de ingresos, se convierte en una espera insoportable” (Trabajadora social de El Rosario)

y por último es considerada un desastre, porque fue diseñada para personas en exclusión, cuando el Estado y la comunidad estaban en una situación económica

boyante, y se está intentando aplicar para personas en exclusión en una situación de crisis económica, por lo que el diseño de la PCI está bien para el contexto que fue creada, por lo que se cree necesario crear otra o crear diferencia dentro de la prestación, para atender la situación actual,

“¿Es el fracaso de la PCI como tal, del diseño de la PCI? No. Es el fracaso de utilizar una herramienta del Trabajo Social, inadecuada para un momento determinado” (Trabajador social de Santa Cruz).

Los cambios que ha sufrido son desconocidos por la personas usuarias, y entre estos cambios destacar que antes, la PCI, la solicitabas una vez prorrogable a un año si no había cambiado tu coyuntura personal, y ahora solicitas la PCI un año, y esta finaliza, y si tu situación no ha cambiado inicias de nuevo una solicitud con los requisitos de la nueva ley. Teniendo en cuenta que hay un presupuesto para pagar las PCI y otra parte para subvencionar la contratación de personal que las tramite se dan situaciones diferentes en cada corporación local: La Laguna cuenta desde 2008-2009 con un equipo estable de PCI, que independientemente de que la subvención sea recortada, siguen tramitándola, repercutiendo beneficiariamente a la ciudadanía; en Santa Cruz lo peor no está en la cantidad que se ha dado para contratación de personal que en 2012 era de 350.000 €, en 2013 se redujo a la mitad, en 2014 se concedieron 20.000 € más y en 2015 fue de 172.000 €, sino que está en la partida presupuestaria para el pago de nómina donde

“es irrisorio, es decir, el año pasado como en julio se había agotado la partida para la PCI, y hubo una lucha, digamos institucional, y conseguimos que este año, se aumentara pero bastante poco. El tema es como desde julio no se daba ayudas nuevas, en enero de este año de 2015, se pagaron 17.000.000 de euros de retraso, por lo tanto, a mes de abril no hay cantidad para nuevas altas, es decir, el año pasado en julio, y este año en abril ya no tenemos dinero para nuevas altas, si que se aseguraron la parte de las que están cobrando , pero no va a haber nuevas altas, aunque el Gobierno de Canarias va a hacer una modificación de crédito, creo que de unos 3 millones, me comentaron, pero tres millones, es la nómina de un mes, aproximadamente, por tanto es absolutamente ineficiente” (Concejala de Santa Cruz),

Y en Tegueste, este año ha habido una mejoría de la PCI, garantizando los fondos para el 2016. Por último, se señala que el Gobierno Central y las Comunidades Autónomas no han tomado las medidas necesarias, para hacer de la PCI, una prestación más ágil e inmediata como es el caso del País Vasco.

8. ¿Qué importancia juega la crisis económica en el deterioro de los servicios sociales?

La crisis económica ha afectado a los servicios sociales, habiendo quien habla de deterioro de los mismos y quien no. Las personas usuarias afirman que la crisis económica provocó el deterioro de los servicios sociales, ya que el Estado no tiene financiación e incrementa la demanda y la cantidad de trabajo. El Ayuntamiento de El Rosario, si habla de deterioro, ya que ha disminuido la financiación, a la vez que ha aumentado el número de personas usuarias, lo que se traduce en menos recursos y mayor demanda:

“La crisis casi ha acabado, con el Estado de Bienestar y los Servicios Sociales. Ya que antes de la crisis los programas que había más o menos estaban funcionando, y las necesidades estaban cubiertas, pero con la crisis, se ha incrementado el número de necesidades, y los recursos que disponemos son escasos para poder dar respuesta a las mismas” (Trabajadora social de El Rosario).

El Ayuntamiento de La Laguna, afirma que no solo se ha tratado de una crisis económica, sino que al prolongarse en el tiempo se ha producido una crisis de valores en la que los servicios sociales se han impregnado del valor que se da a lo económico, crisis familiares y otros tipos de crisis, viéndose las familias afectadas a nivel de salud, aún así, no ha habido deterioro de los servicios sociales, al haber asumido que el Estado y el Gobierno Central ha dejado de dar y se asume con recursos propios. El caso de Tegueste es similar, pues aunque con la crisis sí ha habido un deterioro en todos los ámbitos, en este municipio, no se ha producido deterioro alguno en servicios sociales, pues a pesar de haberse cuadruplicado el número de personas que acuden a los servicios sociales y de triplicarse el trabajo, las y los profesionales han hecho un sobreesfuerzo para cubrir la demanda, fortificando los lazos y trabajando en red con La Caixa, Cáritas, Radio ECCA, etc. Además algunos datos que reflejan esto son: la dotación para Ayudas de Emergencia Social pasó de 18.000€ a 40.000€ a día de hoy; se cuenta este año con la cantidad de 9.000€ más para rehabilitación de vivienda y se contratan personas por convenio de seis meses, al restar dinero de otras partidas. En cuanto al Ayuntamiento de Santa Cruz, señalar:

“... que la mal llamada crisis económica (estafa económica) sería más apropiado llamarla, ha permitido que los poderes económicos, políticos y sociales hayan aprovechado para recortar libertades y derechos sociales (tema de vivienda es clarísimo) en nombre de la “crisis económica”, mientras esto sucede los más ricos y los que tenían poder han obtenido

mayores dividendos económicos multiplicando sus riquezas de forma exponencial y los poderes políticos han permitido que los poderes económicos campen a sus anchas” (Trabajador Social de Santa Cruz).

Asimismo, tampoco consideran que la crisis haya provocado un deterioro de los servicios sociales, sino que ha creado un mayor acercamiento a las personas, que acuden solo por necesidad económica, y se unen a los usuarios y usuarias habituales, que no solo precisan de ayudas dinerarias puntuales sino de una intervención:

“Han acudido casi una media de 5.000 personas nuevas por año desde 2011, hasta ahora” (Concejala de Santa Cruz)

y un aumento de su carga de trabajo:

“...entonces les ha sido difícil, lo que te decía antes, atender a todo el mundo, pero darle también un viraje a los servicios sociales de Santa Cruz, y yo creo sinceramente que no se ha deteriorado” (Concejala de Santa Cruz).

9. ¿Considera que antes de la crisis económica el sistema de servicios sociales estaba desbordado?

Existe consenso de las personas entrevistadas en las distintas corporaciones locales, afirmando que antes de la crisis el sistema de servicios sociales no estaba desbordado. Ahora bien, cada uno de los municipios da razones diferentes de cómo ha evolucionado el sistema de servicios sociales desde antes de la crisis hasta la actualidad. Para ello, La Laguna establece que aunque había siempre mucha demanda, ésta permanecía controlada, y que tras la crisis, si se puede considerar que haya habido un declive en las prestaciones, a la vez que ha aumentado la demanda, ya que debido al paro y a que se agotan las prestaciones por desempleo, el Sistema Público de Servicios Sociales cuenta cada vez más con personas que acuden para poder sobrevivir. Otra de las realidades que expresa una trabajadora social del ayuntamiento de este municipio es la siguiente:

“Lo que importa no es la persona, lo único que importa es el número, la gestión y el quedar bien con los jefes, la persona ahora mismo no es lo prioritario en servicios sociales, y debería serlo”.

El Rosario, sostiene que con anterioridad a la crisis, no había desbordamiento de los servicios sociales, sino que tenía una demanda que más o menos se sostenía. En Tegueste, se afirma que aunque los servicios sociales no estaban desbordados, siempre se aspiraba a una mayor intervención comunitaria, y a una reducción burocrática para tramitar ayudas. El municipio de Santa Cruz manifiesta que nunca ha habido unos servicios sociales buenos, de calidad y que el Sistema Público de Servicios Sociales con

anterioridad a la crisis, no estuvo desbordado, sin embargo, no estaban bien planificados y la gestión que se hacía de los mismos era pésima:

“El Sistema Público de Servicios Sociales siempre ha sido la hermana pobre del Estado de Bienestar, casi una prima lejana. Así el Sistema Público de Pensiones, Educación o Sanidad, aunque han sufrido recortes (por lo expuesto anteriormente) los Servicios Sociales siempre han permanecido ocultos, casi olvidados. Antes de la actual “crisis” los Servicios Sociales, han estado infravalorados, infradotados, tanto de personal como de recursos estructurales, por lo cual resulta más penoso, que de todos los sistemas de protección sea el que más se le haya recortado y, paradójicamente, tenga la menor incidencia en la sociedad” (Trabajador Social de Santa Cruz).

A pesar de ello, durante muchos años, aunque las prestaciones no han sido ágiles, se ha creado un sistema de protección que ha permitido a la población hacer frente a la crisis, y ejemplos de ello son los siguientes: a) Se ofertan ayudas de alquiler de mayor cuantía y ayudas de hipoteca, evitando el desahucio, uno de los problemas más acuciantes de esta crisis y b)

“Cuando cambia el equipo de gobierno y estamos aquí los que estamos, vemos que no se tramitaban ayudas de agua, pero no se tramitaban ayudas de agua porque estuviesen desbordados, porque el número de solicitudes es completamente inferior al de ahora. Ahora sí se tramitan ayudas de agua, hay más de 5000 familias en Santa Cruz que tienen el agua gestionada a través del pago de recibos del IMAS, es decir, eso se hace. O por ejemplo, los equipos de infancia, no estaban trabajando en las declaraciones de riesgo, en la protección para evitar el desamparo, ahora sí” (Concejala de Santa Cruz).

Por último, destacar que la mayoría de las personas usuarias entrevistadas acudieron a servicios sociales tras la crisis económica, ya que afirmaban no haber recibido atención alguna con anterioridad a la crisis, desde los servicios sociales. Además, uno de los aspectos que ha resaltado esta nueva situación, es el gran desconocimiento que había del Sistema Público de Servicios Sociales por parte de la ciudadanía y un ejemplo es el testimonio expuesto a continuación:

“Yo no recibía atención ninguna por parte de los servicios sociales. Porque yo antes estaba bien, Manolo trabajaba, estaba bien y lo dejaron parado después de ocho años y por eso fue. Yo nunca le había pedido nada. Me daba miedo porque pensaba que me iban a quitar las niñas, yo no iba por eso, pero después me dijo mi cuñada, muchacha tú estás mal, vete que no te quitan las niñas. Decía claro no tienes recursos, pues a las niñas te las quitan. Tenía miedo. Porque me decía ¡Dios!, me quitan las niñas, yo no voy” (Usuaría de Santa Cruz).

10. ¿En la actualidad el Sistema Público de Servicios Sociales, ha generado nuevas prestaciones y servicios, o continúa ofertando los mismos desde el año 2007?

La respuesta a esta pregunta ha sido de lo más variopinta, ya que incluso, las personas entrevistadas de un mismo municipio, reflejaban una idea diferente al respecto. Atendiendo a Santa Cruz, mientras unos piensan lo siguiente:

“Esta pregunta es difícil de responder con claridad, ya que como hemos dicho en líneas anteriores, los ayuntamientos, cabildos, diputaciones y gobiernos regionales, tienen la capacidad para legislar en materia de servicios sociales (tienen competencias). Por lo tanto existe una pluralidad de ayudas, servicios y prestaciones que los distintos entes, dependiendo del territorio, ofrecen a sus ciudadanos. Un ejemplo claro son lo que conocemos en canarias como PCI. Es muy distinta la concepción, trámite e importe que tiene esta “prestación” en Canarias, País Vasco o Galicia. Por un lado tenemos un Plan Concertado muy menguado y una ingente cantidad de competencias en esta materia que hace difícil poder afirmar que siguen prestando la misma cartera de servicios” (Trabajador Social de Santa Cruz);

Otros sostienen que:

“Si vamos al nivel estatal o al autonómico, las mismas o menos [...] ahora si vamos a nivel de municipio, en Santa Cruz se ha aumentado, en todo. En todos los servicios que prestamos, por ejemplo, las ayudas económicas que son las más fáciles de ver, las más objetivas también; en 2012, aprobamos un cambio en conceptos y en cuantía, metimos muchos más conceptos dentro de las ayudas económicas. Un ejemplo muy sencillo, es que incluimos el gas butano por su menor coste dentro de las ayudas económicas, ya que así también entendíamos que bajarían los recibos de la luz; metimos el pago de hipoteca en casos determinados, porque se entiende que quien tiene un préstamo hipotecario, pues tiene digamos otra solvencia, pero estamos ahí, evitando desahucios y luego por ejemplo, la ayuda del alquiler, que para mí es muy importante, es que ha evitado que en Santa Cruz se viva una tragedia, lo que te decía antes 1.610 familias que a lo mejor podían estar ahora en una situación mucho peor. Nosotros pasamos de tener 1.800€ de ayuda de alquiler al año, aumentamos a 2.400€ de alquiler y también la posibilidad de pagar fianza. Entonces hemos ido como complementando la cartera de servicios y además aumentándola, para hacer un poco frente a esta situación que se nos venía tan mala” (Concejala de Santa Cruz),

Y esto ha hecho que al incrementar la atención de aquellas personas que precisan ayudas de índole económica, la gente que acudía a servicios sociales en situación de crisis permanente y exclusión, haya quedado en mayor exclusión social. El Rosario manifiesta que aunque la gente sí reclama nuevas prestaciones, se ofertan las mismas prestaciones y servicios, ya que los recursos y presupuestos con los que cuenta el

municipio, son insuficientes. Sin embargo, destaca algunas ayudas extra de emergencia social, donde ha sido necesaria la intervención del Gobierno de Canarias y la FECAM, para poder tramitarlas. Tegueste afirma, por un lado, que no se han creado nuevas prestaciones, sufriendo incluso el deterioro de las mismas, como es el caso de la ayuda a domicilio, y por otro, la concejal de expresa:

“Han salido nuevas prestaciones, por ejemplo ahora el Estado, acaba de sacar una, pero esa no sé si todavía está aplicándose, pero a lo mejor sacas una nueva, y va en detrimento de otra que ya existía. Es una prestación que sacó el Gobierno Estatal, lo dijo el presidente que era para la gente que ya no tenía derecho a prestaciones, ya había agotado, la de 400€, pues que se iba a generar una nueva” y “Yo no soy tanto de que la gente cobre prestaciones, sino que de pueda cobrar aunque sea unas horas, y esté contratada, pero eso es muy complicado, porque las administraciones no podemos, contratar de manera directa, a lo mejor eres tú, yo sé que tú necesitas ese dinero, tienes justo el perfil de la persona que necesito, pero tiene que ser a través de una bolsa de empleo, porque antes incluso pedíamos al paro, pero ni eso ya, nos permite función pública. No podemos pedir personal, sino todo tiene que ser a través de una bolsa, y una bolsa puede tardar, ni se sabe el tiempo, entonces no es operativo”.

La laguna sostiene que se ofertan prácticamente los mismos, sin embargo, se han producido las siguientes variaciones: a) oferta mayor en el área de menores, pero se están externalizando los servicios de protección de menores en los distintos ayuntamientos; b) el concejal de La Laguna, hace hincapié, en la importancia de una nueva Ley Canaria de Servicios Sociales, ya que ha tenido problemas, al asumir competencias que el Gobierno Central, ahora no reconoce y c) cada municipio ha creado sus propios recursos y en el caso de La Laguna, se han creado pisos de alojamiento alternativo para mujeres en exclusión social, pero también para hombres en la misma situación:

“Con esto de la crisis y las separaciones, normalmente si hay un domicilio conyugal, familiar, la custodia a las madres, se quedan con los niños en la vivienda y el hombre sale de la vivienda, sin ningún tipo de medio económico, con lo cual va cayendo en una situación de exclusión importante” (Coordinadora de Servicios Sociales y trabajadora social).

Por último, destacar que los usuarios y usuarias opinan de forma diferente: hay quien opina que se ofertan nuevas ayudas y hay quien opina que las mismas, o incluso menos.

11. ¿Qué tipo de servicios y prestaciones son las más demandadas actualmente?

Todas las personas entrevistadas, afirman que los servicios y prestaciones más demandadas son aquellas destinadas a cubrir las necesidades básicas, consideradas Ayudas de Emergencia Social (AES): ayuda de alimento; ayuda de alquiler; ayudas para cubrir gastos básicos, es decir, para paliar deudas de agua y suministro eléctrico... Desde el Ayuntamiento de Santa Cruz, un trabajador social dice: *“son las más demandadas porque son las que se ofertan”* y desde el Ayuntamiento de La Laguna, una trabajadora social y coordinadora de servicios sociales expresa que *“existe desconocimiento de las prestaciones y servicios por parte de la ciudadanía”* y otra trabajadora social del mismo centro de trabajo, opina que eso puede ser debido:

“...a la posibilidad de discrecionalidad en las ayudas, ya que actualmente la hay. Es decir, desde las UTS informan a las personas de las ayudas o no, dependiendo del trabajador social, así la gente no pide lo que no conoce claro”.

Además, todos y todas están de acuerdo en que lo que más se demanda son las prestaciones económicas* debida a las graves consecuencias de la crisis. Aunque es cierto que algunos ayuntamientos nombran otro tipo de ayudas que cobran importancia para la población de ese municipio: en el caso de Santa Cruz, a las ayudas mencionadas se suman las ayudas escolares y de transporte, pero existe una gran preocupación porque, aunque actualmente haya descendido el número de personas en desempleo que acuden a los servicios sociales, las que ya estaban, demandan el mayor catálogo de ayudas y con mayor asiduidad, lo que implica que las personas ancladas en servicios sociales no encuentran la salida; en La Laguna, se hace especial hincapié en la prestación básica de información, valoración y orientación y se suma a las más demandadas, los bonos de guagua, el servicio de ayuda a domicilio, la PCI, las ayudas para personas con discapacidad, teleasistencia, servicio de día para mayores y una atención personalizada, es decir, que los profesionales se pongan en el lugar de las personas usuarias y en el caso de Tegueste, destaca el prestar información de todo tipo, no solo acerca de los servicios sociales; los servicios destinados a las personas mayores, debido al envejecimiento de los teguesteros y teguesteras y un aspecto de gran interés a tener en cuenta sobre el municipio es que la formación es lo último que se demanda en el pueblo:

“Diríamos que formación es lo último que se demanda, prácticamente intentamos ofrecer formación mediante talleres, sobre todo formación relativa a la situación de desempleo de las familias y formación básica, de competencias básicas, en determinadas cuestiones. Claro

que la gente no lo demanda, y aunque no es una buena política, a veces le decimos, mire que a la hora de la oferta de un trabajo o a la hora de las prestaciones se tendrá en cuenta, a personas que han respondido a la formación. Porque vemos que hay muchas lagunas en materia de formación, hay muchísimas lagunas.” (Trabajadora social y coordinadora de servicios sociales de Tegueste).

*Es necesario aquí hacer una mención especial a las opiniones de las personas entrevistadas sobre las Prestaciones económicas.

Por regla general los y las trabajadoras sociales se han convertido en meros prestadores de recursos económicos o prestaciones económicas, y se intenta, desde las corporaciones locales de los distintos municipios, abogar por una mayor intervención comunitaria y seguimiento de las personas usuarias:

“Intentamos que los y las trabajadores sociales no se conviertan en meros prestadores de prestaciones económicas, empoderando a las personas para que se conviertan en agentes activos de su propio cambio, pero nos cuesta, porque cuando la población no tiene para comer, como quien dice, a falta de pan... (Trabajadora social de El Rosario).

En Tegueste, se denomina a los y las profesionales del Trabajo Social, burócratas de prestaciones, lo que dificulta la intervención y el seguimiento de las familias, derivándose a los y las educadoras sociales, quienes asumen esas funciones. Sin embargo, la cantidad de población y la idiosincrasia del lugar, facilitan el trato cercano y la posibilidad de seguimiento de algunos casos. Si se observa la visión del Ayuntamiento de La Laguna destacamos lo siguiente:

“Es verdad que el trabajador social se está convirtiendo simplemente, en un mero tramitador de prestaciones, por lo menos en las Unidades de Trabajo Social (UTS). Es una pena, porque nos dedicamos a hacer fotocopias de la documentación, que es necesario porque nos lo pide la burocracia del ayuntamiento y los informes sociales que se tienen que ajustar a la documentación, luego cuestiones excepcionales que deberían ser informadas por un informe social debidamente cumplimentado se han prohibido prácticamente desde el propio ayuntamiento” y “nos hemos convertido en meros tramitadores de prestaciones económicas, porque claro, la misma dinámica burocrática del ayuntamiento, lo único que nos permite es a lo mejor, una o dos horas al día, para trabajar otras cosas que no sean asistenciales, de burocracia. En ese sentido pues, yo creo que eso ha ayudado a que hayamos configurado una mente exclusivamente financiera, de manera que solamente revisamos ahora, y ponemos un especial énfasis, en mirar los extractos bancarios de los tres últimos meses de los solicitantes y de sus familias, eh, ¿en qué se ha gastado treinta euros esta persona?, ¿en qué se ha gastado cincuenta euros esta persona?, sin atender a las circunstancias reales de la gente, y nos estamos convirtiendo en fiscalizadores, de una

manera un poco peligrosa y poco humanitaria, aunque hay de todo, y también hay compañeras excelentes, pero eso también existe” (Trabajadora Social de La Laguna).

En cuanto a la opinión de Santa Cruz, al respecto, decir que:

“Los trabajadores sociales están, obligados por el volumen de prestaciones, a tener prácticamente, un alto nivel de trámite administrativo y burocrático. Porque lo que si es cierto es que, todas las medidas que se han puesto la administración, con esta crisis, que no es solo económica, sino que ha sido una crisis de alguna manera, del sistema público, en el sentido de, robos, malversación de fondos..., ha generado mucho nivel de control del gasto público. O sea hay un nivel de control del gasto, que cuesta más, el trámite, que la ayuda que se da. O sea es que eso no cabe en ninguna economía” (Trabajador Social de Santa Cruz) y “A nosotros nos hacían una crítica, en un momento determinado alguien se me acercó y me dijo, ¿cómo es posible que prácticamente el 70% del presupuesto de servicios sociales, no es que sea esa cantidad, se va en el estructura (se va en personal, en mantener alquiler, en infraestructuras, oficinas...) y solo un 30 %, sea dotación de prestaciones? Y yo le dije claro, y si miras educación, es el 90 % y un 10% son becas. Porque la función de los profesionales, no es dar dinero, no es dar dinero a la gente, si fuera dar dinero pues pon un mecanismo más barato. El trabajador social es una herramienta de los servicios sociales en sí. Entonces no tenemos herramientas eficientes, lo que es una herramienta solo, una de ellas, el Trabajo Social nos ha comido el espacio, que es el trámite de prestaciones, que es un complemento a lo que debería de ser el Trabajo Social” (Trabajador Social de Santa Cruz).

12. ¿Cómo cree que han influido los recortes presupuestarios para las y los profesionales que trabajan en este sector?

Las personas entrevistadas opinan de forma diferente al respecto, viéndose claras diferencias entre los distintos municipios: 1) Desde el Rosario se afirma que los recortes presupuestarios han afectado:

“Muy negativamente. Con esto de la racionalización, se produce la contención del gasto público, sin poder contratar plantilla por ejemplo para la ayuda a domicilio, o contratar animadores” (Psicóloga de servicios sociales de El Rosario)

y por tanto la plantilla es la misma, ya que además se retrasa la contratación durante cinco meses, a la espera de la subvención del Plan Concertado, ya que por ejemplo el servicio de ayuda a domicilio, se ha tenido que solventar con personal de otras áreas.; 2) En La Laguna, no se ha podido contratar nuevos trabajadores y trabajadoras sociales, ya que el Gobierno prohíbe la contratación de personal, a pesar de que haya aumentado la demanda, teniendo que llevarse a cabo una reestructuración del

trabajo para agilizar la administración conforme la ley lo exige, siendo un proceso lento y prolongado en el tiempo. Además, desde el ayuntamiento se señala que los y las profesionales se ven más limitadas, y se convierten en activadores y activadoras de recursos, teniendo que reinventarse: por ejemplo, los propios profesionales de PCI, se dieron cuenta que todos los recursos de formación, empleo y demás iban destinados a un determinado perfil, no teniendo en cuenta la población en exclusión severa. Por lo que crearon el proyecto Travesía (diferentes caminos que cogen las personas usuarias) de coste 0 para el ayuntamiento, ya que era ejercido por los y las profesionales de PCI, y consistía en impartir talleres de sexualidad, habilidades sociales, formación... adaptados a las necesidades de ese colectivo. Y también que debe dar importancia al tejido asociativo, no quitando empleo público, sino que este se revierte en otras áreas; 3) En Tegueste, se manifiesta que se mantiene la nómina y el número de profesionales, aunque hay que poner más dinero para los salarios. Y se menciona la gran labor de los y las alumnas en práctica, a falta de personal, y se aboga porque exista estabilidad en las y los profesionales, para que una persona no cambie con asiduidad de profesional y 4) En Santa Cruz la situación es la siguiente:

“Los recortes han afectado en dos sentidos. El primero profesional: un aumento de las cargas de trabajo. Sobre todo para los/las profesionales que gestionan servicios y prestaciones básicas. El segundo: merma en las contrataciones de profesionales de lo social. Hay menos prestaciones y derechos que gestionar por lo tanto sobran puestos de trabajo; cuando en realidad harían falta duplicar e incluso triplicar la ratios de profesionales. Ambos sentidos: el profesional y el personal, han influido en una desidia y falta de valoración de la profesión, ya que se supone que en tiempos difíciles tendría más sentido un TRABAJO SOCIAL en mayúsculas y la realidad es: que sea por los recortes, la crisis o la desidia personal, la profesión cada vez en menos visible y más burocratizada por los poderes económicos y políticos. Lo triste es que lo sabemos y dejamos que suceda” (Trabajador Social de Santa Cruz).

A pesar de ello, la plantilla no ha disminuido, sino que ha aumentado al amortiguar plazas de las jubilaciones y reconducirlas a servicios sociales, a que se les presta personal de otras áreas y todas las plazas que quedaban libres se intentan reconducir a servicios sociales.

Las personas usuarias opinan de forma muy diferente: ha aumentado el número de trabajadores y trabajadoras sociales; ha disminuido el número de profesionales, no hay recortes de personal pero hace falta que se contrate a más y que al bajar los sueldos, disminuye la motivación para realizar el trabajo.

13. ¿Cree que a pesar de la situación socioeconómica que atraviesa el país en general y nuestra Comunidad Autónoma en particular, se requiere una mayor implicación por parte de la política y una mayor participación ciudadana, para un correcto funcionamiento del sistema?

Todas y cada una de las personas entrevistadas coinciden en que la implicación política y la participación ciudadana son importantes para un mejor funcionamiento del sistema público de servicios sociales, sin embargo, la realidad es otra. En Tegueste, no hay historia de participación ciudadana, y para que la hubiese sería clave universalizar el sistema de servicios sociales y equiparlo al resto de sistemas públicos de protección social. En el Rosario expresan lo siguiente:

“Es importante la implicación política, y la participación ciudadana también. Pero se crean espacios de participación ciudadana, únicamente en período electoral, de resto se olvidan de contar con el pueblo” y “Es vital que haya mayor implicación y compromiso político. Y también, mayor participación ciudadana, porque somos muy canarios, y nos conformamos con lo que nos dan. Es decir, si se produce una mayor implicación por parte de la ciudadanía, la implicación política aumentará (causa-efecto). Se crean pocos espacios de participación ciudadana en la actualidad, debido a la falta de tiempo que requiere, y a la escasez de personal. En el Anteproyecto Nueva Ley de Servicios Sociales de Canarias: se conoce el borrador, y uno de los aspectos que recoge es que se exige a los municipios ofertar espacios para reunir a la población, y tratar aquellos temas que incumben a la ciudadanía de forma directa” (Psicóloga y trabajadora social de El Rosario).

Desde el Ayuntamiento de La Laguna se profesa la idea de que la implicación política es importante, siendo la persona la principal protagonista de toda política, y además, abogan porque exista una buena relación entre el Gobierno Central y el Gobierno Autonómico, independientemente del color político, para luchar por los bienes y el bienestar canario. Al mismo tiempo, consideran que es necesaria la creación de espacios de participación ciudadana, pero que ese valor de participación ha de ser educado en la escuela y ser visible en los medios de comunicación, y desde la corporación local se intentan crear cada vez más esos espacios:

“Lo que es la participación ciudadana a mí me parece fundamental, porque a veces nosotros como profesionales podemos valorar una serie de necesidades y de recursos, pero también lo que aporte la ciudadanía, es importante a la hora de diseñar proyectos sociales. Hay que darles participación, generar políticas de participación” (Coordinadora de servicios sociales de La Laguna).

Y desde el Ayuntamiento de Santa Cruz, se considera que si no hay implicación no hay un buen funcionamiento. Respecto a la implicación política, se establece : a) que la política se entiende como facilitadora, capaz de que todas las acciones se junten, siendo una buena política regional o estatal, aquella que se muevan todas las piezas de la sociedad conjuntamente y b) que prácticamente el nivel de implicación o participación política, de presencia activa en el conjunto de la comunidad (estar presentes en ONGs, con la comunidad vecinal...) fuera del contexto de la mesa y el despacho, ha sido muy escaso o nulo:

“Yo hace tiempo decía los trabajadores sociales hemos ganado los despachos y abandonado la calle” (Trabajador Social de Santa Cruz).

Y en cuanto a la participación ciudadana se afirma que para que se pueda realizar hay que empoderar a las personas, y además que si se participa, ha de ser una participación ciudadana seria y de compromiso con la sociedad. Sobre la participación ciudadana también se expresa que en ocasiones es la propia ciudadanía la que no se implica, y que si lo hace, lo hace desde el individualismo y para conseguir un objetivo egoísta, de interés propio, y lo suyo sería que la participación ciudadana fuese totalmente altruista y de colectivo. Por último destacar dos iniciativas de participación ciudadana llevadas a cabo actualmente por el Ayuntamiento de Santa Cruz: 1) Desde el área de Atención Social, se crea el Primer Plan de Prevención Social y Desarrollo Comunitario y 2) El proyecto Con Red, que consiste en un grupo de participación ciudadana con metodología totalmente participativa y que actualmente, se busca crear una comisión técnica y ciudadana, para lograr las fórmulas de actuar en el origen de los problemas.

4.3 Resultados del grupo de discusión

Los principales resultados del grupo de discusión son:

Parece que existe un deterioro de los servicios sociales, viéndose recortado los servicios, a pesar de que la demanda haya aumentado, siendo una de las consecuencias, las largas listas de espera. Una de las medidas para solventar esa situación, ha sido la contratación puntual de profesionales durante seis meses, observando por tanto un equipo inestable, donde no es posible llevar a cabo el seguimiento de la persona o familia.

Según los integrantes del grupo, la labor de las ONGs y asociaciones ha sido siempre importante ya que surgen para dar respuesta a una necesidad, por lo que

actualmente han pasado de ser entidades colaboradoras de la Administración Pública, a ser clientes de la misma, compitiendo por subvenciones. Además, debido a la situación socioeconómica de crisis y de necesidad acuciante, han visto transformada la finalidad inicial con la que comenzaron, ya que al haber más trabajo, los y las profesionales y los recursos, no se dedican a lo que realmente se quiere. Las acciones de las ONGs y asociaciones han de ser complementarias a la de la Administración, sin embargo, las mismas están asumiendo servicios básicos que no les corresponden, y una crítica al respecto que se hace a la Administración, es que con ellas, le sale más barato.

En cuanto a las necesidades, son las mismas que antes, pero cambian en forma e importancia. Actualmente los y las trabajadores sociales se han convertido en meros tramitadores de prestaciones económicas, dando importancia sobre todo al término pobreza económica, y no trabajando en la verdadera necesidad que es la exclusión social. Es de vital importancia señalar, que la crisis económica, aunque constituye un problema coyuntural, hay un problema estructural de fondo, siendo necesaria una buena gestión y planificación, que lleve entre otras cosas a modificar el modelo de financiación económica de los servicios sociales y a poner a la persona en el centro de lo que queremos, de los servicios sociales como actuación, generando a partir de ahí, la estructura que se necesita. Una de las necesidades más importantes es la búsqueda de empleo, llegando a tener como resultado el asistencialismo y el colectivo de trabajadores pobres, porque el salario que se ofrece no da para cubrir las necesidades básicas, ya que las empresas precarizan en oferta y demanda, tratándose de empleos que no cumplen determinadas condiciones de calidad, debiendo ser los agentes sociales quienes denuncien esta situación. Además, ello ha provocado que las familias prefieran recibir ayudas de servicios sociales y de las distintas ONGs, que trabajar, hablando del ya mencionado asistencialismo. Por último, establecer que se habla de reeducación, en la que se nos enseña ante una situación de crisis, a aceptar trabajos por un salario ínfimo. Perfil de las personas usuarias: a) Ataretaco: jóvenes entre 16 y 30 años, sin formación y sin experiencia laboral; b) Cáritas: mujer con cargas familiares, y de mediana edad y c) Asociación Kairós: beneficiario de la unidad familiar y titular, hombres, entorno a los 44 años y medio y mujeres son casi el 56%. Y en torno al 27% de menores de 16 años.

También opinan que la Ley de PCI, es vergonzosa, ya que no se cumple ni en presupuestos ni en muchos otros aspectos. Esta prestación no está funcionando y favorece el asistencialismo, por lo que se considera que ha de ser reformulada, para

convertirla en una ayuda digna, ligada a algo que motivara a las personas a trabajar y a la evolución de las personas y no vinculada a una mera temporalidad. Además, cada año se agota antes la partida destinada a PCI, impidiendo nuevas altas en el sistema. La PCI, es considerada una ayuda de inserción, lo que refleja que desde el Gobierno de Canarias, no se ofrece ninguna ayuda para combatir la pobreza. Y otra de las ideas expresadas, es la importancia de una renta básica para todas las personas.

Si continuamos con la misma forma de financiación (desde el Plan Concertado) de los servicios sociales, estaremos ante un sistema de protección social precario. Para cambiar esta situación, es preciso voluntad política para actualizar la ley de servicios sociales canaria, y equiparar el Sistema Público de Servicios Sociales, al sanitario y educativo, abogando porque los servicios sociales sean contemplados como derechos subjetivos, exigibles por la ciudadanía.

La opinión de los integrantes del grupo acerca de la Ley de Dependencia, es que, en su filosofía, suponía un salto brutal en derechos sociales, generando esperanzas, al ofrecer una amplia cartera de servicios. Sin embargo, la realidad fue otra ya que esos derechos se quedaron en intenciones: retraso en percibir las prestaciones que eran concedidas; de toda la cartera de servicios, finalmente solo se ofrecían unos pocos; mucha gente dependiente fallecida esperando el reconocimiento de dependencia o la percepción de la ayuda y se perciben las prestaciones sanitarias que recoge la ley, pero no las sociales, porque no se contemplan los servicios sociales como un derecho subjetivo, siendo necesario para ello una mayor implicación política. Al mismo tiempo, señalar que existe poco movimiento social y reivindicativo, por parte del colectivo de trabajadores y trabajadoras sociales, a pesar de que el Sistema Público de Servicios Sociales es al que más se le está recortando, y que la financiación de los servicios sociales desde los ayuntamientos, es insignificante.

En cuanto a la implicación política y la participación ciudadana, opinan que son fundamentales para un mejor funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales. El problema que existe es la escasa concepción del servicio social a nivel político (falta voluntad y decisión política e intención) y la mala gestión que se hace de los recursos de los que se dispone, no haciendo una buena priorización de los mismos. Es importante generar espacios de participación ciudadana (antes, durante y después de las elecciones) y sentarse con los colectivos a pie de calle y recibir información de los mismos. Por último, señalar tres aspectos tenidos en cuenta: la existencia de pocos debates sobre servicios sociales; ha sido necesario incluir la figura de personal de seguridad en

servicios sociales, al perderse la habilidad social de enfrentarse a personas usuarias con problemática de grave índole; y se hace hincapié en la importancia de la Universidad y de todas y cada una de las facultades, para fomentar la movilización social.

Respecto al anteproyecto de ley nueva de servicios sociales, lo que se produce, son algunos cambios en la ley de servicios sociales vigente, que no ha llegado aún a desarrollarse por completo después de tantos años. Sin embargo, se considera fundamental la existencia de una nueva ley canaria de servicios sociales y de una ley marco de servicios sociales, que den respuesta al momento actual que se está viviendo, pero que esas leyes no se queden en un marco de intenciones, sino que funcionen, siendo leyes que se apliquen y ejecuten, que se pongan en práctica. Un ejemplo de la no adecuación de la normativa de servicios sociales a la realidad actual, es que en 2014 y 2015 no solo debe hablarse de inserción, sino que debe hablarse también de asistencia, para saber si procede un modelo asistencialista o un modelo de promoción de la persona.

Tanto la reforma de la Ley de Bases de Régimen Local, como la Ley 7/2015 de 1 de abril, de los municipios de Canarias son leyes económicas, y se considera por tanto necesario que los cargos públicos, como los y las concejales, o los y las consejeras, sean ocupados por personas con un perfil social, en lugar de económico. Ya que aunque sean políticas económicas que tienen su razón económica, también tienen una razón social. Con estas leyes será necesaria una buena planificación y distribución de los recursos, ya que al recortar en servicios sociales, los ayuntamientos pequeños se verán obligados a mancomunar servicios. Y cuando se aplique la reforma y el Gobierno de Canarias se de cuenta de que la Administración Pública no pueda atender la demanda, estarán las ONGs para hacer frente a esta grave situación.

Su opinión en cuanto a los recortes en servicios sociales es que han afectado de forma importante a los y las trabajadoras sociales. En cada caso ha afectado de una manera diferente, pero tienen algunas características en común: a) Asociación Kairós: cuenta mayoritariamente con voluntariado y profesionales que son voluntarios también, lo que le da cierto grado de libertad; b) Cáritas: en los últimos cinco años ha disminuido el número de profesionales, aunque el último año aumentó, pero con contratos muy precarios. Además, se han cerrado algunos programas o se ha reducido considerablemente la atención, encontrando programas que atienden a varios colectivos. También otra consecuencia de los recortes en Cáritas, ha sido que antes cada recurso contaba con un equipo multidisciplinar, y ahora, sin embargo, cuenta con tres

educadores sociales simplemente. En Cáritas es necesario tener miles de voluntarios para dedicar esfuerzos a sacar fondos de socios, de donativos y de empresas y c) Ataretaco: cuenta con voluntariado y alumnado en práctica, pero el grueso de la plantilla funciona si hay subvención o no.

5. Discusión

Tal como se ha visto en los resultados, se puede afirmar la existencia de numerosos ítems a destacar como elementos clave para la investigación:

Según García (2010), los servicios sociales surgen como servicios a las personas que no son reductibles a una prestación ni a ningún producto que pueda reproducirse de forma mecánica. La reflexión actual que se puede hacer al respecto, en base a la información obtenida en las técnicas empleadas, es la siguiente: como consecuencia de la coyuntura socioeconómica, en los servicios sociales se da más relevancia a las prestaciones que a los servicios, siendo un ejemplo claro la importancia que ha cobrado la PCI, que es preciso reformularla, crear otra nueva o crear diferencia dentro de la misma, ya que esta herramienta del Trabajo Social esta siendo aplicada ante una realidad, para la cual no ha sido diseñada, siendo además muy burocrática y con una cantidad ingente de requisitos, insostenible económicamente ya que se agotan las partidas destinadas a la misma cada vez con más antelación, impidiendo realizar nuevas altas al sistema y también se produce un retraso en el pago de la misma, ; los y las trabajadoras sociales se han convertido en meros tramitadores de prestaciones o recursos económicos, minorizándose la dedicación a la intervención comunitaria, al trabajo y seguimiento de las familias, y a la labor preventiva, teniendo esto graves consecuencias: los y las profesionales han llegado al punto de ofrecer ayudas puntuales que en lugar de solventar la situación problema, retrasan sus efectos en el tiempo y además se convierten en numerosas ocasiones en fiscalizadores, controlando en qué gastan las personas usuarias, la cantidad monetaria concedida, ya que al reducirse la intervención con las familias, no se puede trabajar con ellas la importancia de cuáles son las prioridades para lograr una vida digna; la persona no ocupa el centro de los servicios sociales, sino lo que importa es el número y la gestión burocrática y se produce además, discrecionalidad en las ayudas, es decir, no todos ni todas las trabajadoras sociales informan adecuadamente de los recursos existentes a las personas usuarias. Toda esta situación refleja que el Plan Concertado de Prestaciones Básicas para financiar los

servicios sociales, ha de ser revisado, ya que su funcionamiento no está dando buenos resultados.

Es preciso señalar que la premisa inicial de la que se partía acerca de la universalidad del Sistema Público de Servicios Sociales según Fernández (2012) era la siguiente: *sólo el 15% aproximadamente de la población española solicita actualmente unos servicios que deberían ser universales según los principios que vienen recogidos en todas las leyes Autonómicas de Servicios Sociales*, sin embargo, esa cifra ha aumentado tras la crisis económica, ocupando por ejemplo la demanda en Canarias, un 86,7%. Esto se traduce, en que la crisis económica ha favorecido un mayor conocimiento de los servicios sociales municipales por parte de la ciudadanía, adquiriéndose una concepción de los mismos alejada de la marginalidad y la pobreza, y basada en el principio de universalidad para todos y todas.

A pesar de que el sistema de servicios sociales, según Khan y Kamerman (1987, citado en Setién y Arriola, 1998) estaba inmerso en un sistema de servicios humanos junto a los sistemas: sanitario, educativo, de empleo, vivienda y de mantenimiento de ingresos mínimos, constituyendo conjuntamente, la dimensión amplia que se da el término de servicios sociales, la realidad actual es la siguiente: el Sistema Público de Servicios Sociales no está equiparado al resto de sistemas y la razón principal es que los servicios sociales aún no son considerados a nivel político y ciudadano, derechos subjetivos. Es decir, actualmente la relación que tiene la ciudadanía con la Administración proveedora de prestaciones y servicios de bienestar, es la de prestaciones que no constituyen un derecho subjetivo exigible por la ciudadanía pero que responden a una obligación de los poderes públicos de atender determinadas necesidades, correspondiendo a una de las clasificaciones que hacía Aguilar(2009). Destacar la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, como ley pionera en el reconocimiento de las prestaciones como un derecho subjetivo exigible en vía administrativa y jurisdiccional, configurando un catálogo de prestaciones y servicios (Santos, 2012).

Aunque se parte de la idea (Rodríguez Rodríguez, 2006 y Santos, 2012) de que la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, supuso un antes y un después para los servicios sociales, los resultados obtenidos tras las técnicas empleadas, demuestran que la ley como vocación y filosofía de ley, sí supuso ese antes y después, sin embargo, como aplicación y ejecución no, pues la ley no cumplió con los plazos previstos para ser desarrollada y

apareció en los medios de comunicación generando esperanzas a la ciudadanía, siendo la realidad otra muy distinta, presentando actualmente los siguientes resultados: mucha gente fallecida a la espera de la valoración y el reconocimiento de la dependencia o de la percepción de las ayudas ya concedidas, denominado este fenómeno como “limbo de la dependencia”; insostenibilidad económica ya que cuenta con una memoria financiera insuficiente para su desarrollo y de la amplia cartera de servicios y prestaciones, con la que contaba la ley, solo se ofrecen unos pocos y no los que la gente realmente requieren para sí, debido a la mala gestión de los recursos y medios disponibles.

Atendiendo al plano legislativo, los resultados muestran la necesidad de elaborar una nueva ley de servicios sociales canaria, ya que la ley vigente, se considera obsoleta al no adaptarse a la situación social, política y económica del momento, por lo que se ha puesto en marcha un anteproyecto de ley, siendo Canarias una de las Comunidades Autónomas que no ha actualizado su legislación en materia de servicios sociales, es decir, no ha creado una ley de segunda generación, que se adecue a la realidad actual. Al respecto, Santos (2012) establecía como hándicap de las leyes de segunda generación, que quedaba en el olvido la integración social de las personas mediante la participación ciudadana en lo político, económico y social, sin embargo, tras analizar los resultados, se observa que las distintas corporaciones locales consideran relevante generar espacios de participación ciudadana, ya que en el borrador de anteproyecto de ley se exige a los municipios ofertar espacios para reunir a la población, y tratar aquellos temas que incumben a la ciudadanía de forma directa, sin embargo, los espacios que se generan son insuficientes. Asimismo, las distintas corporaciones locales y personas usuarias sostienen que la implicación política es de vital importancia para el correcto funcionamiento del Sistema Público de Servicios Sociales, coincidiendo con Santos, en que los partidos políticos han de incluir los servicios sociales en sus agendas en una forma distinta a como lo han hecho hasta ahora. El mismo autor, plantea otra idea con la que coinciden las personas entrevistadas y los participantes del grupo de discusión, y es la de crear una ley de carácter estatal en materia de servicios sociales, que regulase unos básicos del sistema en el conjunto español y contase con la dotación presupuestaria suficiente que lograrse conseguir unos mínimos comunes en materia de servicios sociales en todas las CC. AA; siempre y cuando se llevase a la práctica, y no quedase en una mera intención, como muchas otras leyes que se han publicado y se publican diariamente.

Se puede establecer que la mayor preocupación que presenta la panorámica de los servicios sociales actualmente es con respecto a la reforma de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (donde se establece la obligatoriedad de los Ayuntamientos a prestar Servicios Sociales) que aparece recogida en la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, considerándose que se verán mayormente afectados los municipios de menos de 20000 habitantes, contemplándose las mancomunidades de municipios; se producirá la eliminación de la autonomía municipal, al reducirse las competencias de los ayuntamientos a la atención inmediata, no habiendo cabida para trabajar en la promoción y reinserción social de las personas y por último también se considera que se perderá el carácter de proximidad en la atención de la ciudadanía en los servicios sociales.

Por último, otro de los aspectos a tener en cuenta en la investigación ha sido la perspectiva de género, ya que siendo mayoritario el número de mujeres que se dedican a este sector, solo acudieron hombres al grupo de discusión, por lo que para próximos estudios sería necesario investigar con mayor profundidad, si la ausencia femenina en este tipo de grupos, se debe a un problema de conciliación entre la vida familiar y laboral, a un menor interés por este tipo de técnicas...

6. Conclusiones y propuestas

Para finalizar con la investigación, se expondrá a continuación, si se han logrado cumplir los objetivos propuestos o no y las conclusiones a las que se ha llegado con dicha investigación, al mismo tiempo que aparecerán reflejados las dificultades que se han encontrado a lo largo del proceso de investigación, así como las potencialidades de la misma y posibles recomendaciones para investigaciones futuras.

Los objetivos que perseguía la investigación, se han cumplido:

1. Conocer la repercusión que ha supuesto para los servicios sociales municipales del área metropolitana la reforma de la normativa.

Se ha logrado dicho objetivo, al estudiar los cambios producidos en la legislación actual en relación al Sistema Público de Servicios Sociales y a los resultados obtenidos en las entrevistas y grupo de discusión realizados.

2. Averiguar cómo las modificaciones en la financiación han influido al sistema público de servicios sociales.

Se ha conseguido dicho objetivo tras el análisis del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales entre las administraciones públicas, aprobado en el año 1987, y tras las técnicas de investigación empleadas, observándose recortes presupuestarios en el mismo, denotando insuficiencia económica y financiera.

3. Conocer, a partir de la percepción de los agentes, los cambios en la oferta y la demanda en servicios sociales.
4. Percibir las implicaciones de los cambios acontecidos en los diferentes ámbitos del sistema, a nivel profesional, político y ciudadano.

Los dos objetivos expuestos con anterioridad se han conseguido, al extraer de la metodología empleada la información precisa para dar respuesta a los mismos.

La conclusión a la que se llega tras la investigación es la siguiente: La crisis económica actual ha originado una serie de recortes presupuestarios, afectando a los distintos sistemas de protección social, pero en especial, se ha cebado con el Sistema Público de Servicios Sociales. La coyuntura socioeconómica actual, caracterizada por cambios y reformas en el marco legislativo, ha llevado a manifestar el posible desmantelamiento de los servicios sociales. Así, diferentes organizaciones del Tercer Sector como entidades de iniciativa privada han cobrado importancia, intentando paliar los déficits que el Sistema Público de Servicios Sociales plantea en la actualidad. Al mismo tiempo, muchas asociaciones como REDESSCAN y organismos como el Colegio Profesional de Trabajo Social, abogan por un Sistema Público de Servicios Sociales digno, en el que se de respuesta a los derechos sociales que la ciudadanía tiene reconocidos. De ahí la importancia del Trabajo Social, como profesión principal en materia de Servicios Sociales.

Entre las dificultades que se plantearon en la investigación destacar: el retraso en la asignación de tutor o tutora de Trabajo Fin de Grado y las dificultades de reunión con las personas de representación política para la técnica de la entrevista, al estar en temporada electoral. Asimismo, la gran cantidad de información que se ha tenido que manejar ha dificultado la redacción del informe y ha hecho que se trate de un trabajo denso.

En cuanto a las potencialidades, señalar: la predisposición de los y las profesionales del sector para colaborar en la investigación; la tutoriza; el alto grado de implicación de la tutora; tener contactos y referencia de recursos sociales nuevos que han posibilitado la ampliación de redes sociales y estar inserto en el ámbito social, asociativo y corporativo.

Para futuras investigaciones sería recomendable contactar con los y las profesionales de la Administración o de cualquier asociación, entidad u ONG con mayor antelación favoreciendo así su colaboración en las diferentes técnicas empleadas para la investigación.

7. Referencias bibliográficas

Aguilar, M. (2009). Servicios Sociales: las tribulaciones de un sector emergente. En Moreno, L. (Ed.), *Reformas de las políticas de bienestar en España (171-205)*. Madrid: Siglo XXI.

Alemán, C. y Fernández, T. (2008). *Introducción a los servicios sociales*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Ávila, A. y García de la Hoz, A. (1999). De las concepciones del grupo terapéutico a sus aplicaciones psicosociales. En Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (Coords), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales (317-357)*. Madrid: Editorial Síntesis.

Ávila, R. (2010). Sujetos excluidos de la ciudadanía. *Intersticios. Revista sociológica de pensamiento crítico*, 4(2), 207-238.

Cáceres, C. (2012). Los Servicios Sociales Autonómicos y Locales. *Apuntes de la asignatura Organización de los Servicios Sociales*.

Canales, M. y Peinado, A. (1999). Grupos de discusión. En Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. (Coords), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales (288-316)*. Madrid: Editorial Síntesis.

Cívicos, A. y Cáceres, C. (2013). Panorámica de los servicios sociales como sistema público de protección social, en España y Canarias. Documento no publicado.

Constitución española de 1812, disponible en: http://www.congreso.es/porta1/page/porta1/Congreso/Congreso/Hist_Normas/200/ProcElabC181

Constitución española de 1978, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>

Estivill, J. (1990). Diez interrogantes para una nueva década, la política social y los servicios sociales. *Documentación Social*, 79, 11-20.

Fernández-García, T. (2012). El Estado de Bienestar frente a la crisis política, económica y social. *Portularia*, XII (nº extra), 3-12. doi: 10.5218/prts.2012.0001

Flores, J. y Nieto, J. A. (2014). Políticas Sociales ante la crisis: una comparación entre la UE y Latinoamérica. *Revista de economía mundial*, 36, 211-237.

García, J. (2010). La acción social ante la crisis global. *TSnova: trabajo social y servicios sociales*, 2,9-26.

Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la prestación canaria de inserción, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/02/27/pdfs/A08286-08296.pdf>

Ley 2/2015, de 9 de febrero, de modificación de la Ley 1/2007, de 17 de enero, por la que se regula la Prestación Canaria de Inserción, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2015/03/04/pdfs/BOE-A-2015-2296.pdf>

Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/30/pdfs/BOE-A-2013-13756.pdf>

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/12/15/pdfs/A44142-44156.pdf>

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/1985/04/03/pdfs/A08945-08964.pdf>

Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias, disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2015/04/28/pdfs/BOE-A-2015-4620.pdf>

Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales, disponible en: Ley 9/1987, de 28 de abril, de Servicios Sociales

Mata, A. y Pallarés, J. (2014). Del bienestar a la caridad. ¿Un viaje sin retorno? *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 62.

Matos –Silveira, R. (2013). Trabajo Social en España: contextos históricos, singularidades y desafíos actuales. *Revista Katálysis*, 16 (esp.), 101-109.

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014). *Nota explicativa de la Reforma Local*. Disponible en: <http://www.minhap.gob.es/Documentacion/Publico/PortalVarios/Gesti%C3%B3n%20del%20Portal/Nota%20explicativa%20de%20la%20reforma%20local.pdf>

Moix, M. (1986). *Bienestar social*. Madrid: Trivium.

Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales (2013). Disponible en: http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/planConcertado/MEMORIA_Plan__Concertado__2012-13.pdf

REDESSCAN (2011). *Informe sobre la situación de los servicios sociales en Canarias tras los recortes presupuestarios del 2011*. Disponible en: <http://ctinobar.webs.ull.es/1docencia/DESIGUALDAD%20SOCIAL/SERVICIOS%20SOCIALES%20EN%20CANARIAS.2011.pdf>

REDESSCAN (2015b). *Análisis de la realidad canaria, ULL REDESSCAN 2015*. Documento inédito.

REDESSCAN (2015a). *Repercusiones de la reforma local en servicios sociales*. Documento inédito.

Rodríguez Rodríguez, P. (2006). El sistema de servicios sociales español y las necesidades derivadas de la atención a la dependencia. Disponible en: http://www.fundacionpilares.es/docs/sistema_ss_esp_dep.pdf

Rodríguez, C. (1999). La entrevista psicológica. En Delgado, J.M. y Gutierrez, J. (Coords), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales* (241-255). Madrid: Editorial Síntesis.

Rodríguez, G. (s/f). *Servicios Sociales y Cohesión Social*. Informe ejecutivo del Consejo Económico y Social, disponible en http://www.ces.es/documents/10180/106107/prem%20investigacion_Servicios%20Sociales.pdf

Rubiol, G. (1994). Servicios Sociales. En Casado, D. (ed.), *Introducción a los Servicios Sociales* (237-241). Madrid: Popular.

Santos, J. (2012). *El cuarto pilar. Un nuevo relato para los servicios sociales*. España: Ediciones Paraninfo y Consejo General del Trabajo Social.

Setién, M^a. L. (2006). Gasto social en España. En Alemán, C. y Fernández, T. (Coords.), *Política Social y Estado de Bienestar* (395-436). Valencia: Tirant Lo Blanch.

Setién, M^a. L. y Arriola, M^a. J. (1998). Política Social y Servicios Sociales. En Alemán, C. y Garcés, J. (Coords.), *Política Social* (323-353). Madrid: McGrawHill.

Silva, F.M. (2013). Los derechos sociales ante el proceso de Reforma de la Administración Pública Española: perspectivas y alcances. *Revista jurídica de los Derechos Sociales. Lex Social*, 3 (2), 103-126.

Sotelo, I. (2010). *El estado social: antecedentes, origen desarrollo y declive*. Madrid: Trotta.

Soto, S. (2013). Regresividad, derechos constitucionales y Estado social. *Revista jurídica de los Derechos Sociales. Lex Social*, 3 (2) 44-78.

8. Anexos

Anexo 1: Entrevista a profesionales y representantes políticos

1. ¿Cree necesario que se elabore una Ley Marco en servicios sociales?
2. ¿Hasta qué punto han influido los cambios normativos como la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local en el Sistema Público de Servicios Sociales? Y ¿qué opina de la Ley 7/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias?
3. ¿Conoces la Ley 7/2015, de 1 de abril de los municipios de Canarias? ¿Qué le parece?
4. ¿Cree que la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, supuso un antes y un después en Servicios Sociales? ¿Y los recortes actuales que está sufriendo, qué opinión le merecen?
5. ¿Qué ha ocurrido con la financiación en materia de servicios sociales, desde el año 2007 en que se inició la crisis económica, hasta la actualidad?
6. ¿Cómo ha influido la reforma del Plan Concertado a los servicios sociales municipales?
7. ¿Cómo ha influido la reforma de la financiación de la PCI a los servicios sociales municipales?
8. ¿Qué importancia juega la crisis económica en el deterioro de los servicios sociales?
9. ¿Considera que antes de la crisis económica el sistema de servicios sociales estaba desbordado?
10. ¿En la actualidad el Sistema Público de Servicios Sociales, ha generado nuevas prestaciones y servicios, o continúa ofertando los mismos desde el año 2007?
11. ¿Qué tipo de servicios y prestaciones son las más demandadas actualmente?
12. ¿Cómo han influido los recortes presupuestarios para las y los profesionales que trabajan en este sector?
13. ¿Cree que a pesar de la situación socioeconómica que atraviesa el país en general y nuestra Comunidad Autónoma en particular, se requiere una mayor implicación por parte de la política y una mayor participación ciudadana, para un correcto funcionamiento del sistema?

Anexo 2: Entrevista a usuarios y usuarias

1. No sé si conoce que cada CCAA tiene una ley distinta de SSSS ¿qué le parece que existiese una ley común?
2. ¿Hasta qué punto han influido los recortes y cambios en las leyes en el Sistema Público de Servicios Sociales?
3. ¿Cree que la Ley de Dependencia, supuso un antes y un después en Servicios Sociales? ¿Y los recortes actuales que está sufriendo, qué opinión le merecen?
4. ¿Conoce o ha oído hablar de la Ley 1/2015, de 1 de abril de los municipios de Canarias?
5. ¿Qué cree que ha ocurrido con la financiación en materia de servicios sociales, desde el año 2007 en que se inició la crisis económica, hasta la actualidad?
6. ¿Cómo ha influido la reforma en la financiación y los recortes a los servicios sociales municipales?
7. ¿Qué opinión le merece la reforma de la financiación de la PCI a los servicios sociales municipales?
8. ¿Qué importancia juega la crisis económica en el deterioro de los servicios sociales?
9. ¿Qué atención recibía usted en el sistema de servicios sociales antes de la crisis económica?
10. ¿En la actualidad el Sistema Público de Servicios Sociales, ha generado nuevas prestaciones y servicios, o cree que continúa ofertando los mismos desde el año 2007?
11. Desde su experiencia ¿qué tipo de servicios y prestaciones son las más demandadas actualmente?
12. ¿Cómo cree que han influido los recortes presupuestarios para las y los profesionales que trabajan en este sector?
13. ¿Cree que a pesar de la situación socioeconómica que atraviesa el país en general y nuestra Comunidad Autónoma en particular, se requiere una mayor implicación por parte de la política y una mayor participación ciudadana, para un correcto funcionamiento del sistema?

Anexo 3: Grupo de discusión: preguntas planteadas

1. ¿Creen que ha habido un deterioro en los servicios sociales? Porque se da por hecho de que ha habido un deterioro, pero no todos los profesionales a los que he entrevistado, ni todos los representantes políticos y usuarios creen que ha habido un deterioro. Entonces, ¿qué opinión tienen ustedes, creen que ha habido un deterioro, o que sigue igual que antes, que nunca ha habido un sistema público de servicios sociales, que funcione correctamente?
2. ¿Creen que ha cobrado importancia la labor de las ONGs y asociaciones al encontrarse el Sistema Público de Servicios Sociales en crisis, por así decirlo? ¿O sea ha aumentado?
3. ¿Y cuáles creen que son las necesidades que más se demandan actualmente?
4. ¿Qué opinión merece cómo está actualmente el tema de la PCI, el hecho de que se gaste la partida, y no se puedan dar más altas de PCI, el retraso que hay en dar la PCI que ya está concedida?
5. Y hablando de dinero, el tema de la financiación para el Plan Concertado, ¿cómo creen que está la cosa?
6. Y ahora por ejemplo, en cuestión de leyes, la ley de dependencia ¿creen que supuso un antes y un después para los servicios sociales? ¿Y los recortes que está sufriendo actualmente qué les parecen?
7. ¿Creen que se requiere mayor voluntad política o implicación política para un correcto funcionamiento de servicios sociales? ¿Y mayor participación ciudadana?
8. ¿Qué opinan del anteproyecto de ley? ¿Creen que es necesario que se elabore una nueva ley, primero a nivel autonómico o a nivel estatal?
9. ¿Qué opinan de la reforma de la Ley de Bases de Régimen Local? ¿Y sobre la Ley 1/2015, de 1 de abril, de los municipios de Canarias?
10. ¿Cómo ha influido para los profesionales los recortes en servicios sociales?

Anexo 4

Laura Aguilera Ávila, Profesora de la Universidad de La Laguna y tutora del Trabajo Fin de Grado del grado de Trabajo Social del alumno Carlos Rodríguez Expósito con DNI: 54.114.775 - F,

INFORMA

Que el Trabajo Fin de Grado que está realizando el citado alumno está relacionado con los cambios que ha sufrido la prestación de Servicios Sociales a partir de la crisis económica que viene sufriendo nuestro país. Para realizar dicha investigación necesita ponerse en contacto y entrevistar a profesionales y usuarios/as que tengan contacto con los servicios sociales municipales.

Se hace constar que el alumno sólo usará los datos con fines de estudio y que está comprometido a facilitarle el acceso a los resultados obtenidos en el mismo.

Por este motivo solicita su autorización para llevar a cabo la tarea indicada en este escrito.

La Laguna, 23 de abril de 2015

La profesora



Fdo. Laura Aguilera Ávila

Ficha entrevista
Investigación sobre

En relación al cumplimiento de la ley de protección de datos de carácter personal, le informamos que los datos personales facilitados por usted así como la grabación de la entrevista serán tratados con la única finalidad de hacer posible el estudio indicado.

Nombre y año de nacimiento:

Centro de trabajo:

Ocupación:

Años de experiencia:

Anexo 6

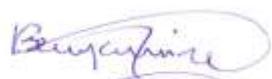
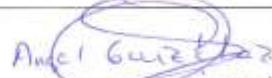
Grupo de discusión

Investigación sobre la situación del Sistema Público de Servicios Sociales: ¿Cómo ha afectado la crisis económica a los servicios sociales municipales del área metropolitana desde el año 2007, hasta la actualidad?

En relación al cumplimiento de la ley de protección de datos de carácter personal, le informamos que los datos facilitados por usted, así como la grabación del grupo de discusión serán tratados con la única finalidad de hacer posible el estudio indicado.

Por tanto, se hace constar que el alumno sólo usará los datos con fines de estudio y que está comprometido a facilitarle el acceso a los resultados obtenidos en el mismo.

GRUPO DE DISCUSIÓN

Participantes	Firma
Profesorado de la ULL	
REDESSCAN	
ASOCIACIÓN KAIRÓS	
ATARETACO	 igacia@ataretaco
CÁRITAS	

Gracias por su colaboración.

La profesora



Fdo: Laura Aguilera Ávila

Fecha de realización: 13 de mayo de 2015

Tabla 2 Datos que reflejan la situación de los Servicios Sociales en España³

Gasto, presupuesto y financiación

- Porcentaje que las Administraciones dedican a los servicios sociales sobre el total del gasto público: 2011, 8,14% -2013, 7,74%.
- Peso de la financiación del sistema: CC.AA. (63%), entidades locales (25%) y fondos estatales (12%). El Estado ha incrementado su aportación en un 15% al pasar de 2.513 millones en 2011 a 2.845 en 2013 (1.034 millones fueron destinados a saldar una deuda con la Seguridad Social pero no se destinó a servicios).
- Gasto total en servicios sociales en España: 2011, 1,6% - 2013 1,4% (14.982 millones de euros).
- Aportación de la Administración General del Estado a los servicios sociales y a la atención a la dependencia: 2013, 12,1% del gasto del conjunto de las Administraciones Públicas (1.811 millones de euros); Comunidades Autónomas aportaron el 62,9% (9.424 millones); Entidades Locales el 25,0% (3.747 millones).
- Recorte en servicios sociales: Administración General del Estado (937 millones de euros menos en 2013 que en 2011, un recorte del 37,3%); Comunidades Autónomas (1.253 millones menos, un recorte del 10,5%); Entidades Locales (983 millones menos, un recorte del 20,7%).

³ Las fuentes con las que ha sido elaborada esta tabla son:

Cámara, J.L. (2014, septiembre 4). La demanda de ayudas sociales se triplica y el personal cae a la mitad. *Diariodeavisos.com*, 1.

Prats, J. (2014, septiembre 19). Los servicios sociales sufren de 2011 a 2013 un recorte de 2.200 millones. *El País*, 1.

REDESSCAN (2015). *Repercusiones de la reforma local en servicios sociales*. Documento inédito.

Rodríguez, T. (2014, octubre 25). Recuperando la desigualdad. *Canariasahora*, 1

Se mantienen los recortes en Servicios Sociales y en la atención a la dependencia. (2014, septiembre 30). *Asociación estatal de directoras y gerentes en servicios sociales*, 1.

Vallejo, C. (2014, MARZO 30). Informe Foessa: las diez claves de la pobreza y la exclusión en España. *Fronterad: Revista digital*, 1.

Desigualdad: situación de pobreza y exclusión social

- El espacio social de la exclusión social en España: 15,8% de los hogares en 2007; 21,9% en 2013.
- El empeoramiento de la situación social en España se manifiesta por un ascenso claro de la proporción de hogares que se encuentran afectados por el eje económico en todos los segmentos de integración-exclusión social entre 2007 y 2013.

Nivel de desarrollo de los servicios sociales

- El nivel de desarrollo de los servicios sociales en España: 4,71 evaluado del 1 al 10. Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales en su informe DEC (derechos, economía, cobertura) de 2014
- El resultado desigual por autonomías: País Vasco (7,5), Canarias (2,6), Murcia (2,1), Valencia 0,6.

Desigualdad: situación de pobreza y exclusión social

- La Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística (INE) reflejaba que el 20,4 % de los españoles vive en riesgo de pobreza, frente al 20,8 % de 2012.
- La renta media de la población española es, en términos reales, inferior a la que había en el año 2000.
- El hundimiento de las rentas más bajas junto al reparto desigual de la riqueza está produciendo un empobrecimiento de la sociedad española que deriva en una mayor exclusión social. En el último trimestre de 2013 el porcentaje de hogares sin ingresos alcanzó los 700.000.

Consecuencias del austericidio en el Estado español

- Más de seis millones de personas paradas (26,7%). 983.000 menores de 25 años en paro (57, 7%), cifra que nos coloca a la cabeza de la UE.2.
- 800.000 niños y niñas en situación de exclusión (según la ONG: Save the children).
- Cerca de 900.000 emigrantes en situación irregular que se han quedado sin tarjeta sanitaria desde septiembre de 2012.

- Más de 2.000.000 de familias españolas que no tienen ningún ingreso y una de cada cuatro viven en la pobreza o en condiciones de exclusión social.
- Cerca de 500.000 familias que desde el comienzo de la crisis han perdido sus viviendas por ejecuciones hipotecarias.

Gastos, presupuestos y financiación

- Los Presupuestos Generales del Estado para 2015 contemplan la congelación de todas las partidas de gasto en materia de servicios sociales y atención a la Dependencia.
- 3 € es lo que aportará la Administración General del Estado en el año 2015 por cada persona que atienden los servicios sociales.
- 100 millones de euros destinan los Presupuestos Generales del Estado para apoyar a las ONGs en sus programas de servicios sociales, pero sólo 63 millones para colaborar con las Comunidades Autónomas en estos mismos programas.
- El Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales se mantiene en 27.413.730 €, una cifra similar a la del año anterior.
- Dependencia: 176.667 personas seguirán sin recibir las prestaciones y servicios a los que tiene derecho por su situación de dependencia.

Número de personas atendidas

- En los Presupuestos Generales del Estado para 2015 se reconoce que hay casi 1,5 millones más de personas atendidas en los servicios sociales, que han pasado de 6.874.312 personas a 8.319.124 (un incremento del 18%).

Número de trabajadores/as sociales

- Con una reducción del 52,5% del número de trabajadores sociales, Murcia es la que más ha sufrido el recorte de personal, seguida de Canarias, con una pérdida del 44,6%. En la orilla opuesta, Navarra y Cantabria son las regiones donde menos personal se ha reducido, con una bajada del 13,3%. Canarias es la Comunidad en la que más se incrementó la demanda de asistencia, cerca de un 87% más de solicitudes.

- El Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España, que representa a más de 40.000 trabajadores sociales repartidos en 37 entidades colegiales, presentó hace un año en el Congreso de los Diputados un documento en el que ya alertaba de la preocupación creciente entre la profesión por la “desprotección” de las familias que derivará de la eliminación de competencias municipales en servicios sociales.

Relación: personas atendidas- gasto

- 3 € en todo el año por cada persona que atienden los servicios sociales a los que acuden en primera instancia en sus Ayuntamientos

Relación demanda- nº de trabajadores sociales

- Según los datos del último Informe de los Servicios Sociales en España, elaborado por el Consejo General de Trabajo Social, Canarias es la segunda comunidad autónoma -después de Murcia- donde más se redujo el número de trabajadores sociales el último año, una bajada del 44,6%.

Tabla 3: Datos estadísticos que reflejan la situación de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias⁴

CANARIAS

Situación de pobreza y exclusión social

- La población de Canarias en su conjunto, así como los sectores excluidos, sufre en mayor medida los problemas relacionados con la privación de bienes más básicos que la población de España.
- La proporción de población de Canarias afectada por problemas de conflicto social, y en especial entre la población excluida es del 23,7% frente al 17,9% español y en la exclusión severa el 36,1% frente al 23,2%.
- En Canarias la proporción de hogares que acuden a servicios sociales casi duplica la obtenida a escala estatal. El 14% de los hogares en Canarias han acudido a servicios sociales en busca de ayuda, una proporción muy superior al 8% de los que han solicitado la protección de los servicios sociales públicos locales a escala estatal.
- Canarias es la cuarta comunidad con mayor tasa de pobreza de España, un 28,4 %.
- 47.000 hogares en Canarias no reciben ningún tipo de ingresos. El 39% de la población del Archipiélago se encuentra en riesgo de exclusión. Lo que significa que de cinco personas, una está integrada y cuatro tienen algún problema de precariedad y exclusión.
- Los jóvenes son los grandes perjudicados, junto a los niños, en esta crisis. El 44% de las personas excluidas tiene menos de 29 años.
- En el Archipiélago, el 38% de los menores se encuentra en esta situación. Riesgo que aumenta en familias con más de dos hijos, monoparentales o con progenitores en situación de desempleo.

⁴ Las fuentes empleadas para elaborar esta tabla son:

Canarias es la cuarta comunidad con mayor tasa de pobreza, con un 28,4%. (2014, mayo 27). *Europa press*, 1.

El Gobierno blindará en los Presupuestos de 2014 la protección de sanidad pública, las políticas sociales y la igualdad (2013, septiembre 30). *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: Notas de prensa*, 1.

Fundación FOESSA (2014). *Informe sobre exclusión y desarrollo social en Canarias: Resultados de la Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales, 2013*. Disponible en: <http://www.caritastenerife.org/2014/foessacanarias.pdf>

La crisis duplica el número de canarios en pobreza severa. (2015, febrero 19). *La Provincia. Diario de Las Palmas*, 1

Los trabajadores sociales caen un 44,6% en Canarias mientras la demanda de servicios sociales aumenta un 87%. (2014, septiembre 3). *Europa press*, 1.

Prats, J. (2014, septiembre 19). Los servicios sociales sufren de 2011 a 2013 un recorte de 2.200 millones. *El País*, 1.

Presupuestos de Canarias: Servicios Sociales y Promoción Social (2014). *Expansión /datos macro.com*. Disponible en: <http://www.datosmacro.com/estado/presupuestos/espana-comunidades-autonomas/canarias?sector=Servicios+ Sociales+y+Promoci%C3%B3n+Social&sc=PR-G-F-23>

REDESSCAN (2015, febrero 6). *La reforma de la PCI. Mucho ruido y pocas nueces*. Disponible en: <http://blogredess.blogspot.com.es/>

Rodríguez, T. (2014, octubre 25). Recuperando la desigualdad. *Canariasahora*, 1

- A grandes rasgos, se podría decir que cinco millones de personas se encuentran en una situación de exclusión severa, un 82,6% más que en 2007.
- Desde REDESSCAN, se critica que la definición del concepto de exclusión social que ha incluido el Gobierno de Canarias no ha seguido ningún marco teórico.
- El compromiso contra la pobreza queda reflejado en los más de 101,6 millones destinados inicialmente a las entidades que apoyan a los colectivos más vulnerables y que se ampliarán en función de la decisión de los contribuyentes.
- Según el informe de la Fundación FOESSA, Canarias tenía en 2013, 603.000 personas en riesgo de exclusión social, de las cuales 230.000 estaban en exclusión severa (unos 80.000 hogares).

Desempleo y paro

- La tasa de desempleo en las Islas asciende al 33,2%.
- En 2013 la tasa de paro alcanza el 33,7% de la población activa de Canarias, 7,6 puntos superior a la tasa del conjunto estatal.

Presupuesto

- El presupuesto previsto para el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para 2014 asciende a 1.912,68 millones de euros. Esta partida, que representa uno de los mayores esfuerzos realizados por el Gobierno dentro del contexto de austeridad, encaminado al cumplimiento del objetivo de déficit, supone un incremento de 3,2 millones de euros (un 0,16%) respecto a las cuentas de 2013, en un contexto de reducción media del 4,7%. Se trata, por tanto, de unas cuentas que reflejan la apuesta del Gobierno por la Sociedad del Bienestar y, muy especialmente, el compromiso con la protección a las personas en situación de dependencia y el interés por proteger la sanidad pública, avanzando hacia la cohesión y la igualdad entre los ciudadanos.
- El Gobierno ha decidido en estos Presupuestos blindar el Estado de Bienestar, y por ello, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad mantiene o incrementa las políticas y partidas destinadas a las personas en riesgo de exclusión y a los colectivos en situación vulnerable. Así, los créditos para servicios sociales e igualdad asciende a un total de 1.527,6 millones de euros, exactamente 1,4 millones más que la cuantía del año pasado.

Gasto

- En 2014 el gasto medio de las familias, a pesar de haber caído significativamente, superó en unos 500 euros la renta media disponible, lo que alerta de que no solo se ha perdido la capacidad de ahorro, sino que están elevándose los niveles de endeudamiento.
- Entre 2011 y 2013, los años de la crisis que coinciden con la llamada segunda recesión, la más prolongada de la democracia, la reducción del gasto de las administraciones públicas en la ayuda a las personas más necesitadas ha sido de 2.212 millones de euros (una caída del

13,3%), según un estudio elaborado por la Asociación de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales.

- El gasto dedicado a servicios sociales y previsión social canario en los presupuestos de 2014 fue de 266.943 miles de euros, lo que supuso un 3,87% del gasto total del Presupuesto de Canarias dicho año.
- El gasto en servicios sociales en Canarias ha aumentado un 6,23% respecto a 2013, en el que fue de 251.281 miles de €, pero ha caído respecto a 2009, en el que el gasto en social fue de 329.832 miles de € y supuso el 4,15% del gasto total.
- Así pues, el gasto en servicios sociales por cada canario, (gasto per cápita) ha sido de 127€ en 2014, 8€ más que el año anterior.

Plan Concertado

- A nivel estatal se ha realizado una reducción del 12% del Plan Concertado de Prestaciones Básicas. De la financiación total destinada al Plan Concertado, la Comunidad de Canarias solo recibe un 4,3%.

Demanda

- Canarias es la comunidad donde más se ha incrementado la demanda de Servicios Sociales, un 87%.

PCI

- Por otro lado, según la Audiencia de Cuentas de Canarias, en el mismo periodo, se concedieron 4.706 solicitudes de PCI, destinando a ese fin 20 millones de euros, lo que implica que esta ayuda llegó, únicamente a 1 de cada 17.
- Los colegios profesionales de Trabajo Social de Canarias han mostrado su preocupación por la reforma de la ley reguladora de la Prestación Canaria de Inserción. La Consejería de Políticas Sociales quiere limitar a un máximo de un año el cobro de la PCI.
- El Gobierno canario quiere eliminar la posibilidad de renovación de la ayuda de forma inmediata. En la reforma pretende que deban transcurrir al menos doce meses desde el último mes en que se cobró la prestación.
- La PCI llega a uno de cada 233 personas que tendrían derecho a percibirla. “Ha aumentado el ratio de personas a las que no les llega y tendrían derecho. En el país vasco llega a uno de cada 48. Una comunidad que tiene más o menos la misma población que Canarias. De los 47.000 hogares que tendría que llegar, en 2013 llegó a unos 5 mil hogares, manteniéndose la espera de un año.

Dependencia

- Tanto en España como en Canarias, la evolución de dos grupos poblacionales desde el año 2007, los menores de 16 años y los mayores de 65 años, se ha traducido en un leve pero constante incremento en la tasa de dependencia. No obstante, Canarias se encuentra muy por debajo de la tasa de dependencia de España, con una diferencia de 7,9 puntos en 2013.
- Para la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal, la reducción ha sido del 5,2 %, en el período 2007-2013.
- El Gobierno blindó en los Presupuestos de 2014 la protección de la sanidad pública, las políticas sociales y la igualdad.
- El 61,4% del presupuesto se destina al sistema de atención a la Dependencia, cuyos créditos aumentan en 4,8 millones.
- La consolidación del presupuesto social del Ministerio persigue varios objetivos esenciales, entre ellos la sostenibilidad de la Dependencia y la atención a las personas mayores, que en 2014 recibirán 1.175 millones de euros, casi cinco más si se compara la cifra con la de 2013. El nivel mínimo queda protegido y aumenta la financiación para atender a personas con gran dependencia en los centros que tiene el IMSERSO por toda España.
- El 61% del presupuesto total del Ministerio se dedica a consolidar la Ley de Dependencia. Conviene aclarar que en los Presupuestos de 2013 se incluyó una partida extraordinaria de 1.034 millones para pagar la deuda generada por el impago de las cuotas sociales de cuidadores no profesionales en dependencia entre 2007 y 2011. Esta deuda ya se ha saldado y, por tanto, en los Presupuestos de 2014 no ha sido necesaria una partida de estas.

Nº de trabajadores/as sociales

- Canarias es la segunda comunidad autónoma después de Murcia donde más se redujo el número de trabajadores sociales, con una bajada de un 44,6%, según los datos del Informe de los Servicios Sociales en España elaborado por el Consejo General de Trabajo Social. Este descenso en el número de trabajadores sociales, que en la mayoría de las ocasiones se debe a los recortes, es uno de los factores que contribuyen a la desigualdad y al desmantelamiento del sistema público de servicios sociales. Según la portavoz de REDESSCAN esto provoca que la atención sea más asistencialista y residual cuando la vocación de los servicios públicos es que sea para todos, no para la gente más pobre. “Si se desmantela lo público, sube la privatización y se acaba con la concepción de que los servicios sociales son un derecho”, concluye Velasco.

Relación-trabajador social-habitantes

- Por cada trabajador social hay 24.075 habitantes. Velasco afirma que “la inversión que se hace desde las administraciones canarias de 213 euros por habitante, es completamente insuficiente para abordar la situación de emergencia y desigualdad en la que estamos”.

Tabla 4: Estadísticos de la situación de los Servicios Sociales en la Comunidad Autónoma de Canarias⁵
Actualidad y planteamientos futuros
CANARIAS
Situación socioeconómica
<ul style="list-style-type: none"> El panorama que deja la crisis en Canarias se completa con cifras como 58.000 hogares que no perciben ningún tipo de ingreso (el 7 % de la población); el triple de parados de larga duración que en 2007; uno de cada dos desempleados no cobra prestación ni subsidio; y un 17 % de la población está sometida a riesgo de exclusión social.
Ingresos
<ul style="list-style-type: none"> La suma de factores como el incremento del paro, la reducción generalizada de los salarios y el incremento del número de trabajadores que tienen contratos temporales y a tiempo parcial ha producido como resultado que hoy los ingresos medios por hogar en Canarias se sitúen en unos 1.600 euros al mes, lo mismo que en 2005.
Gastos
<ul style="list-style-type: none"> El gasto de los hogares canarios se ha reducido un 22 por ciento desde 2007, de modo que si entonces rondaba los 29.000 euros anuales por familia, ahora está en 22.500.
Desigualdades : situación de pobreza y exclusión social
<ul style="list-style-type: none"> El Colegio de Trabajadores Sociales y REDESSCAN subrayan que, en unos años en los que las desigualdades sociales han crecido un 12 por ciento en las islas, los recursos que las administraciones públicas destinan a atenderlas, lejos de subir, se han reducido.

⁵ Las fuentes empleadas para elaborar esta tabla son:

Ayuntamiento El Rosario (2015). El presupuesto de El Rosario de 2015 asciende a 14'2 millones de euros y mantiene un marcado carácter social. Disponible en: <http://ayuntamientoelrosario.org/index.php/historico/666-el-presupuesto-de-el-rosario-de-2015-asciende-a-14-2-millones-de-euros-y-mantiene-un-marcado-caracter-social>

La crisis duplica el número de canarios en pobreza severa. (2015, febrero 19). *La Provincia. Diario de Las Palmas*, 1

La población en pobreza severa se ha más que duplicado en Canarias desde 2009. (2015, febrero 19). Canarias7.es, 1.

El Gobierno canario no quitará los servicios sociales a ayuntamientos. (2014, enero 6). *diariodeavisos.com*, 1.

Ilustre Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistententes Sociales de Las Palmas (2015). Los trabajadores sociales exigen un presupuesto realista para la Prestación Canaria de Inserción. Disponible en: <http://www.cgtrabajosocial.com/las-palmas/noticias/los-trabajadores-sociales-exigen-un-presupuesto-realista-para-la-prestacion-canaria-de-insercion/2812/view>

REDESSCAN (2014). Los trabajadores sociales preocupados por el futuro de los Servicios Sociales en Canarias. Disponible en: <http://blogredess.blogspot.com.es/2014/05/los-trabajadores-sociales-preocupados.html>

Los trabajadores sociales piden dialogar sobre la ley de servicios sociales. (2014, mayo 22). ELDÍA.es, 1.

Reverón, E. (2014, noviembre 15). 4.194 vecinos acuden por primera vez a los servicios sociales en lo que va de año. *La Opinión de Tenerife*, 1. *REDESSCAN (2015)*. Análisis de la realidad canaria, ULL REDESSCAN 2015. Documento inédito.

Presupuesto de Tegueste para 2015. (2014, diciembre 11). Infotegueste, 1.

REDESSCAN (2015, febrero 6). *La reforma de la PCI. Mucho ruido y pocas nueces*. Disponible en: <http://blogredess.blogspot.com.es/>

Los servicios sociales municipales contarán con 13, 2 millones de euros para 2015. (2014, diciembre 23). Gobierno de Canarias un solo pueblo: Portal de Noticias, 1.

- La crisis ha hecho retroceder casi diez años los ingresos de las familias canarias, ha ensanchado las desigualdades sociales y ha duplicado con creces el número de personas que sufren pobreza severa en las islas, que han pasado del 3,5 % de la población en 2009 al 8,5 % en 2014. (Colegio de Trabajadores Sociales de Las Palmas y REDESSCAN, 19/02/15)
- Crece el colectivo de ciudadanos que se encuentran en niveles objetivos de pobreza a pesar de tener un empleo (lo que antes era casi la garantía de no sufrir exclusión).
- El 0,2% de la población (4.000 personas) sigue teniendo el 80% de la riqueza en las islas, el beneficio de las empresas creció un 73%, el dinero acumulado en la RIC ya supone varios veces el presupuesto del gobierno de Canarias y las 5 personas más ricas del Archipiélago podrían gastarse un millón de euros diarios frente a las 142.000 personas que no reciben ingreso alguno.

Presupuestos

- Los servicios sociales municipales contarán con 13,2 millones de euros para 2015. El Gobierno de Canarias aportará un total de 12.040.570,3 euros a financiar los servicios básicos frente a 1.190.600,69 de aportación del Estado., que este último dato, supone la misma cantidad que 2014, y una reducción con respecto a 2011 de 2.590.849,62 euros, un 68,51 menos". El Estado ya rebajó su aportación en 2012 con respecto a 2011, en un 45,5%. A esta rebaja se sumó nuevamente otra rebaja en 2013 con respecto a 2013, del 41,8%.

Plan Concertado

- La financiación del Plan Concertado de Prestaciones Básicas para 2015 asciende a 13.231.170,99 euros.

PCI

- Existe poca operatividad de instrumentos propios de las islas, como la Prestación Canaria de Inserción (PCI), porque solo alcanza al 0,5 % de la población en pobreza o exclusión.
- Los trabajadores sociales exigen un presupuesto realista para la Prestación Canaria de Inserción y denuncian la nula previsión del Gobierno de Canarias y recuerdan que ya advirtieron desde 2014 que la dotación para 2015 era insuficiente.
- Los Colegios de Trabajo Social de Santa Cruz de Tenerife y de Las Palmas exigen al Gobierno de Canarias que destine un presupuesto realista a la Prestación Canaria de Inserción (PCI). Tras conocer que, tal y como habían advertido desde noviembre de 2014, la cuantía asignada en el Presupuesto de la Comunidad Autónoma para 2015 apenas ha sido suficiente para abonar la PCI hasta el mes de marzo, recuerdan que cientos de familias canarias están dejando de percibir unos ingresos mínimos a los que

tienen derecho por Ley y cuya finalidad es subsanar un problema grave de exclusión social, que se ha visto agravado por la crisis económica.

- Ambos Colegios, explican que el presupuesto de 2014, 23 millones de euros, se agotó en abril, y entonces se inyectaron 3 millones que se agotaron en un solo mes. La situación se vuelve a repetir en 2015 y el presupuesto previsto, 28 millones, se acabó en marzo, porque se tuvieron que destinar 17 millones al pago de las prestaciones atrasadas correspondientes a 2014. Luego el problema es la falta de previsión del Gobierno autónomo, que parece desconocer una realidad social que los trabajadores sociales constatamos y denunciarnos a diario.
- El propio Gobierno canario se había anunciado que 7.000 personas accederían a este año a ingresos de entre 473 euros y 658 a los que da derecho la PCI. Es evidente, que, de no incrementarse de manera significativa el presupuesto no cumplirá sus propósitos.
- Los dos Colegios hacen hincapié en que, además, las familias no solo soportan un retraso inexplicable a la hora de que los ingresos, una vez reconocido su derechos, se hagan efectivos realmente, sino que, pese a que con la última modificación de la Ley establece periodo máximo de 4 meses para la tramitación de la PCI, en la práctica ésta este se prolongue hasta un año.
- Los dos colegios profesionales piden al Gobierno de Canarias, cuya consejera de Políticas Sociales admitió en unas declaraciones a los medios que 45.000 familias canarias tenían derecho a percibir la PCI, que explique cómo va a evitar que sean los ciudadanos de estas islas en exclusión social o en riesgo de padecerla los que sufran las consecuencias de unas restricciones presupuestarias inexplicables.
- El problema radica que en 2015 el Gobierno de Canarias ha presupuestado solamente 31 millones de euros para la PCI, de los que 17 están comprometidos con las prestaciones pendientes del 2014 que se lleva sin cobrar desde Abril, aunque ya se han empezado a pagar. Por otro lado, 62 millones de euros (el doble) se destinarán a apoyar al empresariado del turismo, un negocio boyante que sigue obteniendo unos enormes beneficios a costa de un régimen fiscal pensado para el bienestar de las grandes empresas y de un apoyo institucional que, según la memoria de Impactur 2013, alcanzó los 351 millones de euros destinados a gestión turística, la misma cantidad que se hubiera necesitado para extender la PCI a los 80.000 hogares en exclusión severa que hay en las islas.

Demanda

- La demanda en Servicios Sociales ha crecido un 86,7%, la segunda más alta del estado.

Nº de personas atendidas

- Casi 400000 personas atendidas a través de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales y PCI.
- Según las últimas memorias, las corporaciones locales atendieron a un total de 362.935 personas que solicitaron los diferentes servicios que se desarrollan desde los Centros de Servicios Sociales municipales. De ellos, más de 153.459 eran familias. También acudieron colectivos en dificultad social como pueden ser las personas con discapacidad, personas con problemas de drogadicción o personas inmigrantes. Estos colectivos fueron atendidos a través de los 163 centros sociales y unidades de Trabajo Social distribuidos por los municipios de toda las islas. De la memoria estadística del Plan Concertado correspondientes a 2013, se deduce que a través de la red de Centros sociales se proporcionó 175.566 acciones específicas de prevención e inserción, entendiendo dentro de este tipo de actividades las actuaciones destinadas a prevenir procesos de posible marginación.

Profesionales del sector

- El Colegio de Trabajadores Sociales y REDESSCAN aseguran que, durante estos años, los presupuestos públicos para servicios sociales se han reducido tanto en el Gobierno de Canarias, como en los cabildos y ayuntamientos y las plantillas de las administraciones dedicadas a esta materia se han recortado en 500 personas.
- Se elimina el 44% de las personas empleadas en este sector.

Marco normativo

Nueva ley de Servicios Sociales autonómica

- Los dos colegios profesionales han tenido conocimiento de que la Consejería está elaborando un anteproyecto de ley sin oírlos ni informarles.
- Los dos colegios de Trabajo Social de Canarias quieren hacer pública su preocupación por el futuro de los Servicios Sociales en el Archipiélago, tras conocer que la Consejería de Cultura, Deportes, Bienestar Social y Vivienda del Gobierno regional elabora un anteproyecto de Ley de Servicios Sociales, que sustituirá el texto aprobado en 1987. Ambos colegios muestran su incertidumbre por su total desconocimiento del anteproyecto, que se ha redactado sin que se les haya oído, ni informado, pero que afecta directamente a su ejercicio profesional y a los derechos sociales de los

ciudadanos; y tildan de lamentable que no hayan tenido acceso a un borrador del documento y apelan a la Consejería para que abra el diálogo con los y las trabajadores sociales y tome en cuenta las aportaciones de unos profesionales que conocen la realidad social de las Islas y la trabajan día a día.

- Los y las trabajadores sociales también consideran contradictorio que el mismo Gobierno que presume de promover una Ley de Transparencia y la participación ciudadana esté elaborando una ley tan importante sin contar con los organismos asesores en los que están presentes los colegios profesionales.
- Los dos colegios aclaran, sin embargo, que consideran oportuno que se redacte una nueva Ley, acorde con las actuales circunstancias socioeconómicas de las Islas, pero temen que este cambio legal se realice de forma precipitada y deteriore los derechos, cada vez más exiguos, de los ciudadanos y finalmente, apuntan que les preocupa que la Consejería, con la intención de aprobar una ley antes de que finalice la legislatura, acelere el procedimiento y apruebe una ley poco estudiada, sin consenso, sin contraste y sin posibilidad de promoverla desde la participación de los distintos agentes y colectivos sociales.

Ley 39/2006, de 14 de abril, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención de las Personas en situación de Dependencia.

- A la cola del Estado Español.
- Dos de cada tres personas con derecho a ser atendidas, en las islas **no** lo son.
- 52% de personas en el limbo.
- Los plazos de las ayudas son los más largos del Estado.
- 38 EUROS-persona año de dedicación en Canarias para el desarrollo de esta ley.

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

- Todos los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes, que suponen la gran mayoría de los municipios canarios, tendrán que renunciar a prestar los servicios sociales para que asuma esta competencia el Gobierno regional. Eso deberá ocurrir a fines de 2015, según establece la nueva Ley estatal de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local.
- El consejero de Presidencia y Justicia del Ejecutivo regional, Francisco Hernández Spínola, ha anunciado que el Gobierno de Canarias tomará las medidas precisas para que todos los ayuntamientos sigan gestionando los servicios sociales, ya que, desde su punto de vista, resulta un “disparate y un importante error desapoderarles de esta competencia”. El problema que deberá resolverse será cómo será su financiación, pues el objetivo clave de la nueva ley es garantizar el equilibrio financiero de las

Administraciones Locales y el control de su gasto. En este sentido, Hernández Spínola incide en que “la financiación de estos servicios tendrá que ser objeto de una negociación con la Federación Canaria de Municipios (FECAM), de modo que busquemos una fórmula que permita determinar el coste efectivo del servicio”.

- La alcaldesa de La Guancha y vicepresidenta de la FECAM, Elena Luis, advierte de que la incertidumbre sobre los servicios sociales y otras competencias afecta al 69% de los ayuntamientos canarios, que son los que tienen menos de 2000 habitantes. En el caso de la provincia de Santa Cruz de Tenerife, esta cifra es aún mayor, el 75, 9%. La regidora guanchera tiene claro que “el Gobierno canario no va a poder asumir el 100% del coste de los servicios sociales que ahora prestan los ayuntamientos”. “Y si quisiera delegarlos a las corporaciones municipales, en principio la ley dice que debe ser con el 100% de la financiación asegurada”, abunda Elena Luis, quien además recuerda que estamos hablando de “unas prestaciones más importantes que nunca por los momentos de crisis económica tan delicados que vivimos.
- Como consecuencia de la reforma de la administración local, 60 de 88 ayuntamientos de las islas se verán obligados a final de este año a dejar de prestar los servicios sociales locales que venían sosteniendo, los más cercanos a la población.
- La nueva Ley en lo sustancial no cambia nada respecto la PCI y únicamente ha servido para que Doña Inés Rojas haya salido a explicar en numerosas ocasiones que ahora se cubrirá, no sólo a las familias excluidas, sino a las que están en riesgo de exclusión, la tramitación será más rápida y otras sandeces por el estilo, 18 meses hablando de las maravillas de una ley que todavía deberá esperar un mínimo de tres meses (compromiso del Gobierno de CC) hasta aprobar el Reglamento que hará posible la aplicación de la misma.
- Con la nueva reforma de la Administración Local desaparecerán en Canarias el 70 % de los Servicios Sociales Municipales.

TENERIFE

ÁREA METROPOLITANA

SANTA CRUZ

Presupuesto

- La concejala de Atención Social, Alicia Álvarez, del PSOE, informa de que, en total, se han realizado 21.929 atenciones y han sido solicitadas y gestionadas 11.739 ayudas básicas, como las relacionadas con los alimentos, el alquiler o el abono de los recibos del agua y la luz. Por esta razón, añade, con el objetivo de paliar la sobrecarga de la demanda, el Consistorio chicharrero aumentará el presupuesto de 2015 destinado al IMAS (Instituto Municipal de Atención Social) hasta los 12,8 millones de euros,

795.000 euros más que en 2014.

- Esta partida de 12,8 millones de euros a la que se le ha dado el visto bueno recoge las dos líneas principales contenidas en el Plan Estratégico de los Servicios Sociales: una externa, dirigida a los usuarios, y otra interna, enfocada a la mejora del funcionamiento y organización del IMAS", apunta la edil responsable de Atención Social. Para la concejala Alicia Álvarez, "se trata de unos presupuestos que son más sociales que nunca, pues se destinan ocho de cada diez euros a proyectos que tienen que ver con las personas, tanto relacionados con la asistencia domiciliar, con el mejor atendimento en el Centro Municipal de Acogida, con la creación de un nuevo centro de día y con el mantenimiento del compromiso de los desayunos escolares". Según la edil, prueba de este compromiso "es el aumento en un 30% de la partida presupuestaria en los últimos tres años"
- Sobre la política presupuestaria dirigida a los usuarios, la concejala responsable del área de Atención Social destaca que se produce un aumento en la partida destinada a las ayudas básicas (PEAS), incrementándose su abono en 300.000 euros, pasando de los 2.100.000 euros de 2014 a los 2.400.000 euros de 2015. Esto supone un aumento de un 56,42% en relación al presupuesto de 2012.
- Con respecto a la línea interna del Plan Estratégico de los Servicios Sociales, la concejal explica que el incremento del presupuesto para 2015 "está dirigido a la mejora del funcionamiento y de la organización del Instituto Municipal de Atención Social, mejorando los procesos administrativos, la auditoría sobre la protección de datos, el mantenimiento de los vehículos o la mejora y el mantenimiento de sus instalaciones entre otras cuestiones".
- Alicia Álvarez insiste en "la importancia que los usuarios tienen en este presupuesto, ya que aumenta el dinero destinado a las PEAS pero también el Capítulo I de Gastos de Personal en 210.320 euros respecto del consignado en 2014, con el fin de procurar el nombramiento interino de tres trabajadores sociales y de dos auxiliares administrativos que vengán a mejorar puntualmente la atención a los usuarios en las Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS)".

Usuarios

- En lo que va de año, 4.194 vecinos de Santa Cruz de Tenerife han tenido que acudir por primera vez a los servicios sociales del Ayuntamiento.
- La concejala informa de que en los últimos cuatro años los servicios sociales del Ayuntamiento de Santa Cruz han atendido a más de 20.000 nuevos usuarios, a los que la

crisis económica ha obligado a tener que pedir por primera vez una ayuda. Alicia Álvarez muestra su preocupación ante estos datos e indica que si la situación se sigue manteniendo así, "sin que se genere empleo", entonces "llegará un momento en el que el Consistorio no pueda más".

TEGUESTE

Presupuesto

- El presupuesto de 2015 será de 8.680.000 euros, lo que supone un aumento del 1,2% con respecto a las cuentas de 2014 y un 4% más que el documento de 2013, consecuencia de una estimación "prudente y real", tanto por la vertiente del ingreso como del gasto.
- De los datos del proyecto económico para 2015, destaca que el 56% del presupuesto (más de 4.660.00 euros) se destina a las áreas de gasto de Bienestar Social Comunitario (Servicios Sociales, Cultura, Deportes, Igualdad, Educación, Juventud...). En lo que respecta concretamente a los Servicios Sociales, la cuantía que se destinará para el próximo ejercicio será de casi 900.000 euros, lo que representa un aumento del 21% con respecto a las cuentas de este año. En este sentido, el alcalde de la Villa recordó la reducción del 7% en los sueldos de grupo de Gobierno, cuantía también destinadas a los Servicios Sociales de la Villa.

EL ROSARIO

Presupuesto

- La aprobación del proyecto de Presupuestos de la Corporación local para el ejercicio 2015 por un importe de 14.191.199,69 euros y con un marcado carácter social.
- Dentro de los gastos por áreas, es la de Acción Social e Igualdad la que conlleva uno de los mayores esfuerzos presupuestarios con una partida global de 570.000 euros: 370.000 euros del personal adscrito al área (trabajadores sociales, personal de Menores, psicólogos, etc.), 80.000 euros de Ayudas de Emergencia Social que se incrementará hasta los 100.000 euros gracias a las subvenciones de otras Administraciones, 75.000 euros para convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro y 45.000 euros para el Programa de Prevención e Integración.