



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

**“Crisis de los Servicios Sociales, retos
para el Trabajo Social”**

Autora: D^a. Virginia Álvarez Garrido

Tutor: D. Raúl de Diego Vallejo

Facultad de Educación y Trabajo Social

Universidad de Valladolid

Curso 2016-2017

Fecha de Entrega: 30 de Junio del 2017

ÍNDICE

Índice de Tablas	3
1. Resumen	4
2. Introducción	6
3. Capítulo I: Aproximación conceptual: Sistema de Servicios Sociales	8
3.1. Aproximación al Estado de Bienestar, Servicios Sociales y Trabajo Social.....	8
3.2. Marco normativo del Sistema de Servicios Sociales	13
3.3. Previos al Sistema de Servicios Sociales actual	17
3.4. El Trabajo Social y su relación con los Servicios Sociales	21
3.5. Evolución del trabajador social dentro de los Servicios Sociales	23
4. Capítulo II: Actualidad del Sistema de Servicios Sociales	26
4.1. Situación actual del Sistema de Servicios Sociales	26
4.2. Análisis DAFO de los Servicios Sociales	29
4.3. Crisis socioeconómica de la sociedad española actual	34
4.4. Percepción de los Servicios Sociales	
4.4.1 Desde los Trabajadores Sociales	38
4.4.2 Desde los Usuarios de los Servicios Sociales	41
5. Capítulo III: Desafíos para el Trabajo Social	43
5.1. Perspectivas de futuro y retos para el Trabajo Social	
6. Conclusiones	47
7. Bibliografía	50
8. Anexos	56

Índice de Tablas

Tabla 1: Modelos del Estado de Bienestar, tabla comparativa-----	10
Tabla 2: Análisis DAFO sobre la realidad del Sistema de Servicios Sociales en España-- -----	56-57
Tabla 3: Estimación de la población y del número de hogares en situación de exclusión social, 2007-2013-----	58

Índice de Gráficos

Gráfico1: Principal problemática para la que más se ha solicitado atención en los Servicios Sociales -----	26
Gráfico 2: Evolución de los ingresos medios por hogar (2010-2014) -----	36
Gráfico 3: Opinión de los Trabajadores Sociales sobre el Sistema de Servicios Sociales público, de gestión mixta -----	40
Gráfico 4: Tasa de crecimiento del gasto en protección social en España, 2003-2011 ---- -----	42
Gráfico 5: Evolución del desempleo y de su incidencia en los hogares -----	58
Gráfico 6: Estrategias de respuesta a la crisis en función de la ayuda recibida en el año 2013 -----	59
Gráfico 7: Evolución del volumen de prestaciones y desempleados sin ningún tipo de cobertura -----	59
Gráfico 8: Evolución de las dificultades económicas de los hogares españoles----- -----	60

1. RESUMEN

En España, producto del avance y esfuerzo socio-democrático, se ha logrado un desarrollo y fortalecimiento de los servicios sociales, reconociendo por parte del Estado de Bienestar español la necesidad de garantizar y promover el bienestar social de los ciudadanos, centrándose en concreto en las personas que tienen problemas u obstáculos para hacerlo por sí mismos. Este reconocimiento y priorización, deriva de la conceptualización y equiparación de los servicios sociales al resto de derechos sociales como la sanidad, la educación, seguridad social...

La atención a las necesidades desde los servicios sociales se ha venido reduciendo en los últimos años, frenando el impulso de este sistema como resultado de la crisis económica globalizada, políticas austeras que provocan recortes, eliminación de servicios y prestaciones que reavivan el carácter asistencial de este sistema, abandonado tiempo atrás, fomentado por la privatización y mercantilización del bienestar de los ciudadanos.

Desde esta posición de escaso gasto social, dependencia de la situación económica o matices y orientaciones políticas, el Sistema de Servicios Sociales se configura como un sistema débil, con escasa incidencia en la realidad social que necesita de forma urgente una reflexión y orientación para salir de esta situación de vulnerabilidad cronificada. Para continuar configurándose como pilar del Estado de Bienestar español, debe apoyarse en el Trabajo social como instrumento para conocer la realidad social, entenderla y moldear a partir de aquí su misión y estructura garantizando su continuidad en el tiempo y sostenibilidad.

Palabras clave: Estado de Bienestar, Derechos sociales, Servicios sociales, Escaso gasto social y Trabajo social.

ABSTRACT

In Spain, as a result of the progress and social-democratic effort, social services have been developed and strengthened, recognizing on the part of the Spanish welfare state the need to guarantee and promote the social welfare of citizens, focusing in particular on people who have problems or obstacles to do it for themselves. This recognition and prioritization derives from the conceptualization and equalization of social services to other social rights such as health, education, social security...

Even though the attention to needs from social services has been reducing in recent years, slowing down the impulse of this system as a result of the globalized economic crisis, austere policies that lead to cuts, elimination of services and benefits that revive the welfare character of this system abandoned long ago, encouraged by the privatization and commodification of citizens' welfare.

From this position of scarce social expenditure, dependence on the economic situation or nuances and political orientations, the social services system is configured as a weak one, with little incidence in the social reality that urgently needs a reflection and orientation to leave this chronic situation of vulnerability and continue to be a pillar of the Spanish welfare state. For this social work must be supported as an instrument to know the social reality, understand it and shape from here its mission and structure ensuring its continuity in time and sustainability.

Key words: Welfare state, Social rights, Social Services, low social spending and Social Work.

2. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Servicios Sociales de España, es un sistema joven en relación al resto de sistemas de protección y atención social que forman parte del Estado de Bienestar español, siendo un instrumento fundamental para la cohesión y garantía social.

El Estado de Bienestar español se caracteriza por su escaso gasto en asuntos sociales, priorizando la financiación en la cobertura de otros derechos sociales (sanidad, seguridad social, educación), desarrollando un Sistema de Servicios Sociales de déficit con amplios problemas que se ven agravados por la dura situación que atraviesa la sociedad española.

Uceda (2011) añadió que desde la crisis económica del 2008, actualmente con una leve mejoría pero sin alcanzar datos anteriores a esta misma, se producen carencias en relación a los asuntos sociales, donde más allá de esta crisis económica, la precariedad y la vulnerabilidad, se han convertido en factores estructurales y característicos de estas sociedades modernas.

El factor empleo o los tradicionales modelos de protección social ya no tienen valor o son insuficientes para a partir de ellos lograr la inclusión o el logro de bienestar social. (ver anexo, gráfico 8)

El objetivo de este trabajo es describir y analizar la situación actual de este Sistema de Servicios Sociales, afectado por el juego de la economía, el mercado y las decisiones políticas, contextualizando su situación desde su origen y desarrollo dentro del Estado de Bienestar español, hasta llegar a su situación actual dentro este nuevo modelo de sociedad en continuo cambio y vulnerabilidad cronificada.

Debemos entender el Sistema de Servicios Sociales, tal y como lo expresa la ley 12/2007 sobre servicios sociales, como un sistema público articulado en red, basado en la coordinación y colaboración entre los actores intervinientes en la atención de las personas, estructurado en un nivel básico (puerta de entrada a la red de atención y protección responsabilidad de la administración pública) y otro especializado (que ofrece una atención más concreta, con un público más específico).

Este Sistema de Servicios Sociales (Filardo, 2012), encuentra en el Trabajo Social una posibilidad de mejora y supervivencia, como instrumento o herramienta para el repensar de su situación determinando su dirección a corto y largo plazo, permitiendo al mismo tiempo al propio Trabajo Social asumir nuevos retos tanto profesionales como disciplina, que logren desde este esfuerzo conjunto una mejora del sistema y consolidación como cuarto pilar del Estado de Bienestar social.

La estructura del trabajo parte de una aproximación teórica al Estado de Bienestar, de sus sistemas de protección y atención a las necesidades de la ciudadanía, concretamente al Sistema de Servicios Sociales público. En esta segunda parte, desde estas debilidades y oportunidades del Sistema de Servicios Sociales en la actualidad, se inicia un análisis de su situación teniendo como fuente de información más allá de los datos de investigaciones empíricas o formales, a los propios ciudadanos y profesionales del trabajo social. En una tercera parte se encuentra la descripción de los retos del profesional del trabajo social, su rol y perspectivas a futuro dentro de este contexto de crisis, desigualdad territorial y necesidad de reformulación y adaptación. Debemos tener presente que el trabajador social está en contacto directo con la realidad permitiéndole una aproximación realista sobre la situación, necesidades, demandas...orientando desde esta práctica diaria al sistema de servicios sociales.

Desde esta reflexión, descripción y análisis de estas estructuras públicas, nos planteamos la urgencia de una reconceptualización de los servicios sociales para conseguir el posicionamiento de estos como cuarto pilar del Estado de bienestar, otorgándole mayor prestigio o equiparación con el resto de derechos sociales, logrando así solventar las deficiencias del sistema y desequilibrios. Construyendo un Estado de Bienestar fuerte, con capacidad de reducir o erradicar las desigualdades sociales, potenciando un modelo de sociedad pro bienestar apoyado en un marco de universalización, equidad, sostenibilidad y calidad reconocido y garantizado por la propia administración pública.

3. CAPÍTULO I: APROXIMACIÓN CONCEPTUAL: EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.

3.1 Aproximación al Estado de Bienestar, Servicios Sociales y Trabajo Social.

El origen del Estado de Bienestar, como recoge el Consejo de Servicios Sociales, se sitúa en los países occidentales después de la segunda guerra mundial, surgiendo a partir del pacto entre el capital y el trabajo, gestionando la relación e intercambio de ambos por parte del Estado asumiendo la función de redistribuir la renta para el logro de sociedades más justas, cohesionadas y seguras. Desde este punto de partida el Estado tiene el objetivo de proteger al trabajador de las incertidumbres del mercado y los efectos negativos del empleo.

La intervención del Estado en el funcionamiento de la sociedad fue decisiva en materias como la educación, sanidad, empleo o para la protección y atención de los ciudadanos, concretándose esta protección y atención en los servicios sociales. Permitiendo a todos los ciudadanos desde esta intervención el acceso a estos sistemas, en un impulso de mejora de la calidad de vida y bienestar social, logrando un modelo de sociedad más igualitaria (Alemán, 1993).

El informe Beveridge de 1942 plantea una extensión y transformación de la seguridad social, reducida hasta entonces al mercado de trabajo en beneficio de un sistema de derechos sociales para la mayoría de la población y con una orientación de cobertura universal. Los primeros momentos del Estado de Bienestar vienen de la mano de los seguros sociales como forma de atención y respuesta a las reivindicaciones de los trabajadores. El Estado de Bienestar permite el desarrollo de las clases medias, siendo este el encargado de asegurar un reparto y distribución justa de los recursos, relaciones que permitan mantener una cohesión social y convivencia entre clases.

En España, el Estado de Bienestar tiene un ritmo diferente al resto de países europeos, quienes tuvieron su auge de desarrollo en los años 50-60 alcanzando elevados niveles de bienestar que se vieron impactados por la crisis energética del 73, con las posteriores políticas de control del gasto social en los siguientes años.

A pesar de la confluencia de estas situaciones regresivas del resto de modelos europeos, España no lograra alcanzar estos porcentajes de gasto social, ni en su momento de auge económico debido a su tardía implicación, tensiones financieras y conflictos sociopolíticos.

El Estado de Bienestar Español pasa por diferentes fases, la primera configurándose como un sistema residual hasta el segundo tercio del periodo de dictadura, marcado por una fuerte oleada de movimientos sociales. A finales de los años 70, con la democratización del Estado español y la instauración de la constitución española, se acerca a lo que actualmente conocemos como Estado de Bienestar, siendo este proceso un avance hacia la universalización, encontrándose con obstáculos como la excesiva privatización del sistema de protección social, acompañado de la racionalización de los servicios del sistema público producto de las crisis de la economía española, debilitando estos sistemas y provocando su cuestionamiento, debates sobre su viabilidad o continuidad en el tiempo. Estos debates en las últimas décadas se han centrado en la cuestión financiera, que pone en entredicho la capacidad de este sistema para incidir en la realidad social, lograr niveles dignos de bienestar o calidad de vida, siendo estos mismos elementos que fundamentan su existencia (Rodríguez, 1989).

El modelo de Estado de Bienestar Mediterráneo se caracteriza por unas bajas tasas de intensidad protectora, un fuerte corporativismo y la posición relevante de la familia, tanto como objeto de protección social como de sujeto natural de protección del individuo. Algunos de los principales objetivos del Estado de Bienestar recogidos por Rodríguez (1989) son: seguridad socioeconómica, reducción de la desigualdad y lucha contra la pobreza. Siendo todos ellos objetos de diferente intensidad en su cobertura, asistencia o garantía.

Tabla 1: Modelos del Estado de Bienestar, tabla comparativa

MODELOS	LIBERAL	BISMARCKIA NO	NÓRDICO	MEDITERRÁNEO
PAÍSES	EE. UU., Canadá y Australia.	Alemania, Francia, Bélgica, Austria, Países Bajos y Luxemburgo	Dinamarca, Noruega, Finlandia y Suecia.	España, Italia, Grecia y Portugal
PAPEL DEL ESTADO	Poco relevante	Poco relevante	Relevante	Poco relevante
PAPEL DEL MERCADO	Relevante	Relevante	Relevante	Poco relevante
POBREZA	Problema del individuo	Problema del individuo	Problema social	Problema del individuo
POLÍTICA EMPLEO	Activa	Pasiva	Activa	Pasiva
IDEOLOGÍA POLÍTICA	Conservadora	Conservadora	Socialdemócrata	Conservadora católica
CARÁCTER DERECHOS SOCIALES	No universal	No universal	Universal	Universal en sanidad y educación
APARICIÓN	Siglo XIX	Finales del siglo XIX	Mediados del siglo XX	S. XX (década de los 70)

Fuente: Gutiérrez, 2014.

Los Servicios Sociales entendidos como una de las ramas de acción pro-bienestar, tanto en el individuo como en la sociedad en general, en el presente y futuro de los mismos, procurando la ayuda que necesiten para la garantía de unos niveles dignos de bienestar y calidad de vida (Casado, 2007). Desarrollados gracias al texto constitucional de 1978 donde se reconoce el derecho a asistencia social, aunque no formule expresamente el reconocimiento del sistema público de Servicios Sociales, sí recoge la obligación de los poderes públicos de promocionar el Bienestar Social.

La administración general del Estado junto con las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales a través del Sistema de Servicios Sociales, buscan cubrir las necesidades de la ciudadanía configurándole a través de prestaciones y servicios en estos tres niveles. Estos sistemas están marcados por el continuo esfuerzo fallido de lograr una cobertura de las necesidades y demandas sociales, pero que se ve truncada

por las políticas de austeridad traducidas a la realidad en recortes y eliminación de servicios, que le debilitan y reducen su incidencia y competitividad con otros sistemas de protección existentes.

La competencia de los servicios sociales está en las Comunidades Autónomas, recogido en el artículo 148 de la Constitución Española transfiriendo esta titularidad a las corporaciones locales, dejando así la obligación de prestar, ejecutar y gestionar estos servicios de prevención, promoción y reinserción social de mano de los ayuntamientos y el resto de corporaciones locales.

Otorgando a las Comunidades Autónomas, la tarea de supervisión, control y garantía de los servicios reconocidos como prestaciones esenciales garantizando su homogenización a través del Catálogo de Servicios Sociales. A partir de 1985 se desarrollan las leyes de bases de régimen local, 17 leyes de servicios sociales con carácter autonómico que desarrollan este sistema. En la actualidad, se produce la segunda o tercera generación de leyes en materia de servicios sociales como intento de actualización, con diferentes orientaciones entre las autonomías, hacia valores más asistencialistas o pro-bienestar (Índice DEC, 2015).

Ofreciendo dos niveles de atención desde este sistema de servicios sociales: Un primer nivel, los servicios sociales generales dirigidos a toda la población. Y un segundo nivel, los servicios sociales especializados dirigidos a colectivos específicos de la población. La responsabilidad de este nivel de atención corresponde de forma compartida entre la administración autonómica y local.

Siendo fundamental la armonización entre las administraciones locales y autonómicas para poder garantizar el funcionamiento de calidad y eficiente de este sistema.

Construyendo así la estructura básica del sistema público de Servicios Sociales, siendo este la última red de protección social desde principios de universalidad, solidaridad y participación de la sociedad civil... organizado a través de las características de la demografía y condiciones de la población desde criterios de proximidad, calidad y sostenibilidad del sistema. En este sistema público de Servicios Sociales se define la figura básica del Trabajador social (Las Heras, 2002).

Sintetizando la situación de los servicios sociales, según Rodríguez (2004 citado en Uceda 2011) desde su ubicación en un proceso de universalización desigual con diferentes ritmos de institucionalización, condicionados por una amplia politización de las políticas sociales, donde la dinámica del Estado de Bienestar Español se encuentra en la negociación sobre el gasto social y la coyuntura económica. Además de un proceso selectivo de privatización que se extiende a partir de los conciertos y acuerdos del sector público con el sector privado y ciertos problemas en la garantía y promoción de la participación ciudadana. Según los resultados del índice DEC (2015) el escaso porcentaje del PIB al gasto social, debilita a este sistema, siendo una articulación bien desarrollada pero vacía de contenido.

Cuando entendemos los servicios sociales desde la visión que explica Alemán (1993), como una vía para cubrir los desajustes económicos y sociales con el fin de conseguir la calidad de vida para todos y un bienestar colectivo, se hace necesaria la existencia de la figura del trabajador social como agente institucional con el objetivo de defender a las personas, mediando entre las administraciones públicas y la población, definido por algunos autores como un instrumento de control de la sociedad y garantía de mantenimiento de la organización y cohesión social.

Los valores que originan al Trabajo Social son la lucha contra la pobreza, la miseria...inscribiéndose en valores de justicia social y solidaridad, por lo que es muy importante el valor actual de la persona humana, como condición para garantía de la dignidad, respeto y bienestar, iniciando desde estos valores su acción (Robertis, 2009).

El Trabajo Social al igual que los servicios sociales surge de la mano de la concepción de necesidad, es decir, desde una perspectiva asistencialista, teniendo sus orígenes en la caridad y beneficencia. Poco a poco se va avanzando hacia un modelo asistencialista que cubre las necesidades más relevantes de las personas en el momento, resolviendo el problema pero sin una proyección a largo plazo, con el desarrollo de los sistemas de bienestar se impulsa el desarrollo de un Trabajo Social empoderado. Desde el trabajo para capacitar a las personas para que por si solas sean capaces de resolver sus problemas dotándoles o proporcionándoles los recursos necesarios para tal fin, reduciendo así el riesgo de vulnerabilidad o marginación social.

El desarrollo de la profesión del Trabajo Social en el Sistema de Servicios Sociales viene de la necesidad de garantizar una universalización de esta red de protección a toda la ciudadanía, asumiendo por parte de este profesional, la dirección de los servicios sociales comunitarios o de atención básica a la ciudadanía, siendo el intermediario (mediador) entre la sociedad y las administraciones públicas. Garantizando la facilitación de la participación, desarrollo de recursos, servicios tangibles o intangibles para el logro de unos niveles dignos de bienestar y calidad de vida, posibilitando la consolidación de los objetivos del sistema de servicios sociales como cuarto pilar del Estado de Bienestar (Las Heras, 2002).

3.2. Marco normativo del Sistema de Servicios Sociales

Partimos de la idea de que los Servicios Sociales entran dentro de los Derechos Sociales, siendo éstos resultado de la segunda generación de los Derechos Humanos. El reconocimiento de estos Derechos Sociales, por parte del Estado, permite al ciudadano su disfrute y exigencia de los mismos además posiciona a la administración pública en una posición de obligación de la cobertura y garantía de acceso a los mismos poniendo a la disposición de los ciudadanos una serie de recursos, servicios...con los que ejecutar este derecho (Fantova, 2008).

Como indica Pérez (1984 citado en Fantova 2008), los Derechos Sociales debemos entenderles como el conjunto de normas a través de los cuales el Estado lleva a cabo su función equilibradora y moderadora de las desigualdades sociales, reconocidos positivamente por los ordenamientos jurídicos, vinculando este tipo de derechos a los principios de igualdad, universalidad, justicia social.

El inicio de todo este proceso de desarrollo de los derechos a nivel internacional se inicia en 1948 con la declaración universal de derechos humanos, aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Haciendo mención expresa de los Servicios Sociales, en el artículo 25 de la misma, aunque no en el mismo sentido que actualmente le otorgamos a los Servicios Sociales. Después en 1961, en Europa, se recoge la Carta Social, texto fundamental del Consejo de Europa, en el artículo 14 de la

misma se refiere a los Servicios Sociales y al derecho de beneficiarse de los mismos. En el 2007, los líderes de la Unión Europea firmaron la Carta de Derechos fundamentales que comprendía el conjunto de derechos civiles, políticos y sociales de los ciudadanos de la Unión Europea (Uceda, 2011).

Centrándonos en España, este reconocimiento de los Derechos Sociales, y por tanto garantía de los Servicios Sociales, comienza con la democratización del Estado español a finales de los años 70. Con el desarrollo de la Constitución Española, se recoge en algunos artículos, aunque no de forma expresa, materia relacionada con los servicios sociales.

Debemos tener presente que España entro a formar parte de la Unión Europea a finales de los años 80, principios de los 90, permitiéndole un gran empuje de este sistema de protección y atención a la ciudadanía (Alemán, 1993).

En el artículo 1 Constitución Española , España se reconoce como Estado Social y Democrático de derechos propugnando valores como la libertad, justicia, igualdad... reconociendo su obligación en la garantía no solo de Derechos Civiles y Políticos sino también de Derechos Sociales a toda la ciudadanía. En el texto constitucional se obliga al desarrollo por parte de los poderes públicos de poner en marcha sistemas públicos para tal fin. En el artículo 9, punto 2, de este texto constitucional se visibiliza la garantía de protección social por parte de las administraciones públicas y en el artículo 41 del mismo texto se reconoce unos recursos mínimos para asegurar la cobertura de las necesidades ante situaciones de urgencia o necesidad. Aunque no se habla directamente de los servicios sociales en este texto constitucional, solo en el artículo 148, en el punto 20, se recoge la competencia en materia de asistencia social a las comunidades autónomas, producto de la gestión descentralizada que mantiene el Estado español.

En el artículo 50 de la Constitución Española, se habla de los servicios sociales al hablar de la atención de las personas de la tercera edad, señala la obligación de los poderes públicos de promover su bienestar a través de un Sistema de Servicios Sociales que atienda problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio.

La carencia de reconocimiento o desarrollo expreso de los Servicios Sociales generales en este texto constitucional hace que existan fuertes desequilibrios o desigualdades en el territorio español cuestionando en ocasiones los principios (igualdad, justicia social...) que fundamental al propio Estado (Fantova, 2008).

Es el único sistema del Estado de Bienestar, en su red de protección y atención a la ciudadanía, donde la administración local ejerce amplias competencias mientras que el resto de sistemas desarrollan una gestión descentralizada pero desde una ley nacional, obteniendo una homogenización y garantías a nivel normativo, que les otorgan una posición de ventaja respecto al Sistema de Servicios Sociales. Siguiendo con este orden, y desde la perspectiva de que se carece de reconocimiento estatal o garantía normativa de los servicios sociales generales por parte del Estado. El desarrollo de los servicios sociales es a través de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, quienes han desarrollado un cuerpo normativo, que permite la existencia y evolución de los Servicios Sociales, aunque con desigualdades y diferencias territoriales (Uceda, 2011).

Las primeras leyes en materia de Servicios Sociales se producían en 1985 con la aprobación de la ley 7/1985 de bases de régimen local, estableciendo así la obligatoriedad por parte de los ayuntamientos (de más de 20.000 habitantes) o de las diputaciones (en lugares donde la población es menor o por las disposiciones del territorio) de prestar servicios sociales, promoción y reinserción social aunque no se especifica el contenido de estas, debido a que eso es competencia de las Comunidades Autónomas.

El desarrollo del plan concertado para el ejercicio de prestaciones básicas de los Servicios Sociales de Corporaciones Locales tiene el objetivo de garantizar unas prestaciones mínimas y comunes a toda la población, desarrollando una red de cobertura coordinada entre las tres administraciones, con la finalidad de cubrir las deficiencias por la falta de una ley nacional en materia de servicios sociales y frenar las diferencias entre comunidades autónomas o entre territorios.

En los siguientes años, cada comunidad autónoma prosigue con la aprobación de leyes (17 leyes autonómicas pero ninguna de ellas garantizaba las prestaciones jurídicamente) en materia de Servicios Sociales, donde según Alemán (1993) tienen por objeto implantar un sistema público de Servicios Sociales capaz de garantizar el pleno desarrollo del bienestar de los ciudadanos además de llevar a cabo actividades de prevención, atención y promoción de la autonomía.

El Estado, realiza políticas de “parcheado” donde para cubrir los déficit que se van presentando desarrolla planes específicos de atención que no logran al 100% esta homogenización o cobertura plena de las necesidades reales de la población.

En la actualidad, el desarrollo de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia del 2006, supuso un avance en la protección social en España, además de un cambio sustancial al establecer la atención como un derecho subjetivo. Financiando esta atención a través de tres fuentes: la administración estatal, la autonómica y las personas beneficiarias.

Viendo en esta ley, una oportunidad de mejora e innovación del Sistema de Servicios Sociales en general, optimizando los mecanismos de atención y protección social existentes. Pero debido a la crisis económica y la crisis del propio sistema, su gran auge se ha visto ralentizado dándose situaciones de vaciamiento de los contenidos, es decir, si se recogen las acciones a realizar o se reconocen las situaciones de necesidad pero no existen los medios, profesionales adecuados para su atención y cobertura eficiente y de calidad.

Esta ley también genero un elevado número de empleos, logrando a través del propio Sistema de Servicios Sociales la inclusión sociolaboral de los ciudadanos, viendo en este una alternativa a la dura situación que atraviesa el mercado de trabajo y la economía española, en general.

Podemos concluir, con la necesidad de desarrollar por parte de los poderes públicos una ley general de Servicios Sociales siendo el marco normativo en el que se desarrollen los Servicios Sociales, dando un carácter homogéneo al sistema público, haciendo así un esfuerzo por su reconocimiento normativo, garantizando este Derecho

Social desde una perspectiva de derecho subjetivo, independiente de la economía o del territorio en el que el ciudadano se encuentre dentro de España.

Siendo conscientes de la capacidad de los Servicios Sociales de inserción sociolaboral, debemos seguir trabajando desde la red pública para potenciar esta oportunidad de mejora, logrando una mayor participación ciudadana y cohesión social. Para que esto se lleve a cabo debemos lograr una coordinación plena entre las Comunidades Autónomas, el Estado y las Entidades Locales, para ofrecer una red fuerte y con gran capacidad de atención y promoción de autonomía, basándose en criterios de calidad y sostenibilidad. Reforzando esta red formal de protección, desvinculándola de su excesiva dependencia de otros sectores o de la situación financiera del país, creando unos Servicios Sociales, de derecho subjetivo, con independencia de las decisiones políticas y la ambigüedad política y económica.

3.3. Previos al Sistema de Servicios Sociales actual

En España, se ha configurado de forma tardía en consideración a la implantación del Modelo de Bienestar en los países europeos, un modelo de bienestar social poco desarrollado en cuestión de Servicios Sociales, mientras que en materia de Educación y Sanidad sí ha conseguido abordar estas materias desde un punto de vista universalizado, avanzando en materia de Seguridad Social (pensiones no contributivas y contributivas).

Exigiendo a este Sistema de Servicios Sociales un alto nivel de calidad, siendo muy importante el apoyo y reconocimiento de los profesionales del Trabajo Social, traduciéndose en la consolidación de este sistema de servicios sociales (Las Heras, 2002).

El desarrollo de un Sistema de Servicios Sociales se inicio con la filosofía de complementar así la red de protección social, siendo este uno de los pilares del desarrollado Estado de Bienestar, dentro del marco normativo social del Estado y desarrollado por las comunidades autónomas y corporaciones locales.

En el inicio de este modelo de bienestar se desarrolla por medio de políticas sociales que plasman la realidad social, en el origen de las mismas se declinan por un desarrollo de los aspectos contributivos, dejando al margen a parte de la ciudadanía que no participaba en el sector de empleo.

El desarrollo del Modelo de Bienestar Social Español coincide con la crisis de los modelos de bienestar europeo, la España democrática se incorpora a este modelo de bienestar en 1978 donde ya estaba extendida internacionalmente, la filosofía de bienestar, asumiendo nuevos retos producto de la misma. Consolidándose así la necesidad de desarrollar unos sistemas públicos para la cobertura de las necesidades sociales básicas, como desarrollo del reconocimiento de los derechos sociales universales, añadiendo a estas actividades de atención (asistencia), la función de prevención, desarrollo social y humano, promoción...esto es posible gracias al reconocimiento de estos derechos sociales a la ciudadanía, desplazando las políticas de bienestar basadas en la condición laboral.

A lo largo de la década de los 80 la acción social asume la creación de un sistema público de servicios sociales sobre el marco constitucional y los estatutos de autonomía, ejecutado a partir de la colaboración de las Comunidades autónomas y las corporaciones locales, producto de la descentralización de competencias, en beneficio de la atención a la ciudadanía. En 1985 gracias a la ley de bases de régimen local se reconoce la obligación de los ayuntamientos a prestar servicios sociales. En 1987 el plan concertado de prestaciones básicas de servicios sociales, como acuerdo entre las comunidades y la administración social garantizando así los derechos básicos, de todos los ciudadanos. Constituyendo así un Sistema de Servicios Sociales que reconoce los Derechos Sociales de los ciudadanos ante determinadas situaciones de necesidad o conflicto. Estos Derechos Sociales se ratifican a través de las prestaciones esenciales garantizadas por las estructuras e instituciones públicas. Cuyo soporte son las concejalías de servicios sociales de los Ayuntamientos, las direcciones generales e instituciones de Servicios Sociales de Diputaciones, comunidades autónomas y Ministerio de Asuntos Sociales poniendo en marcha la red de centros y equipos profesionales promoviendo la coordinación y cooperación con organizaciones no gubernamentales haciendo efectiva la atención social, prevención de la marginación y la

promoción social de las personas, grupos y comunidades además de la garantía y fomento de la participación ciudadana.

Nuestro Sistema de Servicios Sociales se asienta en una compleja distribución de competencias, apoyándose en este sistema de gestión, en colaboración con la iniciativa privada y el voluntariado social, con el sistema público. Configurándose así el sistema de Servicios Sociales público de gestión mixta, implicando una gestión compartida en determinados niveles bajo la responsabilidad, control y seguimiento de las administraciones públicas. Los gobiernos autonómicos tienen un papel muy relevante al establecer en sus leyes de servicios sociales los principios, objetivos y actuaciones básicas que permiten el desarrollo e implantación de los servicios sociales.

El derecho a los servicios sociales se formaliza en España, en la década de los 80 gracias al impulso de los gobiernos socialistas y al compromiso y esfuerzo de los profesionales logrando un consenso social e institucional superando así la beneficencia pública característica de la etapa anterior.

El Sistema de Servicios Sociales define los derechos, que reconoce, en el marco de prestaciones básicas del sistema, respondiendo a las necesidades producto de la interacción social. El desarrollo del plan concertado es producto de este reconocimiento de los derechos sociales como prestaciones esenciales, siendo una estrategia de cooperación financiera y técnica entre las administraciones públicas para apoyar a los ayuntamientos con la financiación y puesta en marcha de la red de servicios sociales. En relación a este plan se desarrolla un catálogo de prestaciones y sus correspondientes equipamientos necesarios para la garantía de la cobertura de estas necesidades básicas. Además de este reconocimiento, que es imprescindible en el avance hacia la universalización de los derechos sociales, necesitamos desarrollar un tejido social comprometido, teniendo así garantía de futuro en el sistema estimulando la acción desde la familia, comunidad...

Como dice Las Heras (2002) si los 80 fueron unos años de implantación de los sistemas de protección social, entre ellos el Sistema de Servicios Sociales en España, en los años 90 este sistema ha estado marcado por el estancamiento de sus políticas sociales, incrementos en la demanda, producto de los cambios sociales y el desajuste con el modelo de respuesta proporcionado por este sistema de bienestar social.

Provocando el debilitamiento de este sistema público basado en directrices neoliberales, politización de las políticas sociales manteniendo por parte de la administración pública una evasión de su responsabilidad de garantía de estos derechos, permitiendo así la expansión de la iniciativa privada en la cobertura de necesidades y una conversión de los derechos sociales en mercancía vinculante a la demanda y a la oferta.

En los últimos años, se desarrolló la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, abrió a una posibilidad de mejora del Sistema de Servicios Sociales en general, siendo truncada esta posibilidad, por la situación socio-económica que atraviesa España, intensificada por la posición de los gobiernos ante esta situación y sus medidas como alternativa a la misma, donde siguen el modelo occidental, de priorización del sector económico por encima del bienestar social.

En la actualidad se mantiene un estado de tensión entre el Estado de Bienestar y la Sociedad surgiendo rupturas en el pacto entre ambos, desequilibrios entre las demandas y la capacidad de respuesta de este sistema. Su desfase a la hora de responder a los cambios sociales provoca un rechazo por parte de la sociedad hacia él, cuestionándole e iniciando corrientes de pensamiento a favor de su desmantelamiento y privatización de los sistemas de protección y estructuras de respuesta ante las necesidades sociales.

3.4. El Trabajo Social y su relación con los Servicios Sociales

Para determinar la necesidad de la profesión del Trabajo Social en el Sistema de Servicios Sociales debemos comenzar por ver que entendemos por Trabajo social, Moix (2004) lo define como una ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas y comunidades con el fin de procurar su más plena realización y optimización del funcionamiento social, bienestar social, a partir de la activación de recursos internos y externos a través del Sistema de Servicios Sociales y la red de protección social pública.

Como podemos entender de esta conceptualización, el Trabajo Social está desarrollado como una extensión del Sistema de Servicios Sociales, actuando como medio a través del cual se acerca al ciudadano los recursos y servicios existentes para lograr su objetivo final de garantía de niveles dignos de calidad de vida y bienestar. Esto resulta del compromiso que toma el Estado con el desarrollo del modelo social democrático y su plasmación en la constitución española, de una sociedad más igualitaria, una universalización del bienestar social y unos niveles dignos de calidad de vida. Dando así origen a los Servicios Sociales o lo que es lo mismo, al origen de nuestra profesión. Porque tanto los Servicios Sociales como el Trabajo social se necesitan mutuamente para el desarrollo de su actividad y continuidad en el tiempo.

La actividad del Trabajo Social responde a su responsabilidad con los ciudadanos ofreciéndoles los recursos que poseen el Sistema de Servicios Sociales y la comunidad, a los cuales, de forma natural, no tienen posibilidad de acceder. Empoderándoles, potenciando la iniciativa social, la ayuda mutua, cooperación... es decir, el Trabajo Social es un instrumento de apoyo al individuo, en su camino de solución o superación de obstáculos. El Trabajo Social ayuda a quien necesita ayuda, pero sobretodo, a quien quiere esa ayuda, la posición del trabajador social como profesional, es simétrica a la de la persona, no es una ayuda directiva, no hay jerarquía, le acompaña, asesora, orienta, facilitando los recursos pero no controlando u obligando, siendo la propia persona su mejor instrumento de superación. Colocando así a la persona en una posición relevante como objeto y sujeto de intervención.

El Trabajo Social, se podría definir como una ayuda técnica personalizada que requiere de un cuerpo teórico y práctico que permita el uso de técnicas y métodos tanto propios como de otras disciplinas para el ejercicio de su profesión. Debemos recordar que el Trabajo Social es una disciplina organizada en el seno de las instituciones, no hay ámbito laboral en el que no se vea involucrado, más allá de la naturaleza de las instituciones, el Trabajo Social ejerce sus influencias en la persona, pieza fundamental de las organizaciones y que constituyen la sociedad, los grupos y en la comunidad generando sinergias positivas, posibilitando un adecuado desarrollo de las mismas. Como expone Fantova (2009) el Trabajo Social incide en las interacciones de las personas objeto tanto de ayuda al individuo como de obstaculización para el mismo.

La finalidad que justifica la existencia del Trabajo Social es la satisfacción de necesidades sociales, problemas ...resultado de los continuos cambios sociales, es decir, el Trabajo Social surge desde la conceptualización de las situaciones como problemas sociales, que se deben de una respuesta o acción por parte de la misma sociedad, institucionalizando esta respuesta a través de los Servicios Sociales.

Los Servicios Sociales son la fuente de recursos para el Trabajo Social y seno para la organización del mismo, son servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores de manera reglada.

Como se recoge en la normativa de los servicios sociales, existen dos tipos de servicios, por un lado los comunitarios, básicos, con garantía de acceso para todos los ciudadanos independientemente de su condición económica y los específicos dirigidos a necesidades concretas, ofreciendo una atención específica. La razón de ser de los Servicios Sociales es servir como red de protección formal complementando las redes de protección de la persona.

El Trabajo Social no solo actúa en el ámbito de la persona, micro, sino también en los ámbitos meso y macro, debiendo ampliar la existencia de esta figura a sectores como la vivienda, el empleo, justicia, educación, ocio...porque el bienestar de una persona y su correcta interacción en el entorno, implica aspectos más allá de la persona y su entorno más próximo. Demandando una gestión organizacional y profesional que se responsabilice de estos servicios y recursos para su sostenibilidad y calidad de los mismos.

3.5. Evolución del Trabajador Social dentro de los Servicios Sociales

En la actualidad, el Trabajo Social podemos entenderlo según la definición que realiza la Federación Internacional de Trabajo Social, en el 2014.

Una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y desarrollo social, cohesión social, fortalecimiento y liberación de las personas. Los principios de la justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y a las estructuras para hacer frente a los desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

Pero para poder entender el Trabajo Social primero debemos conocer como hemos llegado a esto, la identidad de la figura del Trabajo Social se remonta a finales del siglo XIX, en los países industrializados producto de los múltiples problemas causados por la revolución industrial, como por ejemplo, el empobrecimiento de los obreros, el éxodo rural que provocada la creación de población desarraigada que vivía en pésimas condiciones de habitabilidad y deplorable estado de salud. Donde la filantropía y la caridad no eran suficientes para solucionarlos. En 1986 se inicia así el servicio social, práctico que se desarrollaba ya en algunos barrios como practica colectiva.

Robertis (2009) evidencia que los Servicios Sociales asumen periodos de gran conflictividad, como son los acontecimientos bélicos, desarrollando su actividad adaptándose a las contingencias sociales y a los problemas sociales de cada momento. El periodo post 68 conlleva la aparición de una corriente de cuestionamiento del trabajo social, analizado desde una postura de control social y normalización de la población, que se tradujo en un impulso a la investigación y fundamentación teórica de la profesión. Durante los años 70 la función del Trabajo Social se define a partir del factor trabajo, donde la conceptualización de esta profesión se sitúa en una función supletoria de la familia, en su acción de protección al individuo, dando respuesta a los problemas emergentes, relacionados con la precariedad en el trabajo y sus condiciones de vida. El periodo de los años 80 se vio favorecido por una amplia producción de fundamentación teórico-práctica del Trabajo Social, que nos otorgo una amplia documentación de la práctica profesional de esta época, sirviendo de aprendizaje en el futuro del resto de actuaciones.

El profesional participa en un rol de suplencia de esta solidaridad familiar, que se ve debilitada por el desarraigo, condiciones económicas y laborales además de la movilidad geográfica. La familia como agente de transmisión de normas, conocimientos y saberes, se ve debilitada creando problemas en el funcionamiento social, necesitando de esta profesión y de los servicios sociales, en general, para reducir estos efectos negativos y lograr una mejora de la situación.

El Trabajo Social se ha transformado en una profesión que articula las políticas sociales de un país o una región determinada. La iniciativa religiosa y privada de las primeras épocas se transforma en la acción participativa de las instituciones públicas y privadas encargadas de asegurar este bienestar, resolviendo problemas sociales existentes y dando respuesta a ciertas necesidades. Esto se realiza a partir de una legislación específica, cuerpo normativo en el que se desarrolla la actividad de los trabajadores sociales y del conjunto de servicios sociales facilitando a las personas el beneficiarse de los recursos de este sistema (Moix, 2004).

El Trabajo Social no tiene únicamente como rol el poner al servicio de las personas los recursos existentes, se trata también de adaptar estos recursos a cada momento y en cada situación específica.

Actualmente la figura del trabajador social se encuentra en un continuo dilema, entre si debe primar la gestión económica y las directrices de las instituciones de racionamiento de los recursos o si debe seguir sus valores y principios éticos como profesional, buscando el beneficio del usuario por encima de todo.

A través de la definición de la Federación Internacional de Trabajo Social, en un inicio explicada, el Trabajo Social busca el desarrollo tanto social como individual, la cohesión social y el respeto y garantía de los derechos humanos, viéndose entorpecido en su día a día por la excesiva burocratización que caracteriza a las instituciones de la administración pública donde asume una posición de gestor o administrador que invisibiliza las verdaderas funciones del Trabajo Social como son la de prevención, investigación, agente de cambio, dinamizador social... (Robertis, 2009).

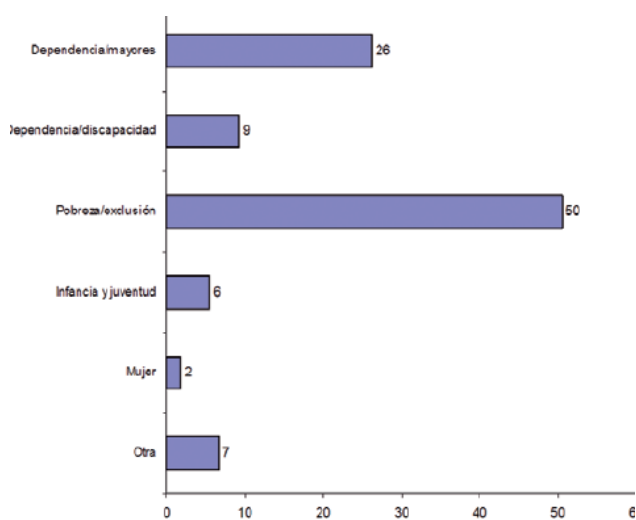
4. CAPÍTULO II: ACTUALIDAD DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES

4.1. Situación actual del Sistema de Servicios Sociales

Los Servicios Sociales en España, producto de la dura situación que atraviesa la sociedad española en los últimos años y los problemas de este sistema público de protección social, marcado por la burocratización, el aumento y predominio de las políticas neoliberales basadas en recortes y eliminación de servicios...debilitando el sistema. Este hace un buen diseño técnico/normativo pero con escaso desarrollo real, ejemplificando la situación de deterioro en la que se encuentra, justo cuando la sociedad más necesita de él para poder mantener unos niveles dignos de calidad de vida y bienestar (Informe sobre el Estado Social de la Nación, 2015).

Según Laparra (2014) la demanda que reciben los Servicios Sociales ha aumentado sobre todo en personas en riesgo o en situación de exclusión social, pasando de representar en 2007 un 9% de la atención de los servicios sociales de atención primaria a un 30% en el 2013, con un estancamiento en estos datos en la actualidad.

Gráfico 1: Principal problemática para la que más se ha solicitado atención



Fuente: ISSE, 2014. (p.60)

Esta demanda es producto de la situación del mercado laboral, marcado por la precariedad, temporalidad y fragilidad, aumentando la inseguridad y empeorando las condiciones/capacidades de las personas. Empujándoles a una situación de pobreza o exclusión social que no solo afecta a los individuos sino que de forma indirecta también afecta a sus familias, debilitando así la principal red de protección de los individuos. Desarrollando una sociedad frágil, con multitud de necesidades además de un sistema de protección social débil y precario.

Como indica Aguilar (2014) el desarrollo de la Ley de Promoción de Autonomía y Atención a la Dependencia en el 2006, recuperó las esperanzas para este sistema público de servicios sociales, al configurarse como una experiencia piloto que se extendería al resto de sistemas y estructuras de atención a la sociedad, pero que producto de la crisis económica y el vaciamiento de los reglamentos y derechos sociales, se vio reducida a mínimos, con escasa capacidad de mejora.

El factor empleo ya no mantiene su valor de inclusión, como en los modelos tradicionales de sociedad, ha perdido este valor, creando un nuevo perfil de usuario de los servicios sociales, alejado del tradicional perfil, usuario perteneciente a sectores sociales más vulnerables, ahora son trabajadores, personas que con anterioridad a través de su trabajo satisfacían todas sus necesidades, pero que en la actualidad no pueden hacerlo.

A través del Índice de DEC (2015), siendo este un estudio que trata de medir y evaluar el desarrollo de estructuras y presupuestos de los servicios sociales, podemos conocer la real situación de los Servicios Sociales.

Recogiendo en el mismo valores del gasto social en Servicios Sociales de las comunidades autónomas, entidades locales y de la administración general, permitiendo un análisis del recorte en gasto en materia de servicios sociales, que se viene produciendo desde el 2008, como respuesta a la crisis económica y financiera. Desde el año 2010 se inicio una tendencia por parte de la administración central de recorte en el gasto público en materia de servicios sociales, obligando a la administración autonómica y local a reducir sus presupuestos en esta materia. La reducción en servicios sociales desde el 2010 hasta la actualidad es superior al 16%. Siendo el más afectado de este recorte los servicios sociales de atención primaria. Lo más preocupante es que esta

situación de reducción de gasto social se va a ver agudizada por la aprobación de la ley de racionalización y sostenibilidad de la administración local del año 2012.

Es irónico que esta situación de precariedad sea paralela al desarrollo una nueva generación de las leyes de servicios sociales autonómicas, desarrollando así los 17 subsistemas de servicios sociales, dispares entre sí, proclamando los derechos sociales como base de las mismas, pero con una proyección real de mínimos, que dificulta la atención a las continuas y ascendentes demandas de los ciudadanos. Esto lleva a una pérdida de reconocimiento y desprestigio por parte de los ciudadanos apoyado por la cultura individualista predominante en las sociedades modernas.

La reducción del gasto social (tanto de la administración central, autonómica como local) no es resultado exclusivo del empobrecimiento global de la sociedad española, sino de una menor capacidad de las administraciones para recaudar y distribuir la riqueza, siendo coherente con la crisis fiscal que atraviesa nuestro Estado, permitiendo el desarrollo de una sociedad muy polarizada, dirigida por los valores económicos y financieros.

Los Servicios Sociales no solo constituyen una red de protección social imprescindible para una sociedad basada en los derechos sociales y con garantías en la calidad de vida, sino que también es relevante en materia de inclusión a través de su capacidad para generar empleo. “Por cada millón de euros invertido en servicios sociales se crean entre 26 y 42 empleos directos” (Informe sobre el Estado Social de la nación, 2015, p.89), presentándose el sector servicios como una alternativa, a los problemas del tradicional mercado de trabajo.

4.2. Análisis DAFO del Sistema de Servicios Sociales

El análisis DAFO, es una técnica ideada por Kenneth Andrews y Roland Christensen hace más de veinte años, utilizada para comprender la situación actual de una organización o servicio específico, además de ser un instrumento de ayuda para la formulación de proyectos de mejora u optimización a corto y largo plazo del objeto de estudio y análisis.

Esta técnica se centra en el análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del objeto estudiado, permitiendo la visibilización de los puntos fuertes, débiles del objeto de estudio, amenazas del entorno y las oportunidades que encuentra en el mismo. Siendo esta información la base para una futura acción o mejora de la acción ya iniciada (Sisamón, 2012).

Iniciamos comentando las **debilidades**, por ejemplo la excesiva burocratización de los procesos que forman parte de la estructura de servicios sociales, siendo un sistema excesivamente complejo, con una excesiva documentación requerida para cada servicio o recurso al que se busca acceder. Haciendo de este sistema un sistema lento y con poca flexibilidad, que obstaculiza la entrada y acceso a los recursos por parte de los ciudadanos, buscando en otros sistemas, de carácter privado con o sin ánimo de lucro, la satisfacción de estas necesidades.

De esta manera, se produce una duplicación de los servicios que se ofrecen, dejando a entrever la dificultad que existen en la coordinación y colaboración entre las distintas organizaciones e instituciones que forman y articulan la red de protección y atención de la sociedad.

El Sistema de Servicios Sociales producto de su fuerte dependencia de la disponibilidad económica y de las partidas económicas que el Estado destina a los servicios sociales, se moldea los servicios y prestaciones ofertadas creando una dualidad de las mismas y un desconcierto y desprotección en los usuarios. Siendo necesarias en esta situación de crisis, la continua concertación con otras entidades del sector privado para poder mantener esta garantía de atención y cobertura a los ciudadanos. Cuando se producen estos procesos de continua concertación o derivación a otras entidades de

carácter privado con o sin ánimo de lucro, se crea un subsistema de atención que encarece los servicios, y hace aun más complejo al propio sistema público (Hernández, 2013).

Esta difícil situación de la economía española, se traduce en el aumento de las demandas de atención y necesidades por parte de la sociedad, llevando a este Sistema de Servicios Sociales a una saturación en su capacidad de respuesta, ofreciendo una atención deficiente o de una calidad mejorable que se traduce en el cuestionamiento del sistema, reafirmado por la poca incidencia de sus acciones en la realidad social.

Las continuas políticas austeras, la presión continuada para una financiación más reducida por parte del resto de países de la Unión Europea, como por la situación de saldo de la economía española y la poca dedicación a realizar investigaciones por parte de los profesionales, nos sitúa en una situación de desprestigio y dependencia de otros cuerpos teóricos perdiendo autonomía y aumentando la rigidez del sistema.

Como **fortalezas** de este sistema podemos mencionar que este modelo de servicios sociales encuentra su base en su larga evolución en el tiempo, permitiéndole actuar a partir de una experiencia previa, que justifica y realza la utilidad y necesidad del mismo.

Nuestro Estado de Bienestar encuentra en los Servicios Sociales, un cuarto pilar, que complementa, cerrando la red de protección pública, garantizando el avance y consolidación de sociedades de bienestar, alejándonos del pasado modelo asistencialista.

Nuestro Sistema de Servicios Sociales, desde la disposición territorial de la nación, sus características, desarrolla criterios para ofrecer una atención y servicios de calidad, como por ejemplo el criterio de proximidad para organizar y acercarse al ciudadano. Nos hemos dado cuenta, de la necesidad de evaluar continuamente, potenciar la participación, y reconocimiento de la misma, la necesidad de analizar cada decisión permitiéndonos una recopilación, estudio y mejora de las atenciones teniendo en cuenta los obstáculos, el proceso, viendo los fallos, los aciertos y fundamentando las decisiones, para mejorar y actualizarse continuamente.

En la sociedad y en los cuerpos políticos, es conocida y expresada la necesidad de desarrollar una ley de servicios sociales a nivel general, potenciando la implicación de todos los agentes intervinientes en este sistema. Esta necesidad se ha visto aún más remarcada con el desarrollo de Ley de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia, que logró un impulso de los Servicios Sociales como derecho subjetivo alejándolo de la situación económica y de la dualidad de las decisiones políticas.

Realzando la capacidad del Sistema de Servicios Sociales de inserción sociolaboral y posicionándose como alternativa a la dura crisis que está sufriendo el factor empleo y la economía española, teniendo efectos muy negativos en la sociedad.

La falta de proyección a la realidad es por la priorización de la salida de la crisis, restauración de valores neoliberales o respuesta a presiones por parte de la Unión Europea, dejando en un segundo lugar la mejora de este Sistema de Servicios Sociales o cualquier necesidad social que se plante.

Como **amenazas** del Sistema de Servicios Sociales, partimos del aumento de la comercialización de los servicios y prestaciones que forman la red de protección social y atención a la ciudadanía, debilitando al sistema público debido a su reducida capacidad de respuesta.

Vivimos en una sociedad individualista con un incremento de la deshumanización de los procesos, viendo al sistema como un simple gestor. Desde esta posición, los gobiernos tienen carta libre para desarrollar políticas de austeridad, encontrándose poco o nada recelo por parte de la sociedad sobre las mismas e incluso justificando estas decisiones, debido a la pérdida de prestigio de los servicios sociales y cuestionamiento del Estado de bienestar.

El Índice DEC (2015), afirma que el Sistema de Servicios Sociales se ha convertido en un sistema de especialidades, es decir, atiende de forma segmentada las necesidades debido a su escasa capacidad para afrontar la realidad de forma globalizada, perdiendo así su capacidad de incidir a largo plazo o en valores de prevención o promoción del bienestar y calidad social.

Como conceptualiza Bauman (2004), somos sociedades volátiles, en continua fluidez, sociedades en continuo cambio y confrontación con los antiguos modelos y estructuras, encontrándonos con sistemas obsoletos incapaces de hacer frente a las nuevas realidades, poniendo en riesgo la continuidad de los sistemas de servicios sociales, y de cuestiones sociales, tapadas por los valores y bienestar individual. La limitación de los recursos, desde el escaso gasto social, nos ha llevado a desarrollar una atención reducida o por sectores, dejando algunos sectores de la sociedad en posiciones de riesgo o marginación total, retrocediendo en los logros de reducción de estas situaciones del propio sistema.

Nuestro Sistema de Servicios Sociales debido a su especial sensibilidad al contexto económico y político, no ha logrado aun, su consolidación como pilar del Estado de Bienestar, perjudicando su desarrollo y transformación, hacia un sistema con mayor capacidad de respuesta e incidencia en la realidad social.

Como **oportunidades**, partimos del motivo de creación de este Sistema de Servicios Sociales, como complemento del Estado de Bienestar su consideración como cuarto pilar del mismo, quien proporcionaba a este Estado una cohesión y mejora social que el resto de sistemas no son capaces de lograr. El Sistema de Servicios Sociales, trabaja para las personas pero también con ellas y por ellas, por lo que debe basarse en valores como la solidaridad, ayuda mutua, cooperación...permitiendo desarrollar desde la propia sociedad soluciones reales. Los ciudadanos encuentran en este sistema una puerta a la mejora de su situación.

Siendo un sistema que en algún momento fue capaz de reducir las situaciones de dificultad y pobreza de la sociedad española, mostrando así su valía, como instrumento de seguridad y protección social. Con el desarrollo de las segunda o tercera generación de leyes en servicios sociales por parte de las comunidades autónomas, se ve la oportunidad de mejorar la situación del sistema hacia el motivo de su creación, una mejora colectiva (Índice DEC, 2015).

Desde el Trabajo Social encuentra este sistema una fuente de conocimiento de la realidad, atención directa al ciudadano que le permite su actualización continua y un logro de adecuación entre ambos agentes.

Desde el reconocimiento de las organizaciones e instituciones y de los profesionales de necesidad de investigación, potenciando este sentimiento podemos lograr un acercamiento a la realidad que complemente el cuerpo teórico existente, además de una aplicación de las nuevas tecnologías que agilizan los procesos y ofrecen una mejor atención al público destinatario.

Otra oportunidad para este sistema es el desarrollo de un catálogo de servicios sociales, independiente de la situación económica, exigiendo su garantía jurídica, para desde ahí poder mejorar el mismo. Mostrando su viabilidad como alternativa al fracaso de las políticas austeras o la pérdida de valor por parte del factor empleo, como instrumento de inclusión social. Todas las mejoras que el sistema logra en la calidad y eficiencia en su atención hacen que aumente su prestigio y reconocimiento social, la forma de evaluar al sistema es a través de la opinión de los usuarios creada a partir de su experiencia, siendo esta el camino para fundamentar y justificar las intervenciones de los profesionales y de la propia organización.

El apoyo que recibe por parte de la Unión Europea que le permiten el desarrollo y fortalecimiento de la red de atención, cubriendo las carencias del propio sistema, buscando lograr una cobertura completa de las necesidades, desvinculándose de la concepción de los servicios sociales solo para unos sectores concretos, tomando una posición de servicios sociales generales. El Sistema de Servicios Sociales tiene una gran variedad de agentes y actores implicados, obteniendo una gran relevancia el tercer sector, desde la participación ciudadana e iniciativas sociales, que cada vez más se postulan como alternativa a la difícil situación que la sociedad en general se encuentra (ISSE, 2015).

Desde esta visión realista de la necesidad globalizada de mejora de nuestro Sistema de Servicios Sociales se están desarrollando guías y modelos de buenas prácticas y gestión de calidad, que nos permite la creación de un Sistema de Servicios Sociales optimizado y sostenible.

Para reforzar este análisis sobre los Servicios Sociales, se desarrolla la Tabla 1 del anexo, recogiendo en ella estas diferentes formas de ver la situación de este sistema.

4.3. Crisis socioeconómica de la sociedad española actual.

Vivimos en un modelo de sociedad injusto en el que se mantiene el ideal de que la crisis económica a causado un bloqueo del resto de ámbitos de la realidad española, respondiendo ante esta difícil situación con medidas drásticas como políticas de austeridad, recortes del gasto público...aumentando la precariedad laboral, debilidad del sistema fiscal español. Con la idea de en un medio plazo se logrará una recuperación económica que mejorara el resto de ámbitos.

Desde los años 90 en España, se fue impregnando la cultura neoliberal basada en políticas regresivas que favorece la desregulación y el abandono publico de los ámbitos de producción, protección...provocando cambios en la mentalidad social, haciéndonos más tolerantes ante estas políticas con efectos sociales negativos.

Este nuevo modelo de sociedad se caracteriza por el elevado número de personas, hogares, en situación de vulnerabilidad que atraviesan dificultades para hacer frente a sus necesidades básicas. La cronificación de elevados niveles de pobreza, riesgo de exclusión social y precariedad (condiciones de vida, laborales...) además de las dificultades del Estado para la redistribución de la renta, permite una sociedad muy polarizada, desigual y con escasa movilidad social. Fragmentando la estructura tradicional y rol de las familias, debido al aumento de los problemas de convivencia producto de estas situaciones de estrés y necesidad (familias pluridesahuciadas o empobrecidas). Los jóvenes no encuentran lugar para sus planes de futuro provocado por su difícil acceso al mercado laboral. Aumento de los desempleados de larga duración o carencia del empleo en personas mayores o con 50 años, lo que hace de este un sector vulnerable, debido en muchos casos a la falta de una fuente estable de ingresos.

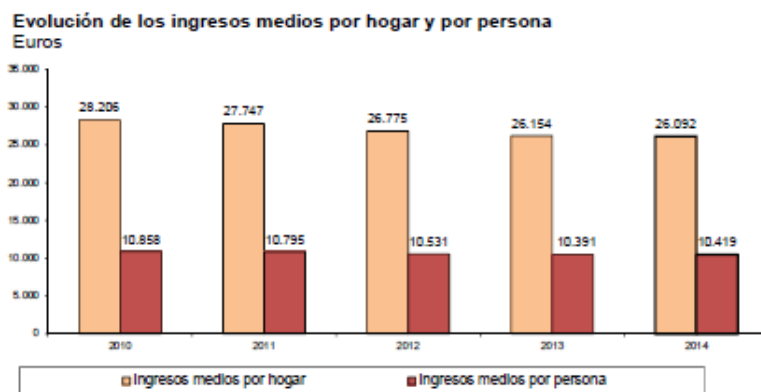
Los datos sobre el crecimiento actual en relación a años anteriores son de un 2 % según los datos del Fondo Monetario Internacional, siendo un crecimiento mínimo, muchos autores lo relacionan con estancamiento de la situación española, más que de una mejoría en la situación global derivado del aumento de las tasas del desempleo, bajos salarios y la elevación del número de contratos temporales, siendo España uno de los principales países donde se reproduce este fenómeno de fragilidad social que

provocan una reducción en la capacidad adquisitiva de los trabajadores, cambios en el consumo que implica un empeoramiento en la calidad de vida de estas personas, empobrecimiento de los hogares y vulnerabilidad de las personas y a sus derechos (Informe sobre el Estado Social de la Nación, 2017).

El modelo tradicional de trabajo regulado por la sinergia entre oferta y demanda en base a criterios de cualificación y cualidades de las personas, se ha quedado desfasado con el complejo modelo de sociedad actual, bloqueándose la entrada al mismo. El desarrollo de las nuevas tecnologías, la globalización de la económica y de la mano de obra son elementos relevantes en la justificación de la situación de abaratamiento de contratos y desigualdad salarial existente. El empleo ha perdido su tradicional valor de inclusión social, provocando situaciones en las que a pesar de tener un puesto de trabajo, producto de sus características y de la pérdida de capacidad de negociación colectiva y la nula influencia del Estado para regular o proteger de los desajustes del mercado, se crea un nuevo perfil, el trabajador pobre, quien a pesar de trabajar no logra satisfacer por si solo sus necesidades básicas.

Actualmente mantenemos una Tasa de Desempleo en torno al 18,75%, según la base de datos del INE (2015) con una ligera recuperación respecto a años anteriores, resultando estos elevados datos en una sociedad polarizada, donde al mismo tiempo que aumenta el número de parados, es decir, aumenta la pobreza, aumenta el número de ricos, los únicos beneficiados de esta crisis financiera y fiscal por la que atraviesa España.

Gráfico 2: Evolución de los ingresos medios por hogar y persona (2010-2014).



Fuente: INE, 2016. (p.1)

Las mujeres en relación a los hombres han sufrido un menor impacto en sus tasas de desempleo, aunque debemos tener presente que partían de unos datos más bajos que los hombres y con elevadas tasas de inactividad. Esta situación aumenta la fragmentación social y las diferencias entre clases y entre generaciones.

Los datos efectivos del ámbito laboral descendieron en 2,4 millones entre 2007 y 2014, según datos del Informe FOESSA (2014) en un mercado donde se produce una continua y rápida destrucción del empleo (tanto altas de contratos como altas de contratos temporales). Los trabajadores menos cualificados son los más afectados por la caída de flujos en la entrada al mercado laboral, la gran extensión del carácter temporal en los contratos laborales acelera los procesos de expulsión de este mercado, además del factor inmigración.

Se está produciendo un nuevo perfil del trabajador, dándose situaciones de sobrecualificación, y una falta de profesionales de formación intermedia producto del cambio tecnológico, la globalización y las propias particularidades del modelo español (centralización y aumento de la formación universitaria, temporalidad, tendencia a la subcontratación entre empresas...)

El gasto medio por hogar mantiene su tendencia de descenso, sufriendo entre 2008 y 2013 un descenso del 14,6 %, dedicando gran parte de este presupuesto a la cobertura de deudas, esta reducción en el gasto es producto del aumento del número de los miembros de la familia en paro.

“Uno de cada diez hogares tiene todos sus miembros en paro” (Informe Social de la Nación, 2015, p. 9).

En 2014, estos ingresos medios de los hogares sufren una disminución del 0,2% respecto del año anterior (26.092 euros), según la encuesta de condiciones de vida realizada por el INE (2015).

En el 2013, el INE afirma que el 16,9% de los hogares tiene muchas dificultades para llegar a fin de mes. Teniendo problemas para cubrir sus necesidades más básicas, provocando situaciones de pobreza energética e insuficiencia alimentaria, que afecta en mayor medida a los hogares donde existen menores. La Tasa de Pobreza Infantil española es de las más altas dentro de la Unión europea.

El indicador AROPE, es un indicador que se construye con la población en riesgo o de pobreza o con carencias materiales o con la baja densidad de empleo, definiendo la población en riesgo de exclusión social.

En el 2015, el INE a través de este indicador recoge que en España se sitúa en un 28,6% amenazando en convertirse en algo propio del modelo de sociedad española hasta ahora desarrollado, debido al mantenimiento de estos elevados datos, aunque hemos de reconocer que en este año se ha producido una mínima reducción, pero que no es relevante para indicar que la tendencia ha cambiado o determinarla como signo de mejoría. La pobreza no solo afecta al individuo sino que también afecta indirectamente a la familia, empobreciendo este entorno cercano, reduciendo su capacidad de protección.

Siendo estos datos una de las principales causas de desigualdad en España, constituyendo una de las características más preocupantes del nuevo modelo de sociedad. Ante esta dura realidad social, el Estado ha mantenido una postura de pasividad ejecutando regresivas políticas fiscales con una escasa capacidad de redistribución de la renta, políticas fiscales débiles que facilitan esta polarización social, además del desmantelamiento de la red de protección social, el INE (2015) recoge esta reducción del gasto social 17,7% del PIB frente al 20,5% de la zona euro, que provoca una desprotección de los grupos más vulnerables.

4.4. Percepción de los Servicios Sociales

4.4.1 Desde los Trabajadores Sociales

Para el análisis de los Servicios Sociales en España nadie mejor que el propio Trabajador Social, pieza clave en este sistema pero también en continuo contacto con la realidad social, este análisis a partir del Informe sobre los Servicios Sociales en España realizado por el Consejo General del Trabajo Social, en el 2014.

Esta información es obtenida de profesionales de las 17 Comunidades Autónomas, lo que nos permite una visión global de los Servicios Sociales, a partir de los datos obtenidos en las encuestas y conclusiones que se recogen en dicho informe, llegamos a una serie de conclusiones sobre los Servicios Sociales:

La actual crisis económica ha hecho mella en el número de Trabajadores Sociales que forman parte de este sistema al disminuir siguiendo una tendencia contraria a las demandas de los usuarios. Las políticas en relación al personal están repercutiendo en la carga de trabajo y en la saturación de los profesionales.

“Tres de cada cinco colegiados afirman que en su departamento falta personal”
“Ocho de cada diez profesionales afirma que han soportado una carga de trabajo muy elevada en relación al año anterior” (ISSE, 2014, p.34).

Debido al ajuste del personal, han visto aumentada su jornada laboral para poder cubrir estas carencias y seguir haciendo frente al importante volumen de demandas con las que se encuentran, relacionadas mayormente con atención a la dependencia y exclusión social (deudas, carencias en las necesidades básicas, ayudas de emergencia...).

En el aspecto de coordinación los profesionales creen que a nivel local se desarrolla una buena organización y trabajo en red pero que a medida que aumenta la complejidad y el tamaño de las organizaciones esta coordinación empeora. Algo que también nos llama la atención es que en las comunidades pequeñas, se produzca una buena coordinación entre administraciones, siguiendo la tendencia de a mayor tamaño peor coordinación. Algunos profesionales matizan la necesidad de protocolos de

coordinación, que favorezca estas actuaciones, demandando así, una homogenización de las prácticas.

Con la crisis económica actual se produjo un cambio en el perfil del usuario de los servicios sociales afectando no solo a sectores más desfavorecidos sino también a clases medias, en situación de riesgo o de exclusión social, lo que explica el aumento de la demanda y del volumen de trabajo expresado por los profesionales.

El principal problema al que atienden estos profesionales es pobreza, exclusión social y garantía de ingresos seguido de la atención a la dependencia, siendo estos los sectores de la población a los que más ha afectado la crisis. Esto mantiene la tendencia del año 2013 en las demandas pero con un cambio en el orden, situándose por delante las demandas en pobreza y exclusión social (50% del total). Algo que preocupa a estos profesionales es que existe un porcentaje destacable de demandas sin cubrir, algunas de las causas a las que se lo atribuyen mas allá de la crisis económica son los retrasos en las evaluaciones de estas situaciones, la descoordinación administrativa, la falta de interés de los poderes políticos por mejorar la situación social...esta situación de reducción en la cobertura de las demandas, la crisis económica, falta de respuestas reales por parte de la administración, hace que se eleve el descontento de los usuarios sobre los Servicios Sociales. (Ver anexo, Tabla 3)

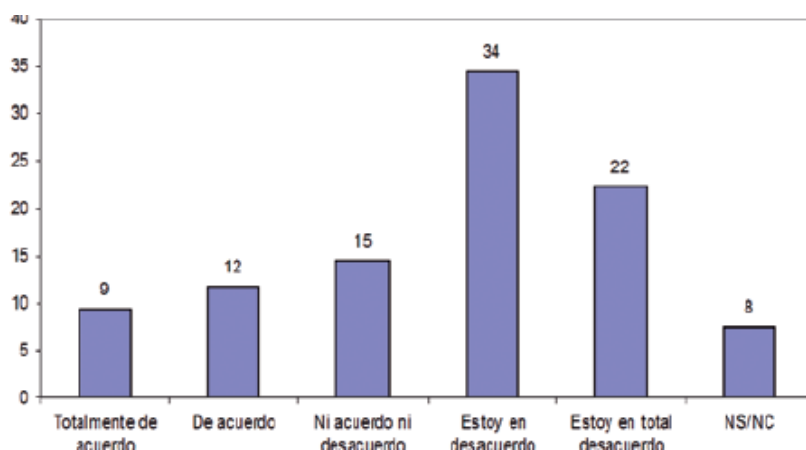
La principal demanda en los servicios sociales, proviene de mujeres con estudios primarios con dificultad para encontrar un empleo, o personas en situación de desempleo de larga duración que en algunos casos se encuentran en situación de carencia de algún tipo de empleo, provocando situaciones de marginalidad o exclusión social, que reafirman y consolidan la perspectiva de los profesionales, de un aumento en el número de usuarios a los que atiende de este sector (ISSE, 2015).

La visión de los profesionales sobre los servicios sociales tiene una tendencia positiva sobre todo en el ámbito local, la valoración que realizan sobre su futuro y estabilidad laboral está relacionada con el factor edad, tiempo que lleve en ese puesto de trabajo o el departamento en el que desarrolle su trabajo.

El servicio mejor valorado por parte de los profesionales es el Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento también hay que tener presente que en este sector es donde existe un mayor número de profesionales, ofreciendo una visión totalmente negativa sobre la actividad de Prevención e Inclusión.

La visión general de los profesionales es que se está produciendo un deterioro global de los Servicios Sociales, y creen que en los siguientes años se va a mantener esta tendencia de deterioro, siendo el principal problema al que se enfrentan; el aumento de la demanda frente a la escasez de recursos.

Grafico 3: Opinión de los Trabajadores sociales sobre el sistema público de gestión mixta de los servicios sociales.



Fuente: II ISSE, 2014. (p.108).

La principal preocupación de los profesionales es en materia de financiación de los servicios sociales, debido a su percepción de aumento de la privatización de los servicios sociales, preocupando su capacidad de respuesta si la situación empeora, además de su inseguridad laboral futura (ISSE, 2015).

4.4.2 Desde los Usuarios de Servicios Sociales

En las sociedades modernas en las que nos encontramos, la relación entre el Estado y la ciudadanía con el paso del tiempo se ha ido volviendo más compleja, producto del aumento de la información y exigencias de uno sobre el otro, produciéndose una serie de fracturas en esta relación.

El modelo de Servicios Sociales actual basado en la participación de la persona, considerando a esta objeto principal de toda acción, requiere tomar a este en cuenta para la propia mejora del sistema, desarrollando así modelos de gestión de calidad que integran análisis de la satisfacción de los usuarios como medida de control, valoración y mejora del sistema.

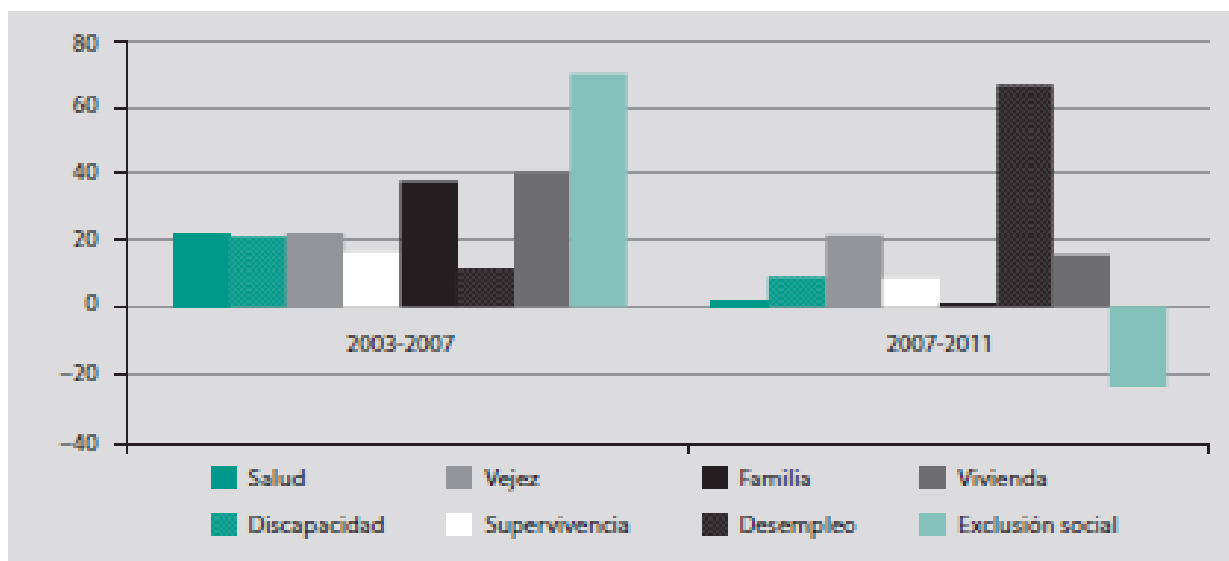
Desde la visión de M, Medina y E, Medina (2011) podemos destacar que los usuarios tienen un sentimiento de insatisfacción con los servicios sociales en relación a la capacidad de respuesta, a la capacidad de cobertura (inexistencia de recursos suficientes), escasez de servicios (fragilidad en la red de atención formal) y además encuentran numerosos problemas para acceder a este complejo, burocratizado y lento sistema, lo que agrava las necesidades e intensifica sus demandas.

“El 49,2% de los ciudadanos se sienten insatisfechos, a pesar de esto mantienen una visión positiva en relación al Estado de bienestar” (CIS, 2015, p.7)

A partir del estudio del CIS (2015) podemos referir que la mayor insatisfacción de los usuarios es en relación a los servicios de atención a la dependencia o la capacidad de prevención o promoción de la calidad de vida (actuación en la reducción de la pobreza o exclusión social), considerando así que este sistema cada vez tiene menos incidencia en la realidad, marcado por la privatización y mercantilización de estas responsabilidades públicas,

Según la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Evaluación de Servicios (2014) esta tendencia negativa en relación a la satisfacción de los usuarios comienza en 2011, los porcentajes más altos de satisfacción se encuentran en relación a la atención técnica recibida por parte del profesional, siendo el servicio de información, orientación y asesoramiento el mejor valorado, aunque matizando la necesidad de mejorar el funcionamiento, accesibilidad y horarios de los mismos.

Gráfico 4: Tasa de crecimiento del gasto en protección social en España. (2003-2011).



Fuente: VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014. (p.319).

5. CAPÍTULO III: DESAFÍOS PARA EL TRABAJO SOCIAL

5.1. Perspectivas de futuro y retos para el Trabajo Social

Más allá del ciclo negativo de la economía española, nos situamos ante una crisis social, siendo algo más que el impacto económico/financiero, donde sus consecuencias tienen una mayor incidencia en el espacio social afectando a las condiciones de vida, relaciones entre los ciudadanos y la deteriorada relación del Estado, que con la sociedad nos llevan a una sociedad donde la precariedad, vulnerabilidad y desigualdad es algo normalizado. Esto traducido al ámbito de los Servicios Sociales es un constante recorte y debilitación de la protección social y un endurecimiento de los requisitos, calidad y cobertura de los servicios y prestaciones de este sistema. (Ver anexo, gráfico 4)

Como recogen Pantanali y Pérez (2015), la preocupación de los profesionales del Trabajo Social está en el impacto de dichas transformaciones, no solo manifestadas en la multiplicidad de dimensiones problemáticas, como objeto de intervención, sino también nuestra propia situación como trabajadores, requiriendo de estos profesionales unas nuevas habilidades y saberes para el desarrollo de nuestra labor profesional evitando situaciones de estrés, burnout o mala praxis.

Los campos de ejercicio profesional de los trabajadores sociales corresponden a instituciones en todo el territorio, predominando el número de estos profesionales en el sistema de servicios sociales, destacando el ámbito municipal, la atención directa, siendo esta la razón de su consideración como cara visible de este sistema de protección social. (Lima, 2010, p. 10).

Nuestra labor profesional se desarrolla ampliamente en este Sistema de Servicios Sociales dentro de la administración pública, que nos lleva a adoptar y seguir sus modelos de trabajo basado en la burocracia, traducido en la realidad, acciones de gestión y tramitación de recursos, servicios como fin y no como medio para la mejora de la calidad de vida, dejando de lado verdaderas funciones del Trabajo Social relacionadas con su responsabilidad con los ciudadanos como la prevención, promoción de valores, tan importantes como la autonomía, dignidad de la persona, igualdad de trato...también al incluirnos en este sistema administrativo abandonamos la riqueza de la propia comunidad, fuente de enriquecimiento y conocimiento para la disciplina y para la propia profesión. Perdiendo esta capacidad de agente de cambio o de educador que éramos para la sociedad, reduciendo nuestro poder en incidir o transformar la realidad social. (Ver anexos, Grafica 5)

“Los servicios sociales han deshumanizado el trabajo social, empujándonos a un paternalismo en la acción del Trabajador Social que no hace sino que empeorar el trato y relación con la ciudadanía” (Idareta e Izquierdo, 2013, p, 27).

El vivir en la era del conocimiento nos empuja a que necesitemos una serie de instrumentos, de infraestructuras (TIC) que nos permitan ejercer nuestro trabajo de forma más rápida, además de permitirnos un registro y evaluación del mismo con vistas a la mejora y aprendizaje continuo, siendo estas innovaciones que permiten el auto-aprendizaje aun una importante carencia en nuestra profesión (Las Heras, 2002).

El trabajador social en sus orígenes tenía una labor de referencia, motivador de garantías de participación del individuo en la sociedad en general, además de ser el intermediario entre la administración y la sociedad, que luchaba por una cohesión social a través de una solidaridad y colaboración mutua que evitara las injusticias del sistema económico en el que desarrollamos actualmente nuestra actividad diaria.

Poco a poco, el Trabajo Social ha ido perdiendo esta faceta al asumir mayores responsabilidades con el Sistema de Servicios Sociales, tomando un rol más de profesional experto inserto en un contexto institucionalizando. Relega al ciudadano a un sujeto pasivo, con tendencia a una cultura individualista, que poco o nada, hacen ante las decisiones injustas o negativas para la colectividad en un intento de beneficio propio, conformarse con sobrevivir (Lima, 2010).

El contexto complejo en el que los trabajadores sociales se desenvuelven, es una confluencia entre la institución, los propios valores personales, deberes profesionales y el respeto del ciudadano. Esto deriva en un continuo conflicto entre el deber y el hacer, que se intensifica con la dura situación de la realidad española tanto social como económicamente, que evidencia la necesidad de instrumentos más allá de los deberes del profesional de guías (códigos deontológicos), instrumentos éticos, comités de ética, que asesoren y ayuden a resolver encrucijadas de actuación que favorezcan el Trabajo Social centrado en la persona e integral además de optimizar recursos, principal exigencia de las políticas y directrices institucionales.

Estas aportaciones éticas, guías de actuación profesional, permitirían a los profesionales en este contexto de sobrecarga, aumento de demanda, reducción de recursos, endurecimiento de los procesos...la eficiencia y éxito en la atención que tanto demandan los usuarios, permitiendo una satisfacción en su quehacer diario y crecimiento de la incidencia de los Servicios Sociales (Rodríguez, 2014).

Desde esta actual coyuntura necesitamos iniciar el camino hacia un Trabajo Social que retorne a sus inicios más comunitarios, más próximos y cercanos al ciudadano, conociendo de primera mano la situación para poder transformarla y ofrecer soluciones, desde el ámbito público, reales y eficaces. La ciudadanía es soberana de su futuro y responsable de sí misma, el Trabajo Social se convierte en el medio para lograr superar o sobrellevar las situaciones imprevistas o factores que obstaculizan su normal desarrollo y bienestar, y desde esta base debemos desarrollar nuestra profesión (Fantova, 2009).

Para poder crear un Trabajo Social fuerte, necesitamos un amplio desarrollo de la investigación como medida de mejora desde la propia experiencia, creando un cuerpo teórico fundamentado en la realidad (empírico) que nos otorgue validez y confianza con el resto de profesiones o para los ciudadanos, ayudando así a los profesionales en cada decisión que toman, sintiéndose seguros y ofreciendo una atención de calidad y satisfacción. Esto es otro reto del Trabajo Social, lograr una gestión de su labor basada en la calidad a través de la satisfacción de la ciudadanía. Si trabajamos con y para la ciudadanía no podemos alejarlos en nuestro desarrollo, necesitamos implicarlos, haciéndoles partícipes de nuestra acción y mejora. La gestión de la calidad nos

implicaría a hacer bien las cosas a partir de lo que está hecho, es decir, a partir de la experiencia, aprender y mejorar desde los errores, pero también encontrando en lo que hacemos bien una oportunidad de optimización (Salvador, 2000).

A modo de reflexión, necesitamos un modelo de Trabajo Social basado en la garantía de los derechos básicos de los ciudadanos desde lo público, como red formal de apoyo para hacer frente a las irregularidades e injusticias intrínsecas del sistema neoliberal implantado en nuestra sociedad, considerando la inversión en el sector social como una alternativa positiva para la creación de empleo reactivador de la economía y como clave de cohesión social. Debemos recuperar esa fuerza de cambio característica de la profesión a través de una mayor inversión y apoyo a la reflexión e investigación continua, recuperando la capacidad de prevención y protección social, tan necesarias actualmente.

Necesitamos, como cara visible del Sistema de Servicios Sociales, orientarle hacia un ajuste sensible, dinámico y justo, con la ciudadanía, viendo a lo social como eje principal del resto de ámbitos que garantiza una cobertura de necesidades personales y sociales que hasta ahora otros sistemas no han sido capaces de ofrecer. (Ver anexo, Grafico 6).

6. CONCLUSIONES

A lo largo de todo el Trabajo se puede observar como España, y por tanto el Estado de Bienestar, se ha visto afectado por una crisis económica pero también social. El Estado de Bienestar Español desarrolló un Sistema público de Servicios Sociales con intenciones de completar así la red de protección y atención social.

Pero los tradicionales modelos de Bienestar social, organización social y mercado, se quedan obsoletos, provocando el aumento del número de personas en riesgo de exclusión o vulnerabilidad social.

Las personas encontraban en el empleo un medio de acceso a los recursos e instrumento a través del cual satisfacer sus necesidades y las de su familia, pero en este nuevo modelo de sociedad esto no es posible, debido a que el empleo ya no tiene este poder de inclusión, apareciendo así un nuevo perfil de usuario de los Servicios Sociales, el trabajador pobre, quien a pesar de poseer un empleo, su capacidad adquisitiva es muy reducida, teniendo graves problemas para cubrir de forma autónoma sus necesidades. El factor empleo, ya no logra servir como instrumento de integración y estatus social.

La sociedad actual, es una sociedad marcada por valores individualistas, además de tener adheridos altos valores de tolerancia a la exclusión social, vulnerabilidad...que solo diseñan una sociedad fuertemente fragmentada. Desde esta posición los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales, deben de ser capaces de desarrollar su labor, frenando el avance del sector privado o el descontento y desconfianza de los usuarios con respecto a este sistema.

El sistema de Servicios Sociales, producto de la mala situación económica, ve reducida a mínimos las partidas del gasto público que se destinan al desarrollo de su funcionamiento, reproduciendo así modelos injustos de atención y reparto de los recursos, siendo incapaz de reducir o frenar la vulnerabilidad social.

Las familias, como principal elemento de protección del individuo, poco a poco ven reducida esta capacidad natural, demandando una cobertura por parte de los Servicios Sociales públicos, que no es capaz de ofrecer.

La cara visible de este sistema o la conexión entre el Sistema de Servicios Sociales público y los Usuarios es el Trabajador social, quien articula la cobertura de las necesidades de los usuarios a través de los recursos de la propia comunidad y también los de este sistema de protección social.

El Trabajador Social, en gran medida desarrolla su labor, en el primer nivel de atención, dentro de este sistema de Servicios Sociales, atención directa, teniendo un acceso privilegiado a la realidad social que le permite al Sistema de Servicios Sociales, y la profesión de Trabajo Social, conocer de primera mano las necesidades y demandas, para adaptarse a las mismas.

El trabajador social, enmarcado en este Sistema de Servicios Sociales, precario y con una mínima capacidad de incidir en la realidad social, necesita tomar una postura de cambio. Asumiendo nuevos retos que le beneficien directamente como profesión pero que de forma indirecta hagan que el Sistema de Servicios sociales se posicione como cuarto pilar de nuestro Estado de Bienestar, fin por el que se creó. El trabajo social, tiene una posición ventajosa con respecto a otras disciplinas en relación a los Servicios Sociales, por lo que debe de posicionarse como director de esta transformación del Sistema que permita su continuidad en el tiempo.

Los retos que se le plantean al Trabajo Social son:

1. Desarrollar su capacidad como investigador social, profundizando en la realidad social, flexibilizando y dinamizando el Sistema de Servicios Sociales
2. Potenciar su posición privilegiada sobre la detección de las necesidades y demandas sociales, para regular la atención de las mismas, incrementando la capacidad de incidir del Sistema de Servicios Sociales.
3. Potenciar la formación de los profesionales en materia de investigación y continua renovación de los conocimientos tanto prácticos como teóricos.
4. Retomar la intervención comunitaria, alejándose de la actual figura de gestor o administrativo, que solo estanca la profesión. Alejando los problemas o dificultades producto de la burocratización del Trabajo diario.
5. Impulsar un Sistema de atención más justo, independiente de las decisiones políticas o la coyuntura económica de cada momento.

6. Garantizar la participación ciudadana, como fuente de cambio y mejora del propio Sistema de Servicios Sociales.
7. Garantizar una atención de Calidad y eficiencia, que permita la confianza de los usuarios en el Sistema, reduciendo la mercantilización de las necesidades y recursos para la atención social.
8. El trabajo Social se nutre, se desempeña, en las interacciones, por lo que necesita recuperar la confianza de los usuarios, no solo como prestigio o reconocimiento de la profesión, si no como instrumento de cohesión social.
9. El trabajador social tiene que posicionarse como gestor del cambio social, visibilizando la capacidad de la economía social, como alternativa al tradicional modelo de empleo. Permitiendo mantener como sistema público este Sistema de Servicios Sociales.

A modo de conclusión final, desde estos retos del Trabajo Social y fragilidad del Sistema de Servicios Sociales, solo podemos apostar por el desarrollo de la economía social, de la investigación y renovación tanto del Trabajo Social como de este Sistema de Servicios Sociales, que en estos momentos de precariedad económica y vulnerabilidad social tanto demandan los Usuarios y la sociedad en general.

7. BIBLIOGRAFÍA

Abad, B. y Martín, I. (2015). El Trabajo Social ante la crisis. Nuevos retos para el ejercicio profesional de los y las Trabajadoras sociales. *Cuadernos de Trabajo social*, 28(2), 175-185.

Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y Evaluación de Servicios sociales. (2014) *Calidad de los Servicios Públicos en tiempo de austeridad*. Ministerio de hacienda y administraciones publicas, 6, 1-104.

Aguilar, M. (2014). *Apuntes para un replanteamiento de los Servicios Sociales en España*. En VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014. Madrid: Fundación FOESSA y Caritas Española Editores.

Alemán, M^a.C. (1993). Una perspectiva de los Servicios Sociales en España. *Alternativas. Cuadernos de trabajo social*, 2,195-205.

Antón, J.I. y Esteve, F. (2014) Apéndice: Una aproximación a la evolución del bienestar social en España durante el auge y la recesión. En VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014. Madrid: Fundación FOESSA y Caritas Española Editores.

Ayala, L. Y Ruiz-Huerta, J. (2015) Estado de bienestar y Políticas Sociales: Tendencias y Perspectivas, En *Informe España 2015* (pp. 249-276). Madrid: Fundación Encuentro.

Bauman, Z. (2004). *Modernidad líquida*. México: Fondo de cultura económica de argentina, S.A.

Caballero, E. y Estacio, M. (2014). Los servicios sociales en Castilla y León: dependencia y protección social. Gabinete técnico. CCOO. Recuperado de: http://www.fsap.ccoo.es/comunes/recursos/6/doc224949_Los_Servicios_Sociales_en_Castilla_y_Leon.pdf

Casado, D. (2007). La protección social en el Estado de Bienestar. Desde la perspectiva de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia. *Sociedad y Utopía Revista de ciencias sociales*, 30, 105-122.

Casado, D. y Fantova, F. (2007). Perfeccionamiento de los servicios sociales en España. *Informe con ocasión de la ley de promoción de la autonomía y atención a la dependencia*. Madrid: Fundación FOESSA y Caritas Española Editores.

Catálogo de referencia de servicios sociales. *Informes, estudios e investigación 2013*. Consejo territorial de servicios sociales y el sistema para la autonomía y atención a la dependencia. Madrid: Ministerio de sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Recuperado de:

http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/Catalogo_Servicios_Sociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf

CIS (Junio-Julio 2015). Calidad de los Servicios Públicos, X. Estudio nº 3102

CGTS. (1984). *Revista de Servicios Sociales y Política social*. [On Line]. Disponible: https://www.cgtrabajosocial.es/ejes_sss_inicio.

Demetrio, A. (2013). Movimientos sociales y trabajo social: exigencia, propuesta y acción en red. . *Revista de Servicios sociales y política social*. Consejo General de Trabajo Social, 30(103), 97-105.

Fantova, F. (2008). Sistemas Públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas. *Cuadernos Deusto de Derechos Humanos*, 49. Bilbao: Universidad de Deusto.

Fantova, F. (2008). Los Servicios Sociales como marco de actuación para los programas de reducción de daños. En Laespada & Iraugi (coord.), *Reducción de daños lo aprendido de la heroína*, (pp. 85-99). Bilbao: Universidad de Deusto.

Fantova, F. (2009, Mayo). Algunas notas sobre la identidad profesional en el trabajo social. Comunicación presentada en el IX congreso estatal de Trabajo Social: “*Nuestra identidad profesional como proceso dinámico y relato coral*” Zaragoza, España.

Federación Internacional de Trabajo Social. (2014, Julio). Sitio Web Recurso para los Trabajadores Sociales para compartir, descubrir y aprender. [On Line]. Disponible: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/> (25 de mayo 2017).

Fernández, S. (2012). Intervención social y desarrollo económico en tiempo de crisis. Hacia un paradigma teórico que fomente el empleo socialmente responsable. *Documentos de trabajo social, Revista de trabajo y acción social*, 53,91-107.

Filardo, C. (2012). Mucho por hacer: el Trabajo Social ante la crisis en España. *Revista de trabajo y acción social, documentos de trabajo social*, 51(2), 28-44.

García, M^a. R. y Marín, A. (2012, Febrero). Nuevo horizonte en el rol del profesional: reinventar el Trabajo Social. Comunicación presentada en el IX congreso Estatal de Facultades de Trabajo Social. “*El Trabajo Social ante los desafíos de un mundo en cambio*” Jaén, España.

García, G. Barriga, L. Ramírez, J.M. Velasco, L. Y Zubiria, A. (2015). *Valoración del desarrollo de los servicios sociales por comunidades autónomas 2015*. Madrid: Asociación estatal de directores y gerentes en servicios sociales.

García, G. Barriga, L. Ramírez, J.M. Velasco, L. Y Zubiria, A. (2015). Índice DEC 2015. Madrid: Asociación estatal de directores y gerentes en servicios sociales.

García, G. Barriga, L. Santos. Ramírez, J.M. Lamata, F. (2015). Informe sobre el Estado social de la Nación. Y si ya hemos salido de la crisis...? Madrid: Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales.

García, G. Barriga, L. Ramírez, J.M. Y Zubiria, A. (2017). Informe sobre el Estado Social De La Nación. ¿Nos están Robando el futuro?, una sociedad instalada en la precariedad. Madrid: Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales.

González, J.R. y Gómez, C. (s.f.). Insolvencia alimentaria, pobreza y políticas de ajuste en los países del sur de Europa: el caso de España. *Red de investigación y observatorio de la solidaridad, RIOS*. Recuperado de: <http://www.rebellion.org/docs/171178.pdf>

Gutiérrez, A. (2014). El Estado de Bienestar en España. (Trabajo de Fin de Grado), Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social, ES.

Hernández, A. (2013). El papel del trabajo social sobre los servicios sociales del futuro. Análisis prospectivo desde el enfoque apreciativo. *Documentos de Trabajo Social, Revista de trabajo y acción social*, 53, 60-81

Heras Las, (2002). El sistema público de Servicios Sociales: contribución del Trabajo Social, desafíos, oportunidades y estrategias. *Trabajo Social hoy, presente y futuro de los Servicios Sociales*. Monográfico, 445, 8-80.

Idareta, F. Ballester, A. (2013). Ética, Paternalismo y Burocracia en Trabajo Social. *Portularia*, 13 (1), 27-35.

INE. (2016). Encuesta de condiciones de vida, año 2015. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np969.pdf>

INE (2016, Mayo). Encuesta de Condiciones de Vida (ECV). Año 2015. Resultados definitivos. 1-17.

INE. (2015). Encuesta de condiciones de vida, Notas de prensa año 2014. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np908.pdf>

INE. (2013). Encuesta de Condiciones de Vida, Notas de prensa, año 2012. Modulo sobre condiciones de la vivienda. Recuperado de: <http://www.ine.es/prensa/np818.pdf>

Laparra, M. (Coords.) (2015). La fractura social se ensancha: intensificación de los procesos de exclusión en España durante 7 años. En VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014. Madrid: Fundación FOESSA y Caritas Española Editores.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Boletín Oficial del Estado, 299, de 15 de diciembre de 2006.

Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales. Boletín Oficial del Estado, 266, de 06 de noviembre de 2007.

Lima, A. (2010). Nuevas Oportunidades del Trabajo Social. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 89, 9-27.

Lima, A. (2011). Servicios Sociales, Trabajo Social y crisis. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 93, 83-92.

Lima, A. (2013). Trabajo Social y Crisis: una mirada desde la profesión. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Consejo General de Trabajo Social, 30(103), 121-133.

Lima, A. (coord.), (2014). Presentación del I Informe de los Servicios Sociales. Serie: investigaciones e informes del Consejo General del Trabajo Social. Recuperado de: <http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/PRESENTACION%20I%20SSE.pdf>

Lima, A. (Coord.), (2015). Presentación del II informe de los servicios sociales en España. Consejo General del Trabajo Social. Recuperado de: <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/PRESENTACION%20II%20ISSE.pdf>

Lorenzo, F. coords. (2014). VII informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014. Madrid: Fundación FOESSA y Caritas Española Editores. Edición 57 aniversario.

Medina, M. y Medina, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios de servicios sociales comunitarios. *Zerbitzuan*, 50, 58-100.

Moix, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales, su concepto. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17,131-141.

Navarro, V. El Estado del Bienestar en España. Recuperado el 24 de abril del 2017, de: <http://www.ub.wdu/ciudadania/hipertexto/bienestar/textos/espana.htm>

Pastor, E. (2013). Situación actual del Trabajo Social en España: un estudio necesario en España. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Consejo General de Trabajo Social, 30(103) ,111-119.

Pantalli, S. y Pérez, S. (2007). La profesionalización del Trabajo Social en el siglo XXI: rupturas y continuidades de la reconceptualización a un proyecto y/o proyectos ético-políticos que hoy se propugnan. En Rozas, M. (Eds.); *La profesionalización en Trabajo Social, rupturas y continuidades, de reconceptualización a la construcción de proyectos ético-políticos*. (pp.133-140) Espacio Editorial.

Robertis, C. (2009). Función y profesionalidad del Trabajo Social. *Palobra*, 10,198-215.

Rodríguez, G. (1989). Orígenes y Evolución del Estado de Bienestar español en su perspectiva histórica. Una visión General. *Política y Sociedad*, 2, 79-87.

Rodríguez, G. et al (2012) Servicios Sociales y Cohesión Social, CES España, Resumen ejecutivo 4-24.

Rodríguez, C. (2014). Ética y Trabajo Social: La reflexión de la profesión, camino de ciudadanía. *Revista internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 55-61.

Rodríguez, G. (2015). Los Retos del Tercer Sector en España en el espacio social europeo, especial referencia a las organizaciones de acción social. *Revista española del tercer sector*, 1, 63-94.

Romero, M. (2016, 11 de abril) Percepción de los ciudadanos de los servicios públicos. El diario, Edición digital.

Salvador, M^a. J. (2000). Calidad y Servicios Sociales. *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales*, 215-256.

Sisamón, R. (2012). El análisis DAFO aplicado a la intervención en casos de personas en situación de exclusión social, *Revista de Trabajo Social y Acción social*, Documentos de Trabajo Social, 25, 469- 487.

Uceda, X. (2011). Los Servicios Sociales en España: desarrollo y articulación en los nuevos escenarios. *Documentación social, tribuna abierta*, 162, 236-259.

Velasco, J.C. (1989). Los Derechos Sociales y la crisis del Estado de bienestar. *Anuario de la facultad de derecho de la universidad de la rioja*, 7, 411-429.

7. ANEXOS

Tabla 2: Análisis DAFO sobre la realidad del sistema de Servicios Sociales en España

Debilidades	Fortalezas
<p>Excesiva burocratización de los procesos</p> <p>Complejidad del sistema</p> <p>Duplicidad de los recursos y servicios</p> <p>Escasa capacidad de incidencia en la realidad social</p> <p>Aparición de subsistemas de prestación de servicios y recursos</p> <p>Poco desarrollo de la investigación social, las entidades prefieren destinar los recursos económicos a otros ámbitos.</p> <p>Poco apoyo por parte de las instituciones al estudio de la realidad</p> <p>Mala gestión o coordinación</p> <p>Desigualdades territoriales</p> <p>Falta de un reconocimiento y base normativa estatal de servicios sociales, que de homogeneidad al sistema de servicios sociales.</p> <p>Dependencia del cuerpo teórico de otros campos de intervención social, haciéndole un sistema débil.</p>	<p>Amplio desarrollo histórico</p> <p>Desarrollo de un sistema con tendencia al bienestar social</p> <p>Países próximos también desarrollan un modelo pro bienestar, encontrando en ellos una guía.</p> <p>Organización a favor de la proximidad y una mejor atención</p> <p>Continua evaluación</p> <p>Gran implicación y participación por parte de los ciudadanos.</p> <p>Sentimiento general de necesidad de implicación y mejora.</p> <p>La ley de atención a la dependencia, como experiencia piloto para la mejora del sistema de servicios sociales en general.</p>
Amenazas	Oportunidades
<p>Aumento de la privatización y mercantilización de la red de protección y atención</p> <p>Desarrollo de un sistema privado fuerte</p> <p>Mercantilización de los derechos y necesidades básicas</p> <p>Superposición de los valores individuales</p> <p>Políticas de austeridad, recortes y eliminación de servicios básicos, provocando una</p>	<p>Los servicios sociales se posicionan como el cuarto pilar del estado de bienestar.</p> <p>Ofrecen una alternativa como factor de inclusión social, desde el elevado número de agentes que participan en él.</p> <p>Potenciación del desarrollo de iniciativas sociales.</p> <p>El sistema de servicios sociales es una articulación de organizaciones capaces de gestionar y lograr una</p>

<p>insuficiencia económica para dotar al sistema de todo lo necesario para satisfacer todas las demandas.</p> <p>Continúo cuestionamiento del Estado de Bienestar y de la capacidad de los servicios sociales públicos.</p> <p>Excesiva dependencia de la situación económica</p> <p>Continuo cambio provocado de la disparidad de decisiones políticas</p> <p>Centralización de los servicios sociales en la atención a la dependencia, dejando algunos sectores de riesgo desprotegidos o posicionados en un segundo lugar.</p>	<p>cobertura de las necesidades (antecedentes)</p> <p>Desarrollo de un plan nacional de servicios sociales, que homogenice y actualice el sistema de servicios sociales.</p> <p>Desarrollo de la segunda generación de leyes de servicios sociales en las CCAA.</p> <p>Fomento de la innovación social</p> <p>Nuevas alternativas de inclusión social</p> <p>Desarrollo de un trabajo social comunitario, posicionando a los servicios sociales más próximos a los ciudadanos.</p> <p>Compromiso del estado y de los sistemas de servicios sociales de mejorar y dar respuestas de calidad y sostenibles.</p> <p>Reconocimiento de los servicios sociales como cuarto pilar del estado de bienestar, y su registro en el cuerpo normativo como tal, dotando al mismo reconocimiento (responsabilidad y obligaciones por parte de todos los agentes y actores)</p>
---	---

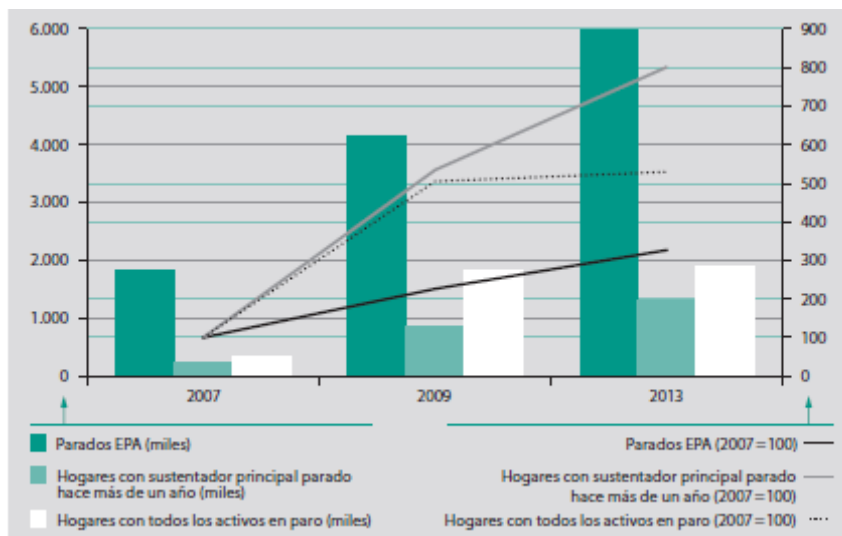
Fuente: Elaboración propia a partir del documento de Hernández (2013).

Tabla 3. Estimación de la población y del número de hogares en situación de exclusión social, 2007-2013.

	Población			Hogares		
	Mediados 2007	Finales 2009	Mediados 2013	Mediados 2007	Finales 2009	Mediados 2013
Total exclusión social						
Total (miles)	44.874	45.983	46.425	16.329	17.121	17.441
Proporción excluidos (%)	16,3	18,7	25,1	15,8	17,2	21,9
Estimación excluidos (miles)	7.314	8.599	11.746	2.580	2.945	3.820
Crecimiento respecto de 2007 (%)	—	17,6	60,6	—	14,1	48,0
	Población			Hogares		
	Mediados 2007	Finales 2009	Mediados 2013	Mediados 2007	Finales 2009	Mediados 2013
Exclusión social severa						
Total (miles)	44.874	45.983	46.610	16.329	17.121	17.441
Proporción excluidos (%)	6,2	7,5	10,9	5,6	6,7	8,9
Estimación excluidos (miles)	2.782	3.449	5.080	914	1.147	1.552
Crecimiento respecto de 2007 (%)	—	24,0	82,6	—	25,5	69,8

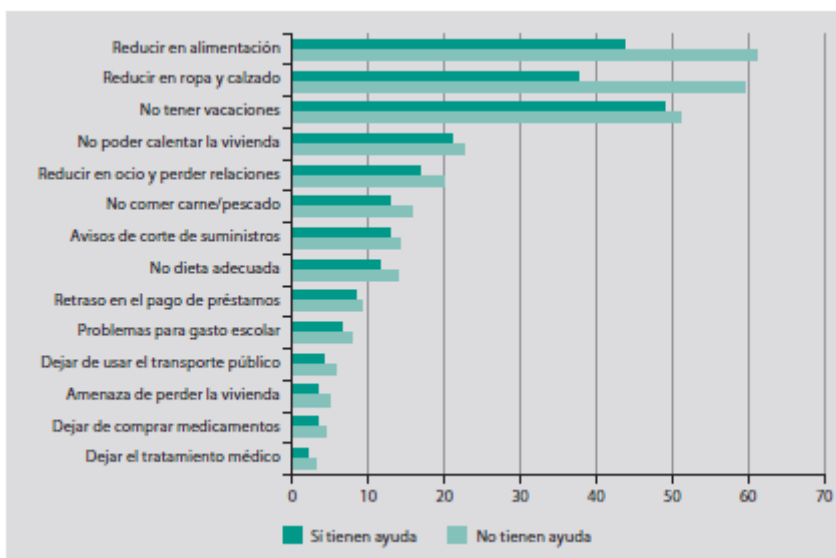
Fuente: VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014. (P. 156).

Gráfico 5: Evolución del desempleo y de su incidencia en los hogares



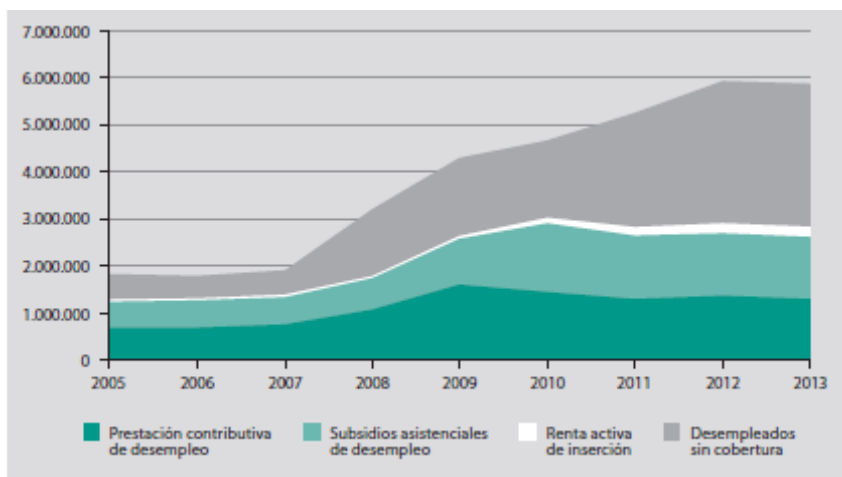
Fuente: VII informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014. (P. 196).

Grafico 6. Estrategias de respuestas a la crisis en función de la ayuda recibida en el año 2013 (porcentaje total de hogares)



Fuente: VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014. (P. 219)

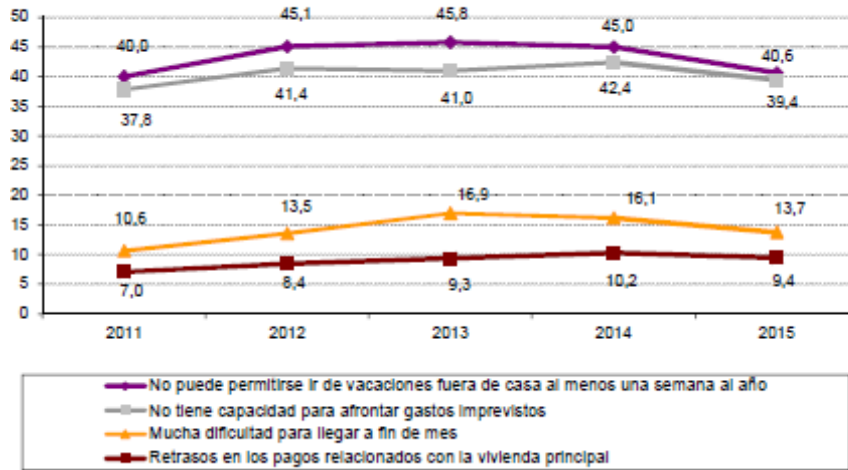
Grafico 7. Evolución del volumen de prestaciones y desempleados sin ningún tipo de cobertura, 2005-2013



Fuente: VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2014. (P. 228)

Gráfico 8: Evolución de las dificultades económicas de los hogares españoles

Evolucion de las dificultades economicas de los hogares.
Porcentajes



Fuente INE, 2016. (p.4)