

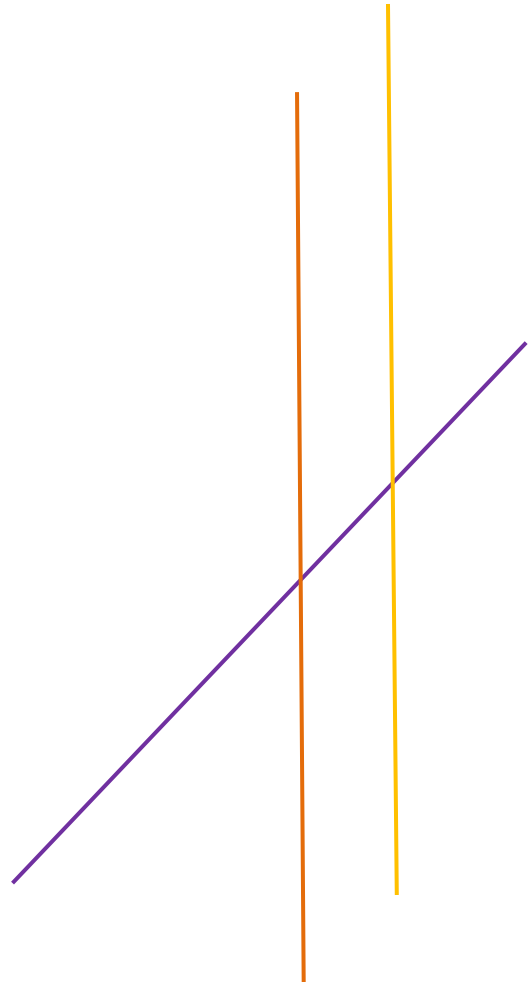
# **Estudio de investigación sobre la profesión de Trabajador/a Social en Aragón**

Miguel Miranda Aranda  
Luis Vilas Buendía



# ÍNDICE

- I. - Presentación.**
- II. - Agradecimientos.**
- III.- Introducción.**
- IV.- Metodología.**
- V. - Resultados.**
- VI.- Conclusiones.**
- VII.-Bibliografía.**
- VII.- Anexos.**



## **I.- Presentación.**

Desde la Junta de Gobierno del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón creímos oportuno y de gran interés, promover un estudio que diera a conocer el perfil del Trabajador Social colegiado de Aragón, y que mejor forma que a través de este proyecto, un estudio basado en datos contrastables en el que el protagonista en todo momento ha sido el trabajador social colegiado. El estudio que comenzó a realizarse ya hace unos meses, fue encargado a la OTRI, necesitábamos de un estudio riguroso, que diera a conocer nuestra realidad, a la vez que nos ayude a difundir y promover nuestra profesión.

Nuestro agradecimiento a los colegiados que han colaborado en este estudio, sin su participación no habría sido posible, así como a los autores del mismo.

## **II.- Agradecimientos.**

Agradecemos a la Presidenta del Colegio, D<sup>a</sup> Irene Gállego Monge y a su Junta de Gobierno por su confianza para la realización de este estudio y la colaboración de la estructura colegial en el desarrollo del mismo. Especialmente queremos señalar a la responsable de formación D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Victoria Mora Gómez y a la responsable del Centro de Documentación-Biblioteca D<sup>a</sup> Noemí López Sierra.

Es obligatorio también agradecer su colaboración tanto a los profesionales que contestaron el cuestionario y así como a los que participaron en los grupos focales.

### III.- Introducción

Este estudio se ha elaborado por iniciativa del Colegio Profesional de Trabajadores Sociales y Asistentes Sociales de Aragón y de los autores. Para defender, promover y difundir la profesión, objetivos del Colegio, es imprescindible conocer la realidad de la situación de los profesionales colegiados, de sus problemas e inquietudes, de sus percepciones, su grado de satisfacción o insatisfacción con el trabajo, sus propuestas de mejora. Este trabajo quiere contribuir a todo ello.

La Universidad, en concreto la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo que es el Centro universitario en el que se imparte el Grado de Trabajo Social, también comparte los mismos objetivos, puesto que no puede abstraerse a la realidad laboral de sus ex alumnos y a las implicaciones que el contexto institucional, político y económico tiene para los que en la actualidad están preparándose como futuros trabajadores sociales. La disciplina y la profesión se retroalimentan porque no existe la una sin la otra. Ya es antiguo el debate sobre la necesaria complementariedad de la teoría y la práctica. La práctica sin teoría es ciega, pero la teoría sin práctica un juego intelectual, decía Emmanuel Kant. No puede ser verdad que la práctica esté del lado profesional y la teoría de los académicos porque sería negativo para ambos colectivos. Como afirmaban recientemente Barrera et al., en su estudio sobre la profesión en Sevilla:

*“El Trabajo Social como disciplina científica está obligado a procurar el mejoramiento de la calidad de vida, pero el abordaje de tal cometido ha de llevarse a cabo dando respuestas a los grandes interrogantes que constituyen el marco referencial teórico de actuación, pero la intervención se canaliza a través de los profesionales. La disciplina y la actuación profesional se retroalimentan, por lo que la profesión y los académicos están destinados a entenderse. La práctica y la teoría están por tanto obligadas a comunicarse. No pueden circular en paralelo, pues como nos enseña la geometría las líneas paralelas por mucho que se prolonguen nunca se encuentran.*

*Actuando cada cual por su lado ambas visiones quedarían mutiladas y ambas perderían perspectiva” Las/os trabajadores sociales necesitan cada vez más de una consolidada base teórica y los docentes de un conocimiento de la realidad práctica. Teoría y práctica se aúnan y complementan y ofrecen las bases para la construcción del Trabajo Social”. (Barrena, Malagon, & Sarasola, 2012, pág. 9).*

Así pues, disciplina y profesión deben de caminar indisolublemente unidas. No es posible la existencia de la una sin la otra. Como profesión y como disciplina, el Trabajo Social nació con las Ciencias Sociales en el intento de entender la realidad y específicamente como disciplina aplicada para producir cambios, para actuar en la realidad social, pero no desde la caridad, o la filantropía y con el mero sentido común como instrumento, sino desde la Ciencia. (Miranda, 2004). En consecuencia, distinguir entre disciplina y profesión en ningún caso puede convertirse en un artificio que permita distancias entre el conocimiento científico - técnico y la práctica profesional. Por el contrario, no es sino un artilugio para diferenciar lo uno de lo otro, pero en el convencimiento de que no es posible un Trabajo Social sin disciplina, (volvería a ser una actividad pre-profesional), ni tampoco una disciplina sin profesión, porque sería otra cosa distinta a aquello que hace ya más de cien años nació no sólo para entender los grandes cambios sociales que estaban apareciendo, sino para producir cambios, para producir un conocimiento científico aplicable a la realidad social. Ese y no otro era el propósito de las pioneras, como Jane Addams, Mary Richmond, entre otras muchas.

Pues bien, es en este ámbito de íntima relación entre la profesión, representada por el Colegio profesional, y la Universidad, donde hay que enmarcar este y otros estudios que se han ido publicando en nuestro país sobre la situación del Trabajo Social, en el convencimiento de que siempre ha existido colaboración entre ambas realidades. Conviene decir que el Trabajo Social ha sido la disciplina pionera en lo que en el ámbito académico llamamos prácticas externas y ahora, con los nuevos planes de estudio, “Prácticum”. En las actividades formativas realizadas en los primeros planes de estudio organizadas en el seno de las COS o en el primer plan de estudios elaborado en la primigenia Escuela de Trabajo Social de

Ámsterdam la formación sobre el terreno ocupan un lugar importante. Y así ha seguido siendo en todas y cada una de las instituciones educativas extendidas por cualquier lugar del mundo, porque como afirma M. Payne, es ésta una actividad presente en cualquier ámbito geográfico. Nos gusta recordar que desde hace ya más de cien años, y a imagen y semejanza de otras muchas profesiones, una generación colabora de manera sustancial al aprendizaje de la generación siguiente. No es posible el proceso formativo de los candidatos a ser trabajadores sociales sin el concurso entusiasta de quienes les han precedido en el ejercicio profesional.

Como venimos afirmando, el Trabajo Social no es una actividad para aficionados bienintencionados, sino una profesión apoyada en un conjunto de conocimientos técnico-científicos que se van ampliando y transmitiendo de los expertos a los que quieren serlo. En este terreno, es ya tradicional la colaboración de los profesionales con la institución académica. Todos y todas las que tenemos el título que nos habilita para el ejercicio profesional, lo hemos alcanzado gracias a la generosidad desinteresada de alguien que nos precedió en el camino. Por ello la Universidad no debe perder ocasión de mostrar su agradecimiento a quienes sin más motivos que la ética profesional, colaboran en dichas tareas formativas.

En el nuevo Plan de Estudios del Grado de Trabajo Social la colaboración de los profesionales representados por el Colegio, y de las instituciones públicas y privadas, se ha intensificado, puesto que se han ampliado los créditos de la asignatura denominada “Prácticum de Intervención” y además se realiza previamente el Prácticum de investigación que se desarrolla necesariamente en el seno de una institución y en estrecho contacto con los profesionales que a veces incluso codirigen el proyecto del alumno. En este contexto, el diálogo entre los académicos y los profesionales debe de ser constante y por supuesto las relaciones entre la Facultad y el Colegio Profesional, tal y como viene sucediendo en los últimos años.

En numerosas ocasiones distintos profesionales de los más diversos ámbitos de la acción social colaboran con la Facultad en calidad de conferenciantes invitados, en los sucesivos Seminarios, Jornadas y Congresos, en presentaciones de sus respectivas entidades, Día del voluntariado, etc. No podemos olvidar además la necesidad de formación a lo largo de la vida del colectivo profesional a la que la

Facultad viene dando respuestas prácticamente desde su creación, en los años ochenta, a través de diversos Cursos acogidos a la normativa de “Estudios propios” y a los denominados “Módulos de Formación” diseñados específicamente para los profesionales y en ocasiones con la colaboración del propio Colegio, del Ayuntamiento de Zaragoza y casi siempre, del Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, aunque en los últimos años esta colaboración se ha interrumpido, esperemos que provisionalmente. La formación ha de darse en la Universidad, ese es el planteamiento más lógico y es la Universidad quien la acredita. Por esta misma razón, los profesionales colaboradores son invitados a cuantas Jornadas, Seminarios, o cualquier otra actividad docente se realiza en el seno de la Facultad.

Es obvio que desde el Rector al último docente implicado en los Prácticum nos gustaría que el reconocimiento de esta colaboración fuera más allá del actual. Se consiguió hace años que algunas ventajas sociales de las que disfruta la comunidad universitaria se extendieran a los profesionales – colaboradores, porque esa era una decisión de la Universidad. Otras posibles compensaciones, específicamente las salariales quedan fuera de la capacidad de decisión de la institución universitaria porque corresponden al ámbito de la normativa ministerial o a las resoluciones del Gobierno de Aragón. En este sentido no se ha dejado de insistir ante los sucesivos responsables de la función pública de la necesidad de buscar figuras de colaboradores docentes que reconozcan la colaboración en cuantas formas sean posibles (baremos de acceso a la función pública, promoción...etc.). Hasta el momento hemos tenido poco éxito. Se nos remite a futuros cambios normativos que lo hagan posible. Seguiremos insistiendo. Y a pesar de todo, hay que constatarlo, cada Curso Académico más de 150 profesionales siguen colaborando, y más de 300 instituciones públicas y privadas han firmado el Convenio de Colaboración.

Sin duda, la puesta en marcha del llamado Espacio Europeo de Educación Superior o proceso Bolonia, con sus luces y sombras, ha supuesto una oportunidad importante para el Trabajo Social. En primer lugar todos los Centros Universitarios se vieron obligados a reformular sus planes de estudio para un título que ya no sería diplomatura, sino Grado, del mismo nivel por tanto que cualquier otro. Esta

circunstancia trajo como consecuencia la resolución de una reivindicación histórica del colectivo profesional, que a medio plazo ha de tener consecuencias en las estructuras jerárquicas de los Servicios e Instituciones porque los Graduados en Trabajo Social poseerán un título del mismo nivel que psicólogos, sociólogos o cualquier otro y por tanto podrán acceder a la coordinación o dirección de los diferentes Centros Sociales.

Naturalmente, un título que corresponde a cuatro años de estudio suponía una ocasión para ascender un peldaño en la cualificación profesional, en la adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas. Por más que algunos lo reivindicaran, la equiparación de la Diplomatura al Grado sin más requisito es legalmente imposible. Fue imprescindible la elaboración de un nuevo Plan de Estudios que habría de ser aprobado por el Consejo de Gobierno de cada Universidad y luego sometido a la evaluación de la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad) que, tras someter a un riguroso escrutinio cada uno de los apartados del nuevo Plan lo acreditaba o no y en consecuencia, la Universidad proponente quedaba autorizada a implementarlo. Además, cada dos años, o bien la ANECA, o bien la Agencia autonómica verifica que efectivamente se está haciendo lo que en el Plan acreditado se dijo que se tenía que hacer. Conviene decir que en la Comisión que elaboró el Plan de Estudios del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza participaron representantes del Colegio Profesional, que fue invitado a manifestar su opinión en las mismas condiciones que cualquier otro participante. Por lo demás, todas las Universidades se mantuvieron coordinadas en un momento tan importante a través de la Conferencia de Decanos y Directores de Trabajo Social que elaboró un documento que fue consensuado en su seno y sirvió de Guía para las distintas Comisiones. Así pues, fueron años de intenso trabajo que concluyó con la puesta en marcha del Grado que actualmente se está impartiendo.

Como es obvio, ningún Diplomado se verá obligado a cursar el Grado para seguir ejerciendo su profesión. Tiene un título que le capacita y autoriza a ejercer la profesión sin más requisitos. También es cierto que es previsible que los empleadores a medio plazo prefieran contratar Graduados que Diplomados, por razones obvias o que en las Escalas de la Función Pública no sea lo mismo una cosa o la otra y por último, que para acceder a determinados puestos sea



imprescindible estar en posesión del título de Grado. En vista de todas estas circunstancias, la Universidad de Zaragoza, elaboró una propuesta de Curso de Adaptación diseñado también en la modalidad “no presencial” con el fin de facilitar a los profesionales que residen y trabajan fuera de Zaragoza la posibilidad de cursarlo. Incomprensiblemente, la respuesta de la Agencia de Evaluación fue negativa. Decimos incomprensiblemente porque al parecer, y de esto no estamos seguros, se han acreditado otras ofertas, (al menos se publicitan como cursos acreditados), que ni de lejos tienen los requisitos de calidad propuestos por algunas Universidades públicas en cualquiera de los apartados de la memoria preceptiva. Nosotros lo intentamos. Se nos autorizó solamente la modalidad presencial y es la que, entendemos con bastante éxito, estamos impartiendo. Conviene aclarar también que los precios de matrícula son los establecidos por los órganos competentes de la Universidad de Zaragoza, incluido su Consejo Social.

Un comentario más. Fue voluntad mayoritaria de la Conferencia de Decanos y Directores que había que aprovechar la ocasión para conseguir una mayor cualificación de los futuros profesionales del Trabajo Social y desde esta perspectiva se han diseñado los planes de estudio de los Grados y de los Cursos de Adaptación. La ANECA en manera alguna hubiera autorizado cualquier otra posibilidad. Ese ha sido el propósito que nos guio en el diseño y que nos orienta en su puesta en práctica. Como se verá hay profesionales que consideran que todos los esfuerzos en este ámbito han resultado baldíos. Consideran también que la mera antigüedad en el ejercicio de la profesión proporciona un nivel que debería de reconocerse. Efectivamente, el ejercicio profesional se convalida en el Curso de Adaptación, así como cualquier otra asignatura que haya sido cursada previamente y se acredite convenientemente a juicio de la Comisión de Garantía de Calidad del Grado. Pero conviene decir también que la antigüedad a veces es un mérito, cuando efectivamente se demuestra que durante el ejercicio profesional se han realizado determinadas tareas en el ámbito de la práctica, de la docencia o la investigación. Cuando lo único que se puede aportar son las nóminas, que prueban la antigüedad, pero nada más, los muchos años de ejercicio profesional, en este caso rutinario, se pueden convertir no en un mérito, sino en un demérito. Por otro lado, la concepción que sutilmente se transmite, de que los alumnos deberían salir de la Facultad

conociendo determinadas cuestiones refleja una concepción de la profesión obsoleta por reduccionista, además de muy peligrosa para su futuro, como muy bien se señala en otros apartados. Los conocimientos de la disciplina del Trabajo Social no pueden ser el Plan Concertado y los programas coyunturales de una u otra Comarca, o las peculiaridades del ejercicio profesional en una Zona de Salud, o en tal o cual Institución, ni tan siquiera el catálogo de recursos sociales, al que por otro lado cualquier ciudadano puede acceder a través de las páginas Web institucionales. El Trabajo Social, internacionalmente y a lo largo de más de ciento veinte años de existencia ha acumulado un saber teórico-práctico que va mucho más allá de los reducidos conocimientos necesarios para moverse en el famoso y reduccionista binomio “necesidades y recursos”. La disciplina y la profesión es otra cosa, afortunadamente. Y convendría, antes de criticar en este ámbito, y como requisito imprescindible, conocer mínimamente los planes de estudio vigentes, y tener alguna idea de su conexión con ese saber aplicado construido solidariamente en muchos países que se intenta transmitir en las instituciones universitarias. Pero lamentablemente se reconoce que se dedican pocos esfuerzos a la puesta al día, tal y como una profesión como el Trabajo Social, exige. Se compran y se leen pocos libros de la disciplina, se suscriben menos revistas porque son caras (aunque algunas están ya en la red y con carácter gratuito), y se participa poco en actividades de formación, seguramente convencidos de que el mero ejercicio profesional nos cualifica absolutamente. Craso error. Un médico, un sociólogo, un psicólogo que no se recicle permanentemente se queda obsoleto, ¿y un trabajador social, no? Por lo demás, es una autocrítica común en esta profesión que se reflexiona poco sobre lo que se hace, se investiga todavía menos y, en consecuencia se escribe más bien poco sobre lo que se hace bien o se hace mal. Una autocrítica seguramente acertada. Mientras tanto... seguimos pensando que por el mero ejercicio profesional sabemos todo lo que necesitamos, a la vez que reconocemos que nuestra preparación académica fue deficiente. Un milagro. Pues claro que el ejercicio profesional nos proporciona conocimientos, habilidades y capacidades que sólo se pueden adquirir sobre el terreno concreto, en la institución concreta, desarrollando unos programas, con un determinado tipo de usuarios... todo eso es obvio. Pero limitar a eso el conjunto de conocimientos teórico-prácticos de la profesión es un error. Más aún, que todas las disciplinas, y el Trabajo Social

afortunadamente no es una excepción, evolucionan, innovan, acumulan saber. Y además a nivel internacional. Eso es lo que los alumnos y los profesionales deben de conocer. Aprender a aprender es la consigna. De las Facultades se debe de salir habiendo adquirido los conocimientos y habilidades que constituyen el cuerpo doctrinal que nos proporciona una identidad profesional, además de todo aquello que nos permite seguir aprendiendo y creciendo profesionalmente. Ningún técnico en ninguna área del conocimiento científico puede aspirar a vivir toda su vida de lo aprendido en la Universidad. Si lo hace no ha entendido nada del mundo en el que vive. Para que se entienda bien: a ningún licenciado en Medicina se le concede el Doctorado por años de ejercicio (por más que se les domine popularmente doctores). No sabemos por qué en el caso del Trabajo Social habría que hacer una excepción.

Por lo demás, el recelo hacia la institución académica y hacia quienes formamos parte de ella, así como la descalificación global, es realmente curiosa. La carrera académica, cada vez más dura por cierto, es la que acredita para la docencia y por tanto para examinar. La puerta a esa carrera está abierta para todo el mundo. Solo es necesario acumular méritos, conseguir la acreditación de la ANECA y superar sucesivas oposiciones. Conviene aclarar, preventivamente, que ningún profesor o profesora que no haya ejercido nunca o que no tenga el título imparte docencia en el curso de adaptación. Basta con consultar la Web de la Facultad y comprobar el profesorado que lo imparte. Y con mucho enviaremos los curriculum vitae de los profesores implicados a quienes lo soliciten.

### **Unas líneas sobre el contexto.**

En nuestro país, tras el largo paréntesis del franquismo, en los años ochenta se comienzan a desplegar sistemas de protección social propios de una democracia que quiere ser avanzada, de un Estado Social, como le define la Constitución, en el propósito de construir un Estado de Bienestar. En ese contexto se multiplican los Servicios Sociales de Base y Especializados y en consecuencia, los puestos de trabajo para los especialistas en este terreno: los y las trabajadoras sociales. La profesión pasó a ser mínimamente conocida al ritmo en el que los nuevos

Ayuntamientos democráticos asumieron sus competencias en materia de Acción Social. Se desplegaron Servicios y prestaciones y al menos un parte de la población, la más vulnerable se convirtió en usuaria de los servicios profesionales del Trabajo Social. Como la puesta en marcha de cualquier sistema de protección social que quiere ser universal, no estuvo ni está exento de problemas. Quizás con demasiado voluntarismo se quiso equiparar los Servicios Sociales a otros sistemas, como la sanidad, la enseñanza o el sistema de pensiones, cuando ni los tamaños ni el marco legislativo ni por supuesto, los recursos empleados en su desarrollo eran equiparables.

La metáfora del “cuarto pilar” del Estado de Bienestar estaba muy bien traída a colación pero en realidad uno de los pilares nunca alcanzó el desarrollo de los demás. Sin duda la llamada Ley de la Dependencia podía haber contribuido en los últimos años a fortalecer, a hacer crecer ese pilar de los Servicios Sociales, pero lo cierto es que recién iniciado su desarrollo, la crisis económica y las prioridades del actual Gobierno del Estado y del de la Comunidad Autónoma, están poniendo en peligro su aplicación y lo que se anunció como derechos de los usuarios están decayendo cuando los empezaban a disfrutar o tenían alguna expectativa de llegar a hacerlo. No sólo eso, sino que las últimas reformas legislativas que afectan a la distribución de competencias entre las distintas Administraciones rompe el consenso de que los Ayuntamientos, como Administración más cercana, y en todo caso por la peculiaridad aragonesa, las Comarcas, habían de ser los responsables de la gestión de los Servicios Sociales. Cuando escribimos estas líneas lo que se percibe no es sólo de quien va a ser la responsabilidad de la gestión sino la propia pervivencia del sistema, es decir la continuidad de la existencia de Servicios y prestaciones que se han ido configurando en los últimos treinta años y que ahora, como el Plan Concertado desaparece. El colectivo profesional percibe que la voluntad oculta de quien gobierna no es ni más ni menos que dejar a los Servicios Sociales reducidos a la mínima expresión, privatizando en muchos casos o adjudicando las responsabilidades del Estado a determinadas ONG’s que estarían sometidas en todo caso al juego de las subvenciones –con los peligros clientelares- o en el mejor de los casos a los concursos públicos. Esto significaría evidentemente el desmantelamiento del cuarto pilar, cuando todavía no se había desarrollado con el

vigor que precisa una sociedad moderna y en cualquier caso, como se supone que incluye el texto constitucional vigente cuando califica al Estado de “social”.

Todo ello repercute obviamente en el trabajo y en las expectativas de los profesionales del denominado “sistema de bienestar” siempre amenazado, siempre en permanente crisis, siempre mal financiado en el laberinto de competencias de las diferentes Administraciones, de los insuficientes convenios de financiación, cuando no por la indiferencia o la ignorancia de los políticos, (políticos de boina, tal y como los califica despectivamente alguna participante en los grupos focales) algunos de ellos incapaces de diferenciar los Servicios Sociales de la Ley de la Dependencia, como se demuestra todavía hoy en no pocas declaraciones públicas de no pocos responsables. Nada que ver con lo que sucede con el Sistema Sanitario, el Educativo o el de Pensiones. Esto es un dato de la realidad mal que nos pese.

No es casual que en todos los estudios realizados en nuestro país los profesionales reclamen mayor “visibilidad” y reconocimiento para los Servicios Sociales. Y en los últimos meses con más fuerza que nunca, ya no se pide “visibilidad” y reconocimiento, sino lo que se está dando ya es la batalla contra el desmantelamiento y la privatización, ofreciendo al mercado los restos del naufragio. Es verdad que otras voces anuncian su intención de que cuando los resultados electorales le sean favorables intentarán blindar los derechos sociales y el sistema de bienestar en la propia Constitución, junto a los sanitarios. La mera existencia de una Ley Básica de Servicios Sociales, de carácter estatal, cuestión altamente deseable, ya no sería suficiente, a la vista de la evolución de la privatización de los recursos sanitarios que sí cuentan con una Ley Estatal desde el año 1986.

En realidad, el tortuoso proceso de puesta en marcha, a la vez que el Estado de las Autonomías, la distribución de competencias entre Comunidades Autónomas, Ayuntamientos y últimamente en el caso aragonés, las Comarcas, ha repercutido sin duda en los profesionales que muchas veces, con más voluntad y entusiasmo que los medios puestos a su disposición, han ido siempre más allá que lo que les permitían los recursos asignados y en no pocas ocasiones en condiciones laborales precarias, con contratos inestables, a tiempo parcial, pendientes de la renovación de convenios, con excesiva movilidad y rotación de los profesionales, plantillas insuficientes, soportando la asignación de funciones impropias, deficientes sistemas

organizativos, intrusismo, etc. No hay más que acudir a las conclusiones de los estudios mencionados para captar un malestar cierto por el reduccionismo de las funciones profesionales a las que los ejercientes se ven obligados por la mala relación entre los recursos personales existentes y el trabajo a realizar, la sobrecarga de trabajo, la descompensación existente entre las funciones asignadas a los Servicios Sociales y la dotación de recursos, la falta de reconocimiento profesional e incluso de riesgo laboral en algún caso. La queja sobre una creciente burocratización parece generalizada llegando a configurar un perfil profesional del que se benefician otras profesiones emergentes que se autoidentifican como ejercientes de otras funciones desarrolladas fuera del despacho, a pie de calle. El Trabajo Social grupal o comunitario se cita a menudo como una aspiración a realizar más que como una realidad dada las dificultades existentes para una intervención social más integral. A menudo también se alegan lagunas formativas o necesidades de supervisión que no son siempre atendidas por las propias instituciones. En este contexto no es infrecuente el desánimo o incluso el malestar profesional aunque muchas veces limitado por la implicación y el compromiso de los trabajadores sociales

Han pasado varias décadas y han sido numerosos los cambios sociales, legislativos, organizativos que han afectado tanto a los Servicios como a sus profesionales. A nadie se le puede ocultar que a las problemáticas existentes en los mejores años del ciclo económico, se han añadido los provocados por la situación de crisis económica en la que las tasas de desempleo o el empleo parcial y precario, hacen vulnerables a muchos más ciudadanos que acuden con expectativas a los Servicios Sociales que a su vez ven limitadas sus posibilidades de actuación por los recortes en servicios y prestaciones o los limitados recursos financieros que en absoluto se incrementan para responder a las crecientes situaciones de necesidad.

Otros cambios han afectado al interior de la propia profesión, algunos importantes como el acceso a la formación universitaria y recientemente, la consecución del Grado de Trabajo Social, que le equipara a los demás títulos universitarios, lo que sin duda tendrá efectos en las instituciones a medio plazo contribuyendo a una mayor visibilidad de la profesión y mejor reconocimiento para el acceso a puestos de coordinación y dirección.

¿Y cuál es la situación en Aragón? Solemos emitir juicios basados en nuestro conocimiento de la realidad, lógicamente matizados por las percepciones subjetivas de cada cual. Parecía conveniente dar la palabra a los propios colegiados mediante instrumentos adecuados de investigación que nos posibiliten un conocimiento riguroso de la realidad sobre la que fundamentar nuestras propuestas de mejora. Lógicamente este primer acercamiento está limitado por razones obvias a los propios colegiados y a su voluntad de colaborar mediante la respuesta al cuestionario recibido o bien a través de los grupos focales. No han sido tenidas en cuenta las opiniones de los no colegiados y mucho menos la de los no ejercientes que han quedado fuera del ámbito de análisis.

## **IV.- Metodología**

En la realización del presente estudio, tras varias conversaciones con representantes de la Junta de Gobierno del Colegio, optamos por utilizar un cuestionario como técnica cuantitativa y la realización de tres grupos focales: uno por cada provincia (Teruel, Huesca y Zaragoza).

El cuestionario, que fue elaborado junto con el Colegio, se envió a todos los colegiados (1.112) y se reiteró el envío un mes y medio más tarde. Se recogieron 245 cuestionarios, un número superior a los utilizados en otros estudios similares.

Para la participación de los grupos focales se realizó una invitación expresa por parte del Colegio Profesional.

En el tratamiento cuantitativo se cruzaron diferentes variables que fueron seleccionadas para poder comparar los resultados con estudios anteriores en otros ámbitos geográficos.

En cuanto a los grupos focales se incluye en este texto la transcripción de los mismos.



## V.- Resultados.

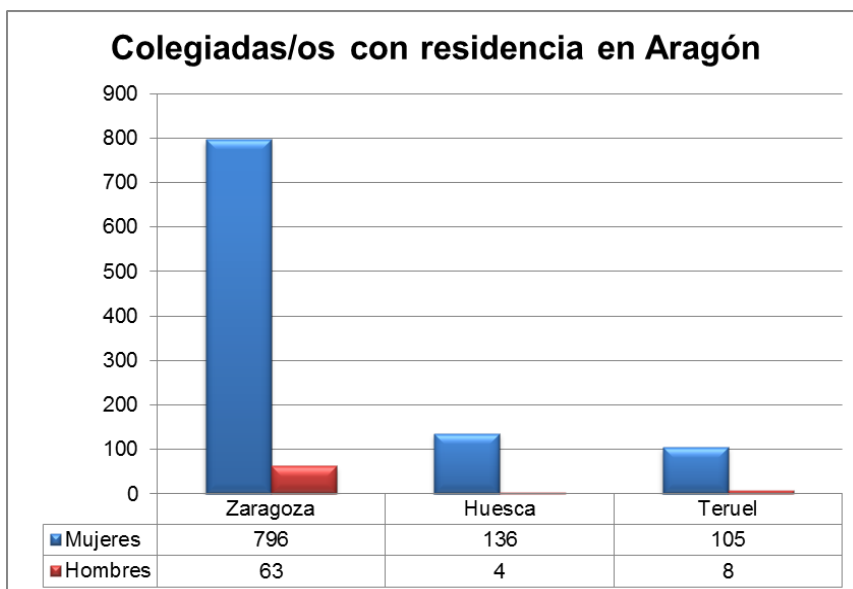
### Variables sociodemográficas

#### Sexo

El Trabajo Social en Aragón es una profesión ejercida casi en su totalidad por mujeres ya que más del 93% de las personas colegiadas son mujeres<sup>1</sup>, lo que coincide con la mayoría de los estudios realizados en los últimos tiempos sobre esta profesión.

En la tabla anexa se recogen los datos de los colegiadas/os en el Colegio Profesional de Trabajadores Sociales de Aragón, que vivían en Aragón a 31 de Diciembre de 2012<sup>2</sup>.

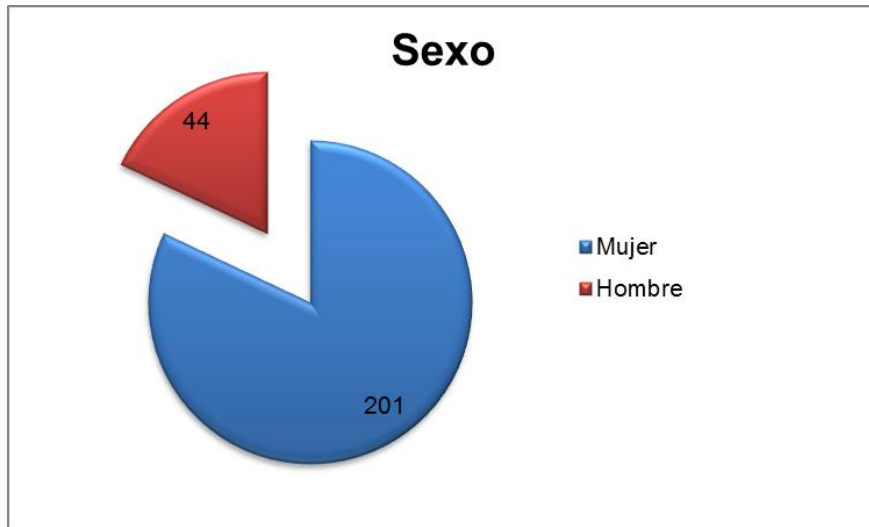
La presencia mayoritaria de las mujeres en esta profesión, tal como también reflejan la mayoría de las investigaciones recientes, tiene que ver con la institucionalización de las tareas de asistencia y cuidado realizado tradicionalmente por las mujeres en el seno de las familias.



<sup>1</sup> Otros trabajos similares al aquí presentado revelan datos similares, como por ejemplo el de la "situación laboral de las trabajadoras sociales en la Rioja" (Aretio Romero, y otros, 2009).

<sup>2</sup> De los 1.126 colegiadas/os que tenía el Colegio Profesional 1.112 personas vivían en la Comunidad Autónoma, estando el resto fuera de ella.

Un 83% de los cuestionarios remitidos fue respondido por mujeres.



Aunque no era uno de los objetivos de la investigación, sí podemos afirmar que el Trabajo Social es una profesión feminizada y la explicación podemos encontrarla en los presupuestos de las teorías de género, tal como afirma la profesora Tomasa Bañez (2005):

*“Las actividades profesionales de trabajo social son equivalentes, a nivel social, a las actividades de cuidado que han ejercido tradicionalmente las mujeres en la familia. La traslación de las mismas fuera del ámbito doméstico se fundamenta en que la división sexual del trabajo en la familia se proyecta metafóricamente en el conjunto de la sociedad.*

*El trabajo social es una profesión feminizada, puesto que se proyectan en ella las cualidades y habilidades que se atribuyen a las mujeres en relación a las tareas de cuidado y protección. Esta naturalización aparece tanto en los precedentes del trabajo social como en la profesionalización del mismo.*

*... La incorporación de los hombres al trabajo social se produce con la profesionalización de la actividad y, por tanto, con su regulación laboral y salarial. La organización del trabajo y de las*

*actividades, en el trabajo social, reproducen la división sexual del trabajo. Como consecuencia de ello existen diferencias de género en el seno de la profesión relacionadas con la concepción de la profesión, los ámbitos y contenidos de trabajo y la centralidad del trabajo remunerado en la vida de los profesionales.”*

## **Edad**

El 70% de las personas que han contestado el cuestionario está entre los 26 y 45 años. La persona más joven que contesta el cuestionario tiene 22 años y la de más edad es de 63. La edad media es de 37,5 años.

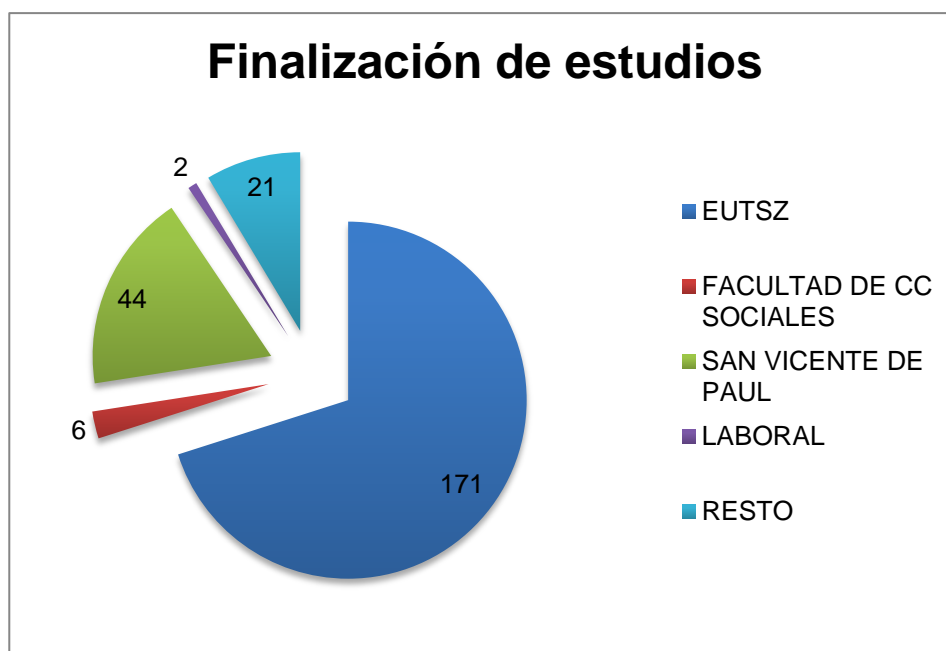
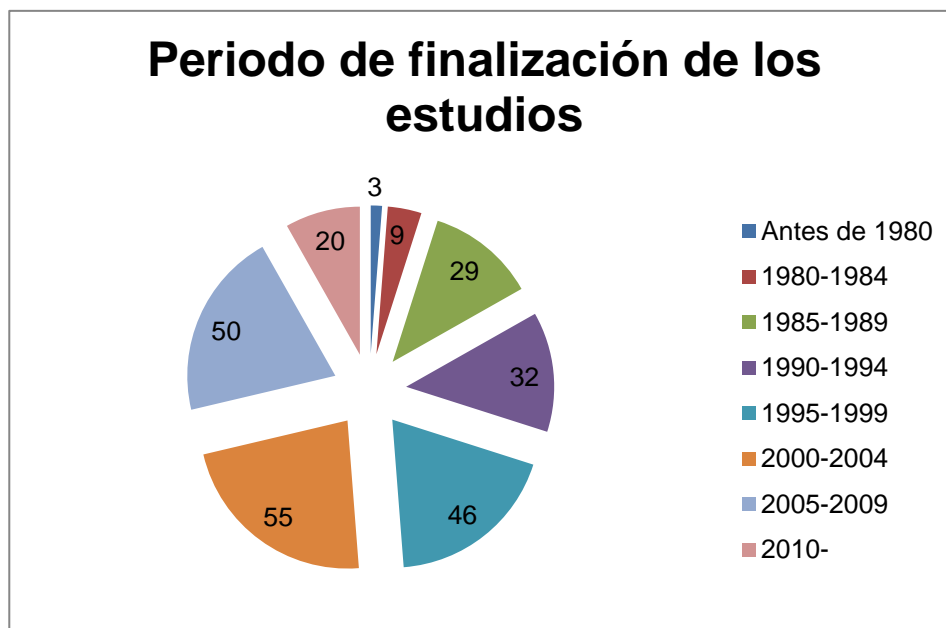
	Frecuencia	%
Menos de 25 años	17	6,94
Entre 26-35 años	106	43,27
Entre 36-45 años	64	26,12
Entre 46-55 años	46	18,78
De 56 en adelante	12	4,90

El Trabajo Social es ejercido por profesionales jóvenes y su explicación puede ser debido a la combinación de algunos factores, como la expansión de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social a partir de los años ochenta, lo que provocó un aumento de tituladas y titulados<sup>3</sup>. O cómo las Administraciones públicas iniciaron una expansión de los Servicios Sociales, que permitió la incorporación de una gran cantidad de trabajadoras y trabajadores sociales al mercado laboral. Es posible que esta característica, a pesar de las circunstancias actuales, se mantenga. Es obvio que el número de profesionales del Trabajo Social que se jubila cada año es insignificante porque los primeros que empezaron a ejercer a comienzos de los años ochenta y siguientes –cuando se aumentaron sustancialmente las contrataciones- todavía no han llegado a la edad de jubilación.

<sup>3</sup> En el apartado correspondiente a la formación ampliaremos esta afirmación.

## La formación

Atendiendo al año en que finalizaron los estudios, podemos observar un paulatino crecimiento a partir de mediados de la década de los ochenta, tal como se refleja en el gráfico “periodo de finalización de estudios”. Habiendo finalizado sus estudios en la Universidad de Zaragoza aproximadamente el 73<sup>4</sup>% y significativo 18% en la antigua Escuela de Trabajo Social de la Iglesia, “San Vicente de Paul”.



<sup>4</sup> Recoge los alumnos de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza y la nueva denominación Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.

De las respuestas de los cuestionarios se obtiene que casi un 51%, acabaron sus estudios antes de los treinta y cinco años.

	Frecuencia
Entre 18-25 años	17
Entre 26-35 años	105
Entre 36-45 años	64
Entre 46-55 años	46
De 56 en adelante	12

Es significativo el dato de formación del colectivo que ha respondido a los cuestionarios. Pues casi un 41% de los que han respondido siguen estudiando en la actualidad, lo que indica que la necesidad de reciclarse formativamente está muy presente en este colectivo.

- El 23% de las respuestas afirman tener otra titulación universitaria, ya sea otra diplomatura o una licenciatura o un máster (oficial o no).

	%
Otra diplomatura	21,05
Otra licenciatura	21,05
Máster oficial	31,58
Máster no oficial	26,32

Entre las licenciaturas destaca la de Antropología Social y Cultural en el 33% de las respuestas y, con respecto a los Másteres oficiales destacan el de Terapia Familiar de enfoque Sistémico y el de Trabajo Social en Salud Mental, ambos impartido por la Universidad de Zaragoza.

- Un 25% de los que responden tiene otra titulación reglada no universitaria.
- Un 58% de los encuestados ha realizado Cursos, Jornadas o Seminarios de más de 10 horas de duración, destacando aquellos que tienen que ver con Infancia y familia, personas mayores, violencia de género, mobbing, bullying, mujer, exclusión social ...

Curso o seminario	Frecuencia	%
Participación y Animación Social	86	35,25
Planificación/programación	67	27,46
Evaluación	34	13,93
Legislación	49	20,08
Infancia y Familia	130	53,28
Juventud	42	17,21
Personas mayores	116	47,54
Mujer	89	36,48
Inmigrantes/refugiados/desplazados	76	31,15
Exclusión Social	82	33,61
Salud	62	25,41
Drogodependencia	42	17,21
Sida	12	4,92
Trastornos de la conducta alimentaria	13	5,33
Discapacidad	59	24,18
Violencia de género, Mobbing, Bulling	98	40,16
Mediación	54	22,13
Ocio y tiempo Libre	72	29,51
Crecimiento personal/Autocuidado	37	15,16
Idiomas	25	10,25
Informática	62	25,41
Peritaje judicial	79	32,38
Otra:	8	3,28

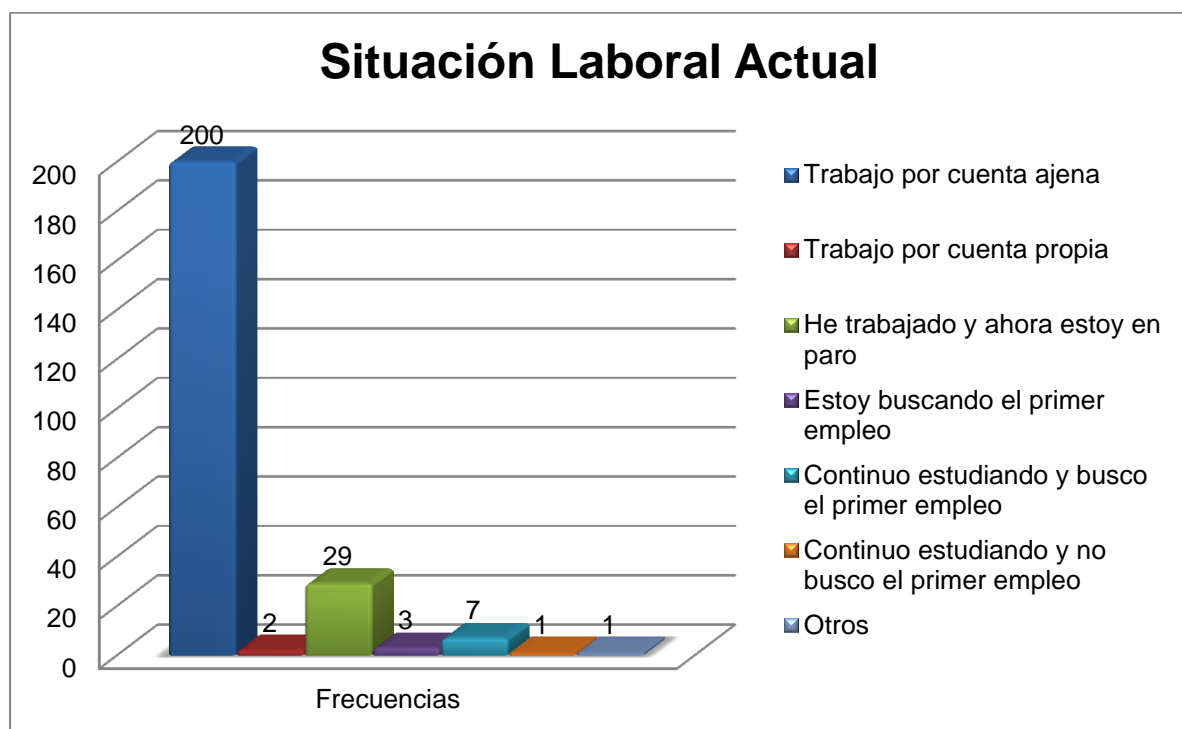
También se realizó una pregunta de respuesta múltiple sobre la formación que se desea recibir. Las respuestas obtenidas se pueden agrupar entre tres grandes áreas:

- Planificación y Programación,
- Aquellas que tienen que ver con Salud y Dependencia e
- Infancia y Familia.

## Laboral

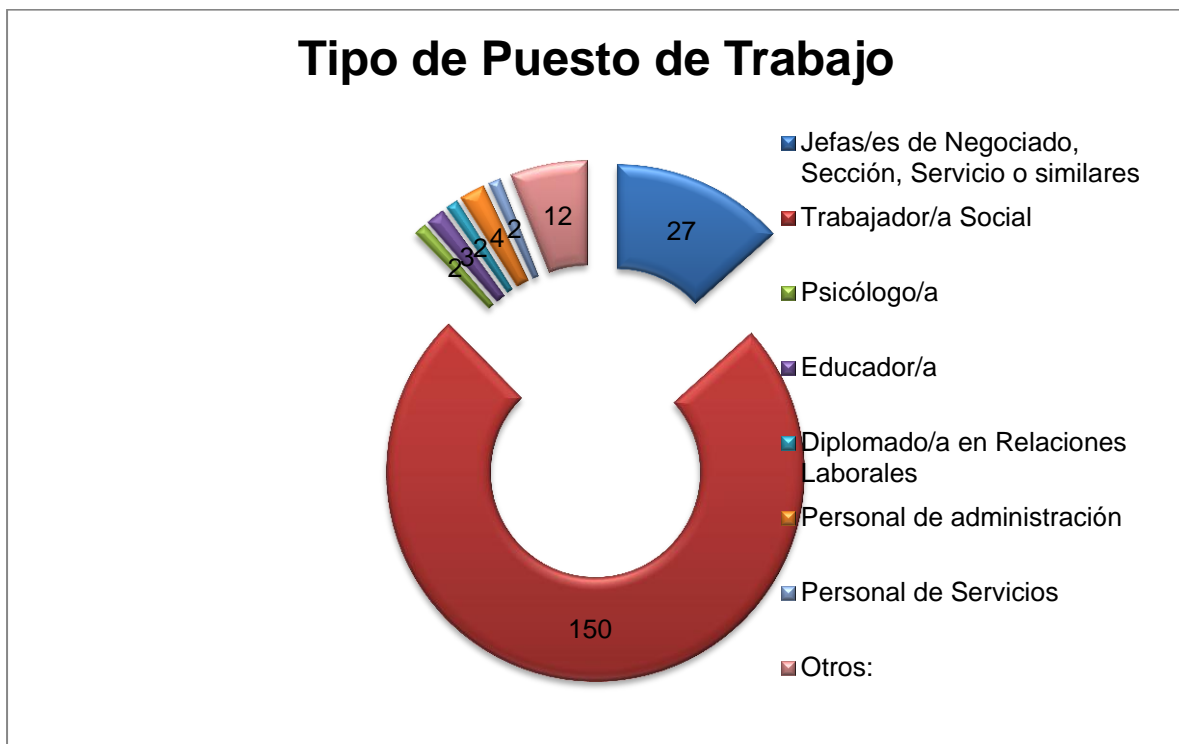
### Situación Actual

El 83%<sup>5</sup> de las personas que responden tienen trabajo, bien por cuenta propia o ajena. Esta es la situación de la inmensa mayoría de las respuestas: 200 personas frente a 2 que lo hacen por cuenta propia y de todas ellas 175 lo hacen a tiempo completo.



<sup>5</sup> 202 personas de los 245 cuestionarios recibidos.

Aunque también es significativo que un 17% responda que o bien hayan trabajado y estén en paro o no lo hayan hecho en ningún momento, estos datos nos hacen plantearnos la cuestión de la precarización del trabajo en el colectivo y la especial relevancia que en este sector está teniendo la crisis, cuestiones que merecerán en un futuro una investigación en más profundidad.



El tipo de puesto de trabajo que realizan se reparte, en su inmensa mayoría entre el de trabajador/a social y el de Jefe/a de Negociado, Sección, Servicios y similares, ello correlaciona con el tiempo que se lleva ejerciendo la profesión, y aunque una significativa proporción de ellas/os (62%) tienen un ejercicio de ocho años o menos, también existe un alto grado de experiencia profesional (entendida como tiempo en el ejercicio profesional) en este colectivo y profesión, cuya implantación, como en las demás Ciencias Sociales (Sociología, Psicología, Antropología...) se reduce, en España, a unas pocas décadas.



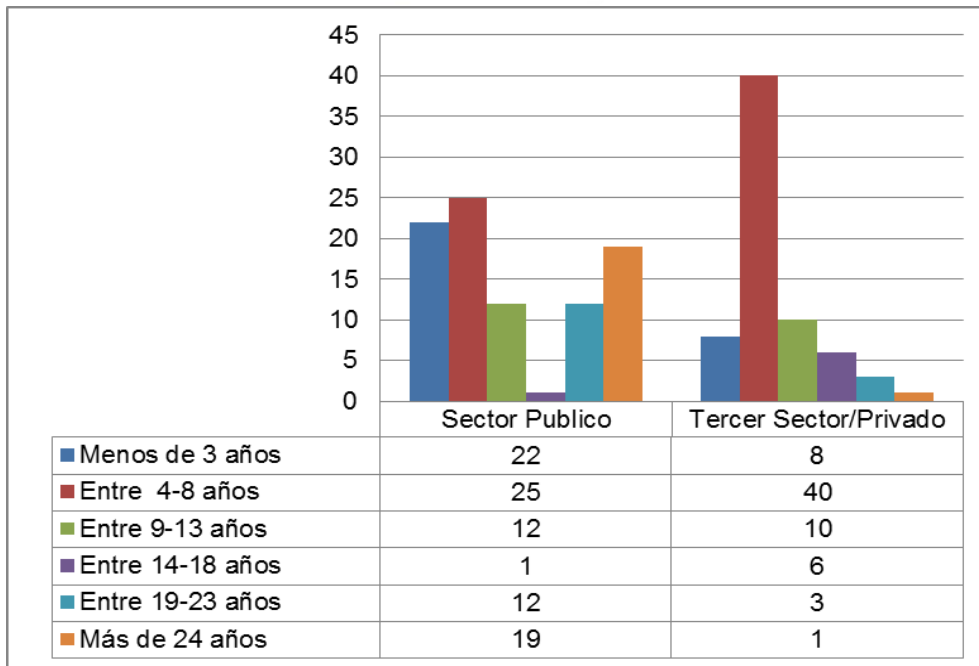
**Tiempo ejercido en el actual lugar de trabajo:**

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Menos de 3 años	43	21,29
Entre 4-8 años	81	40,10
Entre 9-13 años	30	14,85
Entre 14-18 años	7	3,47
Entre 19-23 años	18	8,91
Más de 24 años	23	11,39

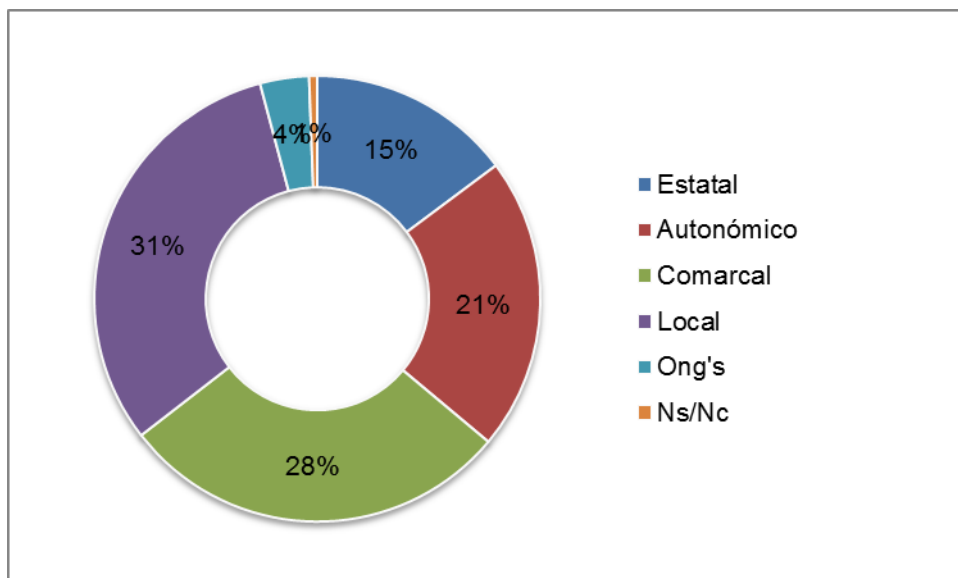
Ante la pregunta ¿para quién trabajas?, de las respuestas dadas se desprende que el 57% lo hacen para la Administración pública y el resto se reparte entre el Tercer Sector (36%) y sector privado.

En el sector público trabajan el 43.40% de mujeres y el 13.84% de los hombres que han respondido los cuestionarios. Y en el tercer Sector y privado lo hacen el 37.11% y el 5.66% respectivamente.

En el sector público se da una estabilización del puesto de trabajo en cuanto al tiempo llegando un significativo 12% del total con más de 24 años de permanencia en el puesto, mientras que en el privado la gran mayoría 36,48% con menos de trece años de trabajo, lo que puede ser debido al aumento de las ONG's, Fundaciones, Asociaciones, etc., en los últimos tiempos.



El contrato en estos últimos es mayoritariamente indefinido, pero también existe un 15% de contratos temporales. El ámbito de la empresa para la que trabajan es fundamentalmente local y comarcal en casi un 60%.



Las 106 personas colegiadas que trabaja en los Servicios Públicos, se reparten entre los Servicios Comunitarios (57%), un 36% en los Especializados y el resto, y casi un 7% en ambos. La proporción de hombres y mujeres se reparte casi

de una forma igual en cada uno de los ámbitos. En todos ellos hay un hombre por casi cuatro mujeres.

Cuando se habla de los Servicios Especializados y en el ámbito de los mismos, se da la curiosa paradoja que en el único sector de trabajo dónde hay casi una igualdad de trabajadoras/es de ambos sexos es en el de la “atención a personas mayores”, lo que contraviene algunos de los datos obtenidos por otras investigaciones.

Sector	%
Personas mayores	37,9 <sup>6</sup>
Personas con Discapacidad	11,9
Minorías Étnicas	3,15
Mujer	7,02
Familia Infancia y adolescencia	22,08
Inmigración/Refugiados/Desplazados	6,11
Otros <sup>7</sup>	11,84

### Tipo de Jornada Laboral

Continua	Partida
76,24 %	23,76 %

La gran mayoría de los/as trabajadoras/es sociales desarrollan su actividad profesional en jornada continua, si bien existe un porcentaje significativo que lo hacen en jornada partida. Existen diferencias significativas si su labor profesional se desarrolla en el sector público o privado. En este último un 40% de las personas que

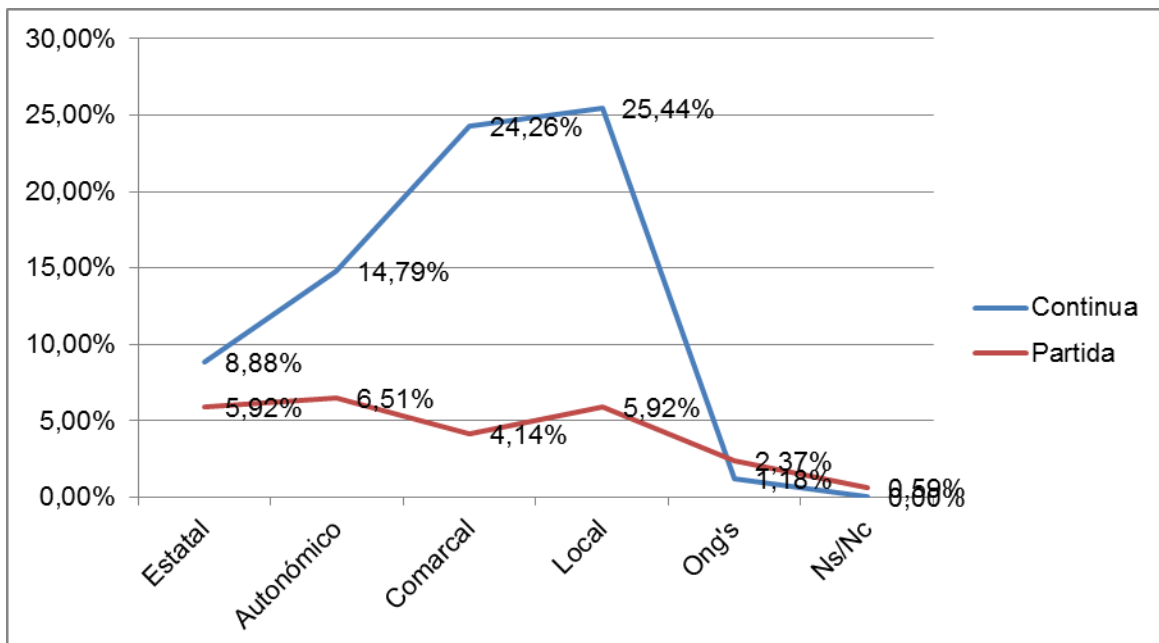
<sup>6</sup>El 51% de las respuestas pertenece a las mujeres.

<sup>7</sup>Este apartado es un cajón de sastre donde aparecen todo tipo de respuestas.

han contestado manifiestan que trabajan en jornada partida frente a un 12% que tienen la misma condición en el sector público.

	Continua	Partida
Sector Publico	50,00 %	6,44 %
Sector Privado	26,24 %	17,33 %

Profundizando un poco más en los datos que tienen que ver con el sector público la actividad laboral de las/os trabajadoras/es sociales que se desarrolla de forma continua es significativamente superior en el ámbito local y comarcal que en el estatal y autonómico<sup>8</sup>.



### Salario neto mensual

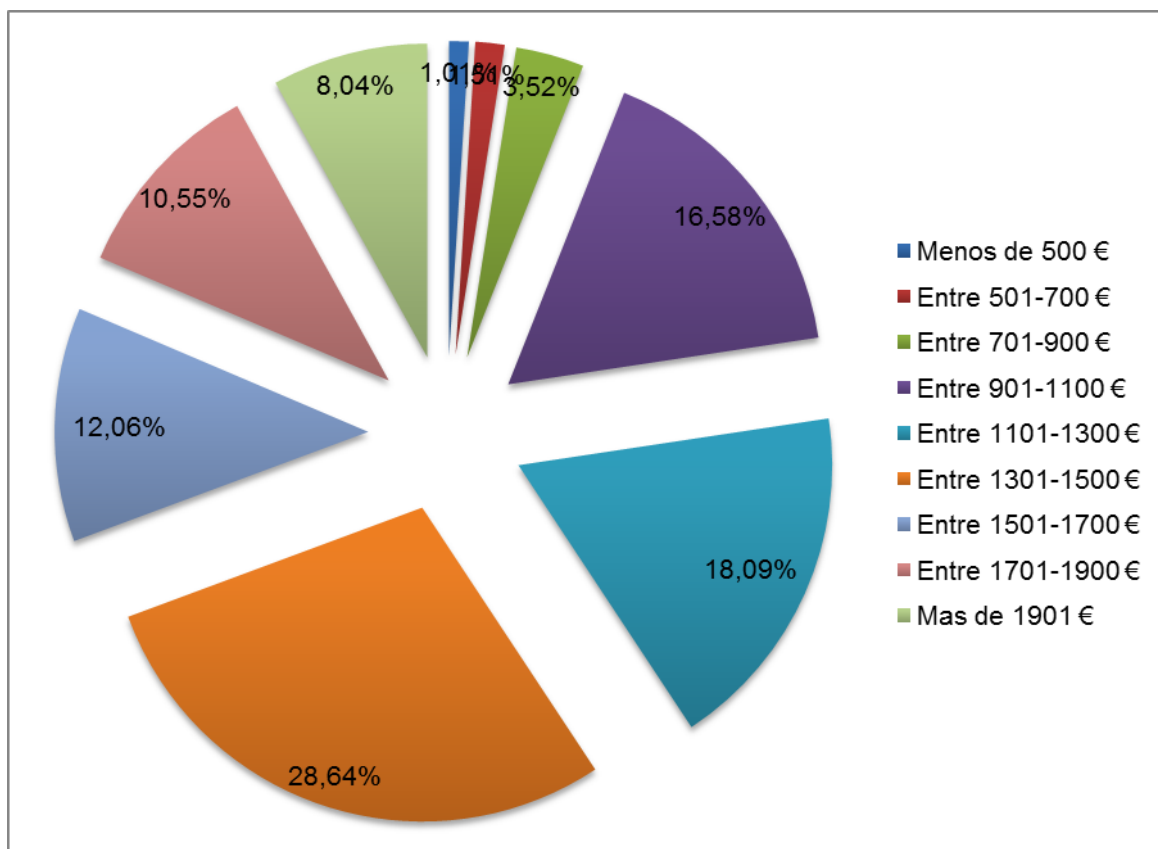
Para realizar un buen análisis de las características laborales de las/os trabajadores sociales (como de cualquier colectivo) hay que pasar por tener en cuenta el salario que se percibe.

Se realizó la pregunta en intervalos en la idea que las respuestas fueran mayores y más fiables, en tanto que pensábamos que preguntar por el salario

<sup>8</sup>En cuanto a las ONG's la diferencia es significativamente mayor solo 1 de cada 4 personas tiene jornada continua.

puede generar ciertas susceptibilidades que hiciesen que la pregunta no se contestase o que no fuera del todo fiable las respuestas obtenidas.

Por otro lado, se realizó atendiendo a que se respondiese el salario neto para evitar confusiones en las respuestas (salario bruto, salario neto, con pagas prorrateadas,...). Acabamos formulando esta pregunta porque considerábamos que el salario neto es el que mejor se conocería a la hora de responder todo el cuestionario, y al mismo tiempo podrían ser una imagen más real del poder adquisitivo de las/os profesionales<sup>9</sup>.



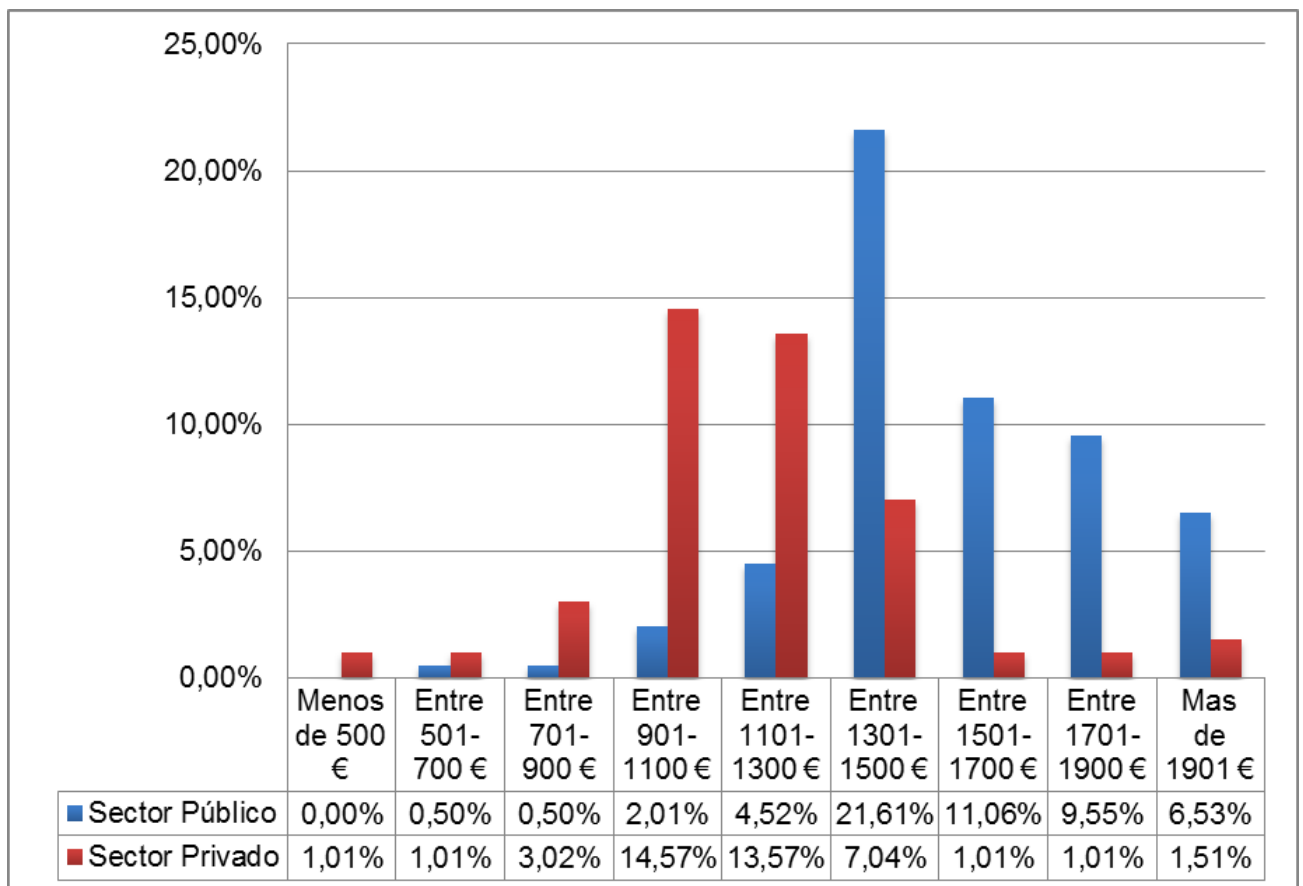
Lo primero que sorprende es la gran variabilidad de sueldos, a pesar de exigírseles a todos ellos la Diplomatura de Trabajo Social, y aun teniendo las mismas funciones y actividades similares hay diferencias salariales superiores a 1.000€, algo que también aparece reflejado en estudios de iguales características (Aretio Romero, y otros, 2009, pág. 70).

<sup>9</sup>Solamente tres profesionales no contestaron a esta pregunta.

- Sorprende así mismo que un 21% de las respuestas manifiesten que cobran menos de 1.100 €.
- Igualmente sorprendente es que en los intervalos comprendidos entre 900 y 1500€ se encuentra el 60% de los salarios percibidos.

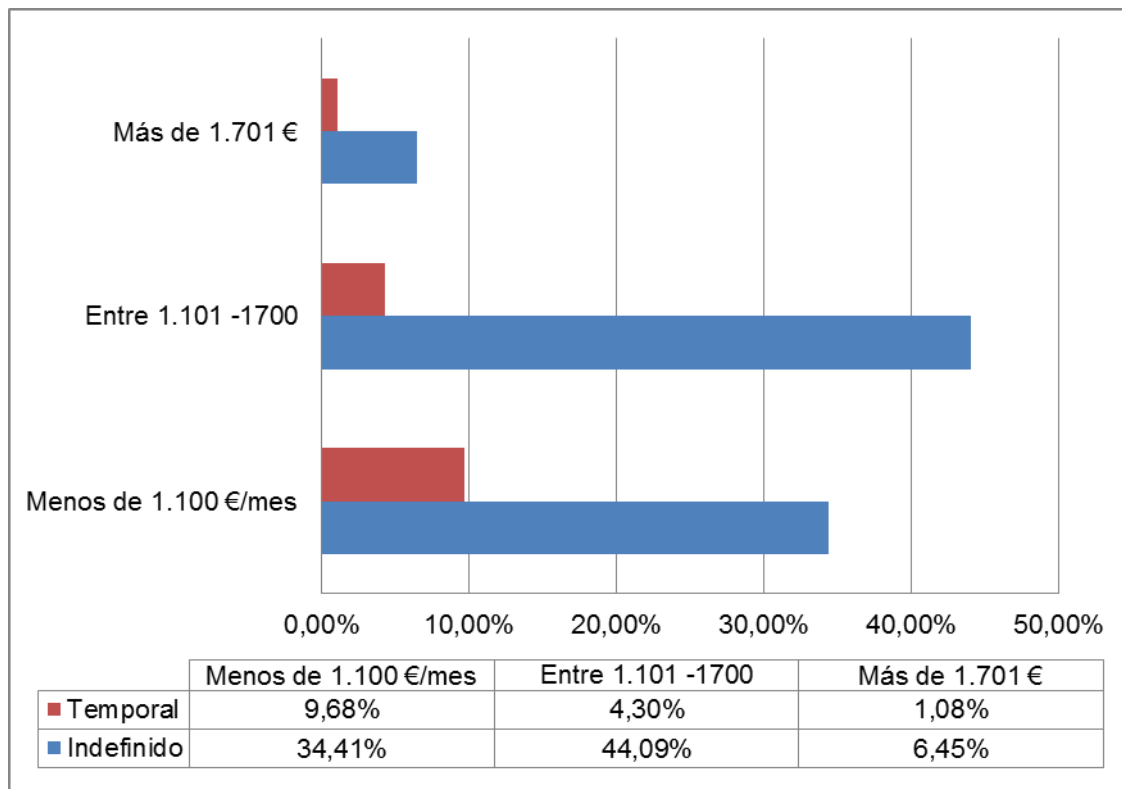
El 30% de los salarios se encuentran en los intervalos superiores, que correlacionan con el tiempo y los cargos de coordinación que se han descrito anteriormente.

Si se cruza esta variable de salarios con otras variables para de dotar de un sentido más amplio a los resultados vemos que esta resulta muy importante. Así existe una fuerte relación entre el salario neto mensual y la entidad para la que se trabaja: los salarios son significativamente más altos en el sector público, tal como se puede ver a continuación.



Si analizamos el salario neto mensual en función a la Administración pública para la que se trabaja, observamos también diferencias significativas: aquellas/os que trabajan para las comarcas<sup>10</sup> están mejor pagadas/os que el resto de los profesionales, con sueldos que abarcan más de 1.100 a 1.700 €. En los intervalos superiores los mejor pagados son aquellos que trabajan para los Ayuntamientos.

Existen también diferencias entre aquellas/os que desarrollan su actividad en el sector privado y estas vienen motivadas por el tipo de contrato. Se constata que quienes tienen un contrato indefinido cobran más que quienes lo tienen de carácter temporal.



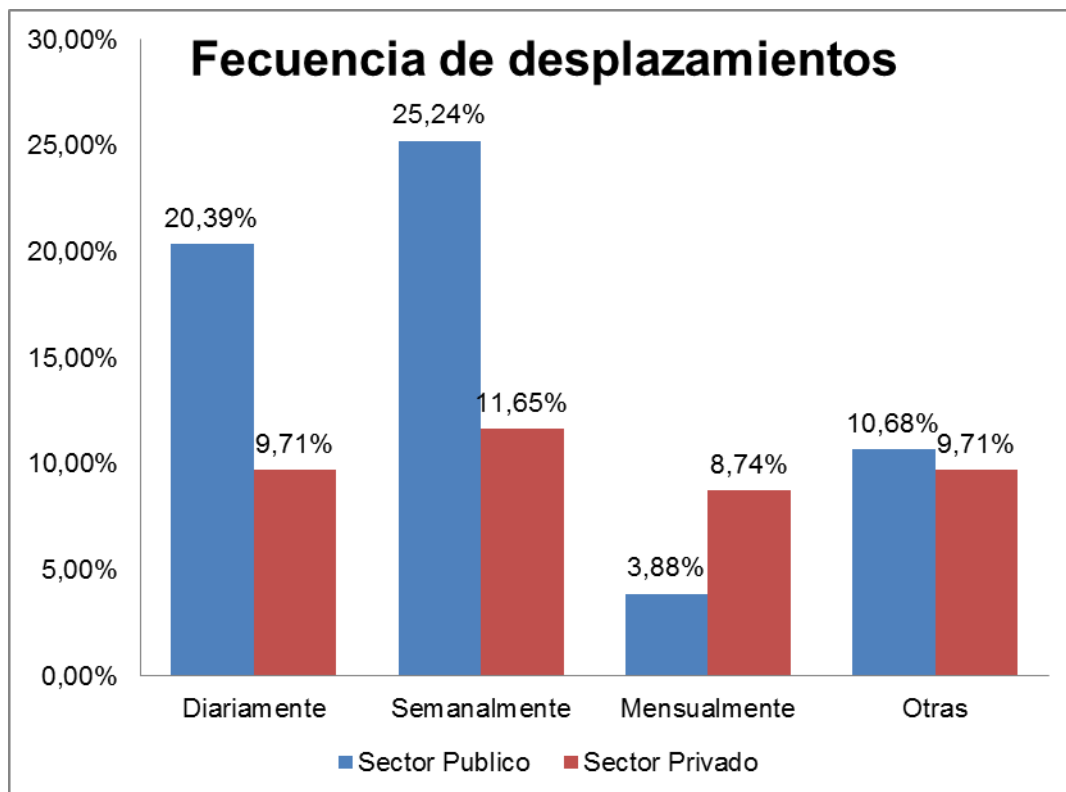
<sup>10</sup> Aunque los datos no son concluyentes, por no haberse podido completar más cuestionarios en las distintas comarcas, parece observarse unas diferencias en el salario neto entre las distintas comarcas, lo que sería difícil de justificar.

## Necesidad de desplazamiento a otras localidades

Debido a la peculiar dispersión territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón se analizó, también, la necesidad de desplazamientos a otras localidades distintas a las del centro de trabajo del trabajador social.

El resultado fue que el 51,50% respondió que debían desplazarse, debiendo pasar en la carretera una media de 12 horas mensuales. Quienes se desplazan lo hacen en una horquilla que varía entre una hora y cincuenta horas al mes<sup>11</sup>.

	Se desplaza	No se desplaza
Sector Público	60,20 %	51,55 %
Sector Privado	39,80 %	48,45%



<sup>11</sup>La moda de la presente variable es 3 horas mes.



De los datos expuestos tanto en la tabla así como en el gráfico superpuestos, nos muestran que las personas que están en el sector público son las que más se desplazan y lo hacen con una frecuencia mayor salvo cuando el desplazamiento es mensual.

Esto tiene que ver con la dispersión del territorio de la comunidad autónoma y con la comarcalización que obliga a las/os trabajadoras/es sociales a desplazarse a lo largo de todo el territorio que ocupa la comarca en la que desempeñan su ámbito de trabajo.

## **Actividad profesional**

### ***Área de trabajo***

El mayor porcentaje de las/os trabajadoras/es sociales trabajan en los servicios sociales comunitarios, tal como se expresaba anteriormente, si bien en un mayor grado lo hacen aquellos profesionales que trabajan en el sector público. No siendo la diferencia muy significativa con los del sector privado<sup>12</sup>.

	%
Servicios Sociales Comunitarios	57,55
Servicios Sociales Especializados	35,85
Ambos	6,60

Los sectores de actuación que más destacan son personas mayores, familia, infancia y adolescencia, seguidas de discapacidad.

En el apartado de otros existe una gran dispersión que tiene que ver con las respuestas que han dado, fundamentalmente las personas que trabajan en el sector privado, lógicamente derivadas de las fundaciones, asociaciones, etc. Para las que trabajan que tienen unos objetivos y fines determinados.

<sup>12</sup> Atendiendo a otras investigaciones del entorno geográfico hay una diferencia substantiva por lo que los resultados de estas variables pueden estar sesgados como comentábamos en el primer momento.

	%
Personas mayores	29,55
Personas con Discapacidad	9,09
Minorías Étnicas	2,27
Mujer	2,27
Familia Infancia y adolescencia	18,18
Inmigración/Refugiados/Desplazados	4,55
Otros	34,09

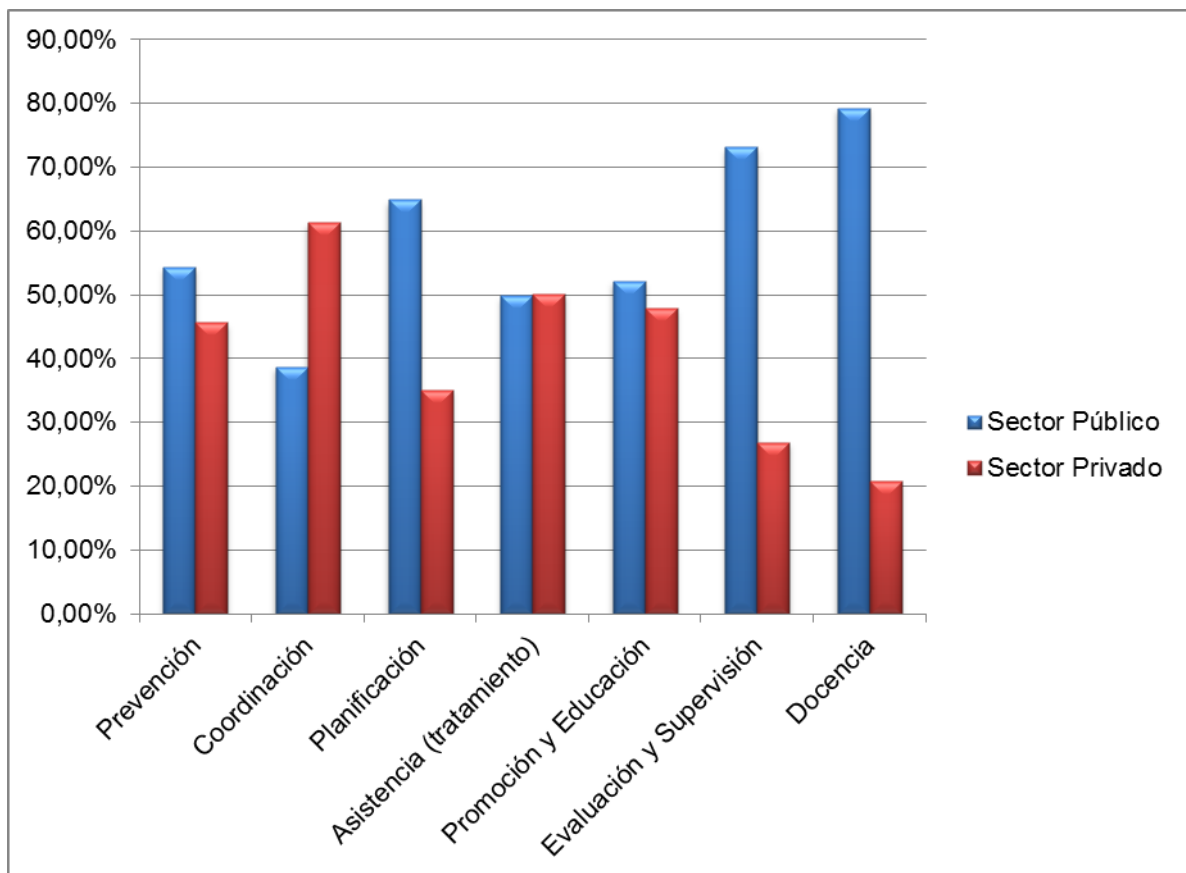
### Funciones

	% S/Total	% S/muestra
Información y Orientación	15,47	87,13
Prevención	10,28	57,92
Asistencia (tratamiento)	8,79	49,50
Rehabilitación	3,51	19,80
Promoción y Educación	8,52	48,02
Planificación	9,40	52,97
Funciones Administrativas propias del TT.SS	13,80	77,72
Evaluación y Supervisión	7,82	44,06
Dirección y gerencia	2,37	13,37
Mediación y Arbitraje	3,34	18,81
Investigación	1,85	10,40
Docencia	4,31	24,26
Coordinación	10,11	56,93
Otras	0,44	2,48

Por las respuestas obtenidas podemos afirmar que existen al menos grandes grupos por la proporción de profesionales que las realizan:

- Información y Orientación y Funciones Administrativas propias. Más del 75% las realizan.
- Prevención, Coordinación, Planificación, Asistencia (tratamiento), Promoción y Educación, Evaluación y Supervisión, entre un 40 y un 60%
- Docencia, en torno al 25%
- Un resto con diversas funciones...

El análisis de estos resultados en función del tipo de entidad en la que se trabaja nos muestra que hay diferencias significativas en cuanto a la realización de funciones, siendo desarrolladas en mayor medida por las personas que están el Sector Público, excepto en la función de coordinación que es mayor en el sector privado (algo más del 61 % de las personas que contestaron en esta variable).



### ***Funciones no propias del Trabajo Social***

Otra de las cuestiones que deseábamos conocer era saber si las/os profesionales del trabajo social realizan funciones ajenas a las de su profesión.

El 35%<sup>13, 14</sup> de las encuestas respondieron afirmativamente, esto representa datos un poco inferiores a los obtenidos por otras investigaciones, aunque siguiendo una tendencia similar.

El tiempo empleado en ellas, según se manifiesta es de al menos el 30% de su trabajo, siendo significativo que existen otros dos grandes grupos que ocupan entre un 40 y un 50% de su tiempo (14,5% de las respuestas) y más del 60% de su tiempo, un grupo que rebasa el 10%.

	%
Menos de un 10%	26,09
Entre un 11 y un 20%	31,88
Entre un 21 y un 30%	8,70
Entre un 31 y un 40%	8,70
Entre un 41 y un 50%	14,49
Entre un 51 y un 60%	0,00
Más de un 60%	10,14

### ***Intrusismo***

Otra de las cuestiones que se planteaban en la investigación era el poder conocer si se percibía que otras personas ejercían funciones que les correspondía ejercer a las/os profesionales del Trabajo Social (intrusismo). El resultado obtenido es que un 27,36% de las/os trabajadoras/os sociales creen que hay personas que desarrollan funciones que le son propias a la profesión.

### **¿Quién o quienes las desarrollan?**

Cuando se les pregunta sobre quién o quiénes las desarrollan las respuestas obtenidas son muy diversas: otros/as profesionales (psicólogos/as, abogados/as, pedagogos/as, sociólogas/os...), personal subalterno (administrativos/as, ordenanzas...) hasta figuras no profesionales (párrocos, voluntarios de ONG's...).

<sup>13</sup> En la investigación de la Rioja aparece un 42%. En nuestra investigación hay que añadir que casi un 7% de las personas no contestaron a esta variable.

<sup>14</sup> En la conversación informal que se mantiene al finalizar los mismos, y con respecto a esta variable, se llegaron a contabilizar 39 actividades diferentes entre los tres grupos. Las respuestas eran de variada índole y abarcan diferentes ramas profesionales.

Un 38% de las respuestas obtenidas se sitúa en un auténtico “cajón de sastre”, donde aparecen muchas de las figuras no profesionales como las mencionadas anteriormente.

Y entre otros profesionales destacan dos figuras por encima del resto: Psicólogas/os y Educadoras/es Sociales. En este sentido la queja más abundante tiene que ver con la no definición de ámbitos de actuación o de competencias.

	%
Educadores/as sociales	22,6
Psicólogos/as	14,66%
Administrativos/as	8%
Médicos/as	6,66%
Maestros/as	5,33%
Enfermeros/as	4%
Psicopedagogos/as	4%
Otros	37,33%

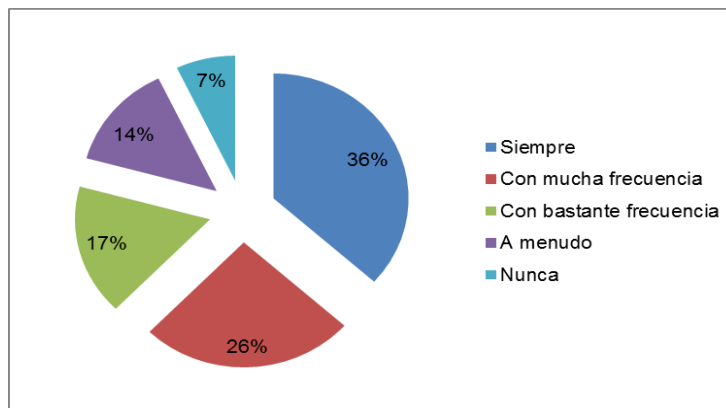
### Funciones que desarrollan

Sobre las funciones que desarrolla este grupo de personas, destacan sobre todo tres: las de información y orientación (aproximadamente un 26% de las respuestas), la de coordinación (un 12%) y la de asistencia (de más de un 10%).

	%
Información y Orientación	25,57
Prevención	7,39
Asistencia (tratamiento)	10,80
Rehabilitación	1,14
Promoción y Educación	9,09
Planificación	5,68
Funciones Administrativas propias del TT.SS	9,66
Evaluación y Supervisión	3,41
Dirección y gerencia	3,41
Mediación y Arbitraje	3,98
Investigación	2,27
Docencia	4,55
Coordinación	11,93
Otras	1,14

### ***Coordinación/equipo con otros profesionales.***

Otro aspecto que analizamos fue si realizaban su labor en coordinación/equipo con otros profesionales o no. Tal como aparecen en el gráfico siguiente la mayoría lo hacen siempre o con mucha frecuencia, aunque es bien cierto que al menos un 7% manifiestan que no lo hacen nunca.



En el análisis de con quien se coordinan aparece claramente con otras/os trabajadoras/es sociales. Y le siguen con psicólogas/os y educadoras/es sociales. Por el contrario lo hacen en menor ocasión con pedagogas/os y terapeutas ocupacionales.

Otros Trabajadora/es Sociales	17,13
Educadoras/es Sociales	12,50
Psicólogos/as	15,51
Médicas/os	9,38
Personal de enfermería	6,13
Terapeutas Ocupacionales	4,17
Pedagogas/os	2,08
Profesoras/es	6,37
Policía	6,83
Abogadas/os	6,83
Auxiliares Administrativos/as	10,65
Otros	2,43

Para profundizar un poco más en el trabajo de coordinación/equipo se realizaron cruces de variables.

1. El 84% de las/os trabajadoras/es sociales se coordinan o trabajan en equipo con otras/os trabajadoras/es sociales.
2. Atendiendo a la entidad para la que se trabaja se obtuvo que el 53% de las personas que trabajaban en el Sector Público lo hacían con educadoras/es sociales. Las/os profesionales que trabajan en los Servicios Comunitarios tienen más coordinación con las/os profesionales de la educación social. Esto tiene que ver con que los servicios sociales comunitarios están organizados en equipos formados por profesionales de las ramas de intervención social.
3. Un 80% tienen algún tipo de coordinación con psicólogas/os. Siendo las/os que trabajan en el Sector Público los que tienen más coordinación (el 52% de las respuestas).
4. Casi un 50% de las personas que responden tienen algún tipo de coordinación con Médicas/os.

### **Voluntariado**

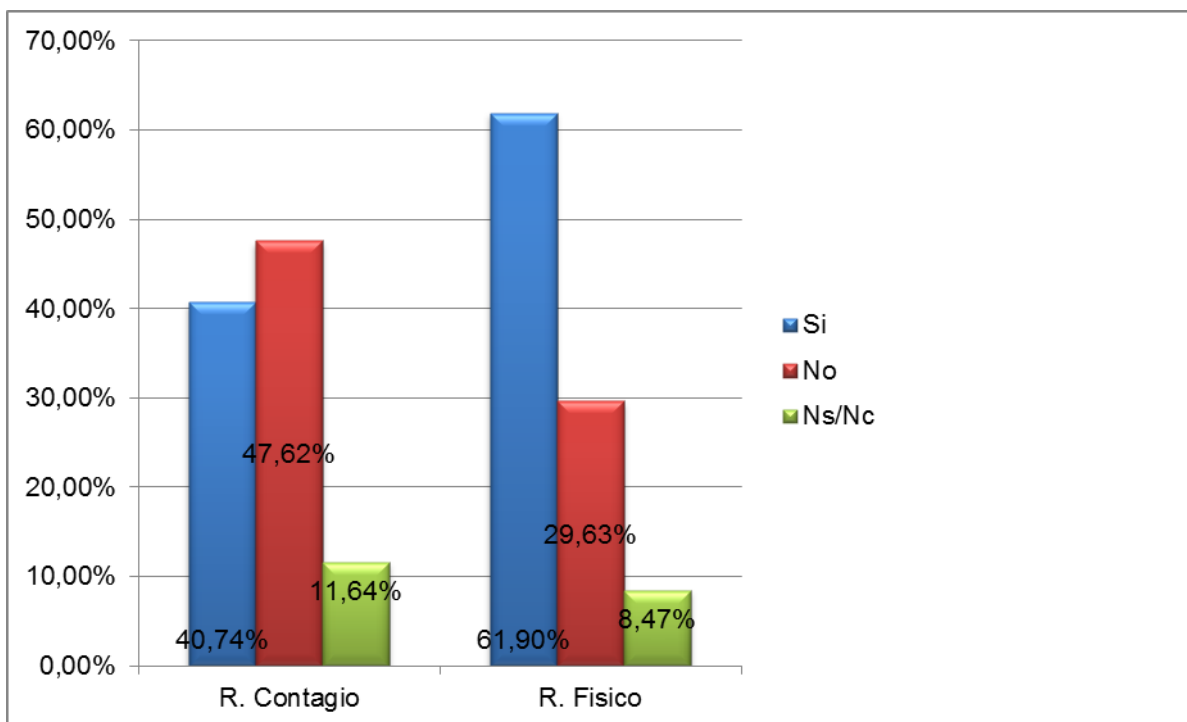
	%
Si	25,13
No	73,37
Ns/Nc	1,51

Una de cada cuatro respuestas dicen contar con la presencia de uno o varios voluntarios para desarrollar tareas de su trabajo. Para saber si existen grupos de trabajadoras/es sociales que tienen un mayor apoyo de voluntarias/os se obtienen los siguientes resultados:

1. En el sector privado tienen más apoyo que las/os que trabajan en el público. El 64% de las respuestas de las personas que trabajan en el sector privado dicen contar con apoyo del voluntariado.
2. Las/os trabajadoras/es sociales de los Servicios Comunitarios cuentan con más personal voluntario que el resto...

### Riesgos de la actividad laboral

Cuando se planteó estudiar la de la percepción de riesgos derivados de la actividad profesional se centró en dos aspectos: el primero, si el desarrollo de la actividad laboral comportaba riesgos de contagio para la salud y el segundo, si los profesionales del Trabajo Social habían sentido riesgo para su integridad física o psicológica



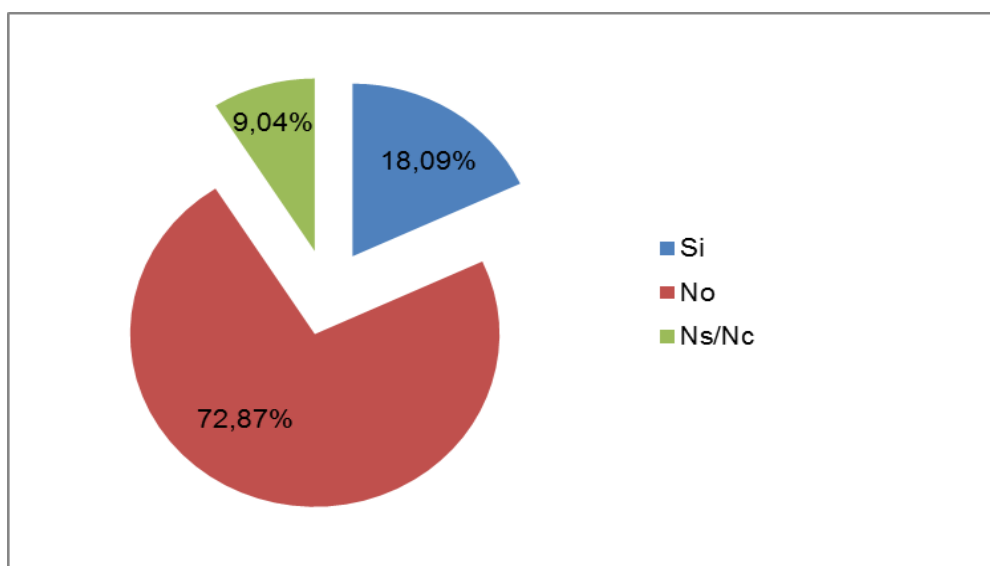
Los resultados muestran que el desarrollo de su actividad profesional conlleva para un significativo 40,47% de las trabajadoras sociales riesgos de contagio para su salud y que la mayoría de las profesionales (61,90%) han



percibido riesgos para su integridad física o psicológica, debido a las actitudes de usuarios o de sus familiares<sup>15</sup>.

Si cruzamos la variable con el tipo de entidad para la que se trabaja se constata que son las personas que trabajan en el sector público (64%) las que perciben un mayor riesgo para su integridad física o psicológica. Atendiendo a la Administración pública son las personas de las Comarcas quienes perciben un riesgo mayor para su integridad física. La explicación a esto puede ser por el área de servicios comunitarios y la atención directa que se realiza.

También se deseaba obtener datos de la percepción de riesgo en el entorno laboral, tanto por los iguales como por compañeros o superiores. El gráfico muestra los resultados obtenidos.



Es importante hacer notar que un 18% de las respuestas afirman percepción de riesgo y un significativo 9% de “No saben o No contestan”.

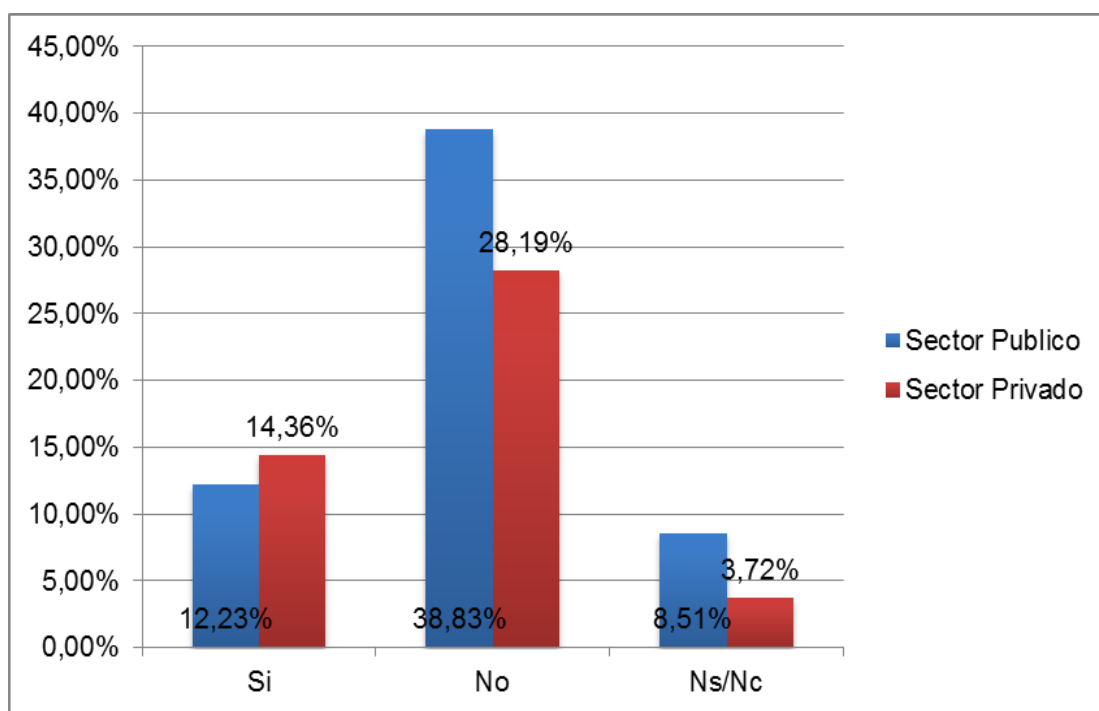
---

<sup>15</sup> Estos resultados están en la misma línea que las otras investigaciones que se han tenido en cuenta en el diseño del presente trabajo.

### **Movilidad laboral.**

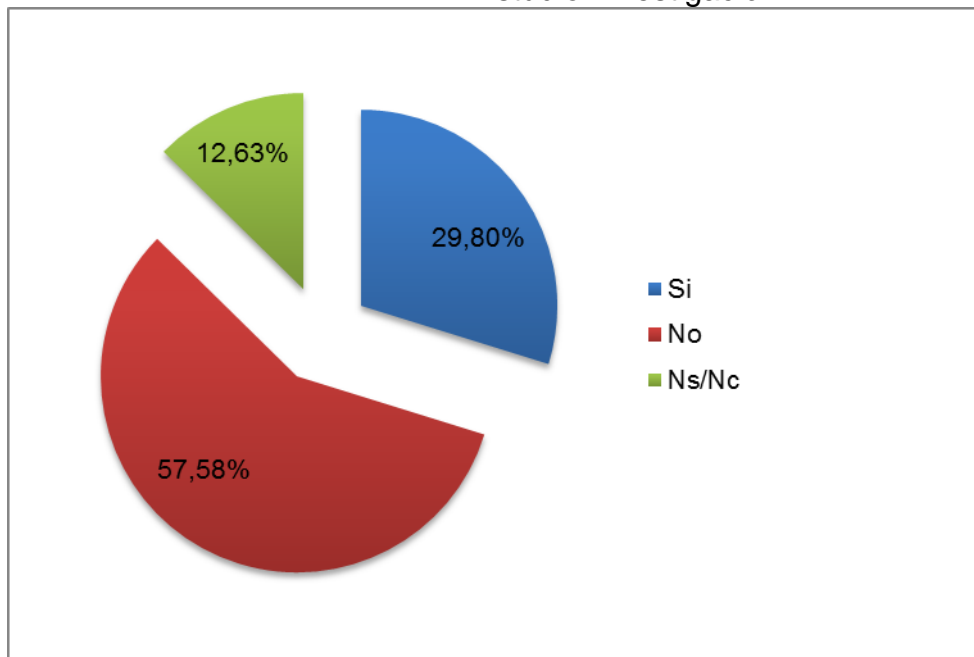
En este apartado preguntábamos acerca de la posibilidad de cambiar en su trabajo de área de intervención. Una de cada cuatro respuestas lo hizo de forma afirmativa. Y un 11% de “No saben o No contestan”.

Ahora bien, si analizamos estos resultados en función de la entidad para la que trabajan, podemos ver que en la Administración pública, la posibilidad de cambiar de área o centro de trabajo<sup>16</sup> es significativamente menor que en el resto de entidades. También hemos constatados que entre las/os profesionales del sector público estas posibilidad varían en función de la Administración pública en la que desarrollan la actividad.

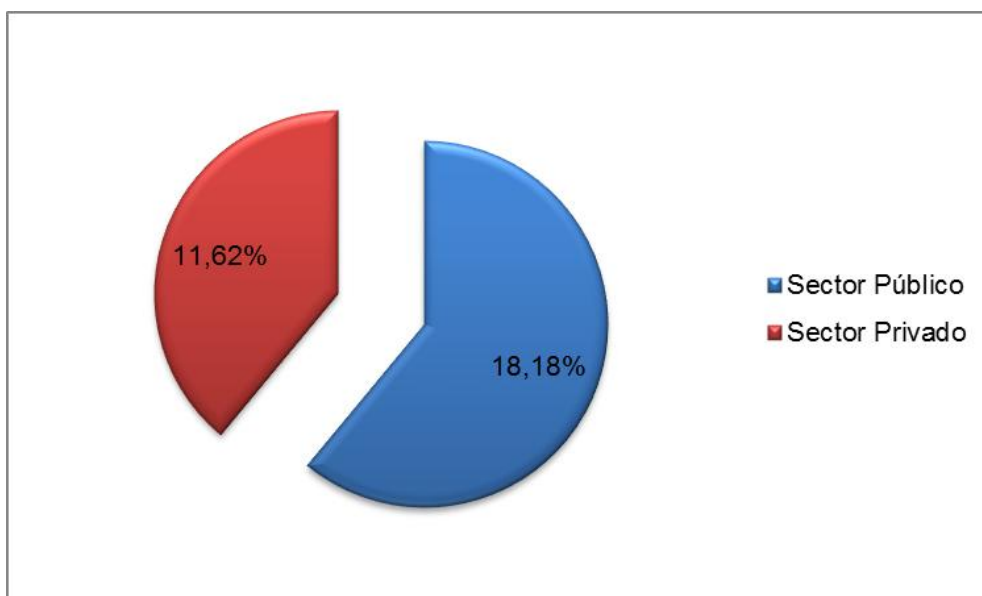


Junto con la pregunta anterior, también preguntamos si realmente querían cambiar de trabajo. Tal como se observa en la gráfica que aparece a continuación, la mayoría de las/os profesionales no quieren cambiar de trabajo.

<sup>16</sup> El que exista la posibilidad no significa que pueda, en realidad, hacerlo.



Si se analizan los datos en función del tipo de entidad para la que se trabaja hayamos diferencias significativas, tal como nos muestra la tabla siguiente. Existen siete puntos porcentuales en favor de las/os trabajadoras/es sociales de la administración pública que tienen más ganas de cambiar de trabajo que las/os que trabajan en el sector privado.



Esta diferencia entre el sector público y el resto de entidades parece lógica a tenor de los resultados que se han obtenido en los apartados de satisfacción laboral y síndrome de quemado y que señalaban la existencia de unos mayores niveles de insatisfacción y de quemazón entre las trabajadoras sociales que desarrollan su actividad en el sector público.

## Satisfacción Laboral

El diccionario de la Lengua Real Academia de la Lengua Española entiende satisfacción como “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”; “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”; “Presunción, vanagloria. Tener mucha satisfacción de sí mismo”; “Confianza o seguridad del ánimo”; “Cumplimiento del deseo o del gusto”; “Una de las tres partes del sacramento de la penitencia, que consiste en pagar con obras de penitencia la pena debida por las culpas cometidas” (Real Academia Española de la Lengua, 2001).

*“En el marco de la Psicología, la satisfacción laboral se ha definido de muchas maneras que coinciden en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona” (Cantera, 1981).*

*“Satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias” (Robbins, 1999).*

La satisfacción en el trabajo ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert Hoppock publicó el libro JOB SATISFACTION, en 1935.

A partir de esa década comenzó a observarse un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, que, probablemente, su punto máximo en los años 60<sup>17</sup>. Decayendo una década larga, resurgiendo a finales de los 70, y desde la óptica de la preocupación empresarial, se observó un interés por volver a esta temática, especialmente al emparejar la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes tanto para el individuo como para la organización, estudiando temas como el absentismo y el abandono laboral (Peiró, 1998).

A partir de los años 80, este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia; con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida, de modo que las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. En los años 90, “se observa una evolución hacia otro paradigma: el “capital humano” destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación” (ob.cit.).

Las teorías convencionales de los recursos humanos desarrolladas por Maslow y Herzberg, sugieren que los empleados satisfechos tienden a ser más productivos, creativos y comprometidos con sus empleadores. Las personas son esenciales para la productividad. El éxito de la estrategia de mejorar la productividad depende del compromiso de los empleados, la satisfacción en el trabajo, habilidades y motivación.

Diversas investigaciones psicosociales han puesto al descubierto que las necesidades en los seres humanos han ido evolucionado de tal manera que, en la actualidad, se exige algo más del trabajo: ya no es sólo un vehículo para ganarse la vida, sino que supone una posible fuente de satisfacción de las aspiraciones relacionadas con la necesidad de autorrealización, autonomía, responsabilidad y perfeccionamiento. También, hoy en día, el trabajo es una

---

<sup>17</sup> Tal vez porque en esos momentos comenzaba a cuestionarse la relación entre la satisfacción y la productividad.

vía para la satisfacción de otros tipos de necesidades como son la comunicación, la implicación y la pertenencia a un grupo.

“Si existe insatisfacción laboral es posible que se vaya deteriorando la imagen de la empresa, así como la calidad de sus productos y servicios, por ende bajando los niveles de productividad y calidad, haciendo más lento el crecimiento y desarrollo de la organización” (Ortiz & Cruz, 2008).

Pero cada trabajador tiene percepciones distintas sobre su ambiente de trabajo y de las acciones positivas que acomete la organización a la que pertenece a favor de su bienestar, que constituyen sensaciones que determinan su actuar, éstas además, se pueden transmitir a otras personas del ambiente externo que le rodea, influyendo indirectamente de manera negativa o positiva.

Por tanto:

Medir el nivel de satisfacción laboral proporciona valiosa información acerca del estado en que se encuentra la organización y cuanto más falta para llegar al punto deseado. Es decir, si lo que se le promete es lo que recibe, y si efectivamente esto es lo que necesita (Hernández, 2009).

De una manera más amplia, la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. La comprensión de estas necesidades del empleado, puede ayudar a entender su conducta, ya que generalmente éstas se encuentran detrás de ellas.

Varias han sido las teorías propuestas para esta comprensión, una de ellas y que más ha captado la atención es el modelo propuesto por Herzberg y colaboradores en 1959, ya que su afirmación de que el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento. Herzberg (citado por Morillo (Morillo, 2006)), desarrolló una teoría sobre la satisfacción en el trabajo, la cual comprende dos factores: motivación-higiene.

Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Él y sus colaboradores llegaron a la conclusión que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactores, que no son tan fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social (Hodgetts & Altman, 1997).

El estudio generó siete factores como elementos principales en la satisfacción en el trabajo como ser: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad, progreso, éxito y trabajo desafiante. En consecuencia, cuando uno de estos factores estaba presente, los trabajadores estaban satisfechos; no obstante, cuando estaban ausentes, los trabajadores no se encontraban descontentos, en esas circunstancias sus sentimientos eran neutrales.

Y además encontró un grupo de “factores nuevos” para determinar la insatisfacción en el trabajo. Los principales determinantes de insatisfacción eran agentes extrínsecos a la tarea en sí, a los cuales denominó higiénicos: las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, y la seguridad. Estos no son una parte intrínseca de un empleo pero se relacionan con las condiciones bajo las que se ejecuta el trabajo.

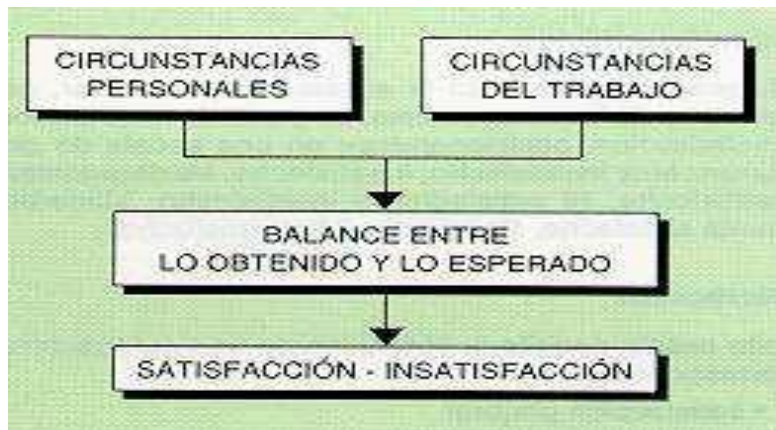
Si se quiere motivar a la gente en su trabajo, Herzberg sugiere enfatizar el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el progreso. Estas son las características que la gente encuentra intrínsecamente recompensantes (Robbins, 1999).



### Teoría bifactorial de Herzberg

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	
FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
<b>SATISFACTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	<b>INSATISFACTORES</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

Fuente: Pérez y Fidalgo, (2007)



Variables que inciden en la satisfacción laboral. Fuente: Pérez y Fidalgo, (2007)

Desde esos estudios pioneros acerca de la satisfacción laboral, se han desarrollado muchas escalas para medirla. Algunas de ellas han sido diseñadas teniendo en cuenta las circunstancias concretas de una determinada profesión o empresa y otras han sido diseñadas con un carácter generalista, es decir, con el fin de medir la satisfacción laboral independientemente de las



características de la profesión o del ámbito en el que desarrolla su actividad el trabajador. Como para el caso del trabajo social no encontramos ninguna escala específica de medición, optamos por usar una de carácter generalista. Dentro del amplio elenco de escalas que existen de este tipo, nos decantamos por la Escala general de satisfacción de Warr, Cook y Wall<sup>18</sup> por un triple motivo:

1. Es una escala cuya validez ha sido contrastada por numerosos estudios. No solo en el ámbito anglosajón en el que fue realizada y desarrollada sino también en estudios realizados en España<sup>19</sup>.
2. Es una escala que permite medir la satisfacción laboral global pero también permite extraer de ella varias subescalas: la satisfacción laboral intrínseca<sup>20</sup>, la extrínseca<sup>21</sup> y la satisfacción con las relaciones con los compañeros.
3. Es una escala corta, que no requiere de mucho tiempo para su cumplimentación y es fácilmente autoaplicable. Estas dos características la hacían muy adecuada al tipo de cuestionario que queríamos pasar.

La escala en sí se compone de 15 ítems a los que se debe asignar un valor entre uno y siete. En esta escala uno significa que se está muy insatisfecho y por el contrario siete que se está muy satisfecho.

---

<sup>18</sup>D. Jesús Pérez Bilbao y D. Manuel Fidalgo Vega, psicólogos. La recrearon para el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. El documento que recibía el NTP 394 permaneció en la Web del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, durante el año 2012: ([http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf))

<sup>19</sup>En España ha sido ampliamente utilizada en el Sector Sanitario para medir la satisfacción laboral del personal, especialmente el de enfermería.

<sup>20</sup> Los factores intrínsecos hacen referencia a los aspectos consustanciales del trabajo: contenido del trabajo, responsabilidad asignada,... La satisfacción laboral viene determinada por estos factores. Los ítems que la miden son: "condiciones físicas del trabajo", "la libertad para elegir tu propio método de trabajo", "la responsabilidad que se te ha asignado", "tu horario de trabajo", "la variedad de tareas que realizas en tu trabajo" y "tu estabilidad en el empleo".

<sup>21</sup>Estos factores tienen que ver con las condiciones de trabajo en un sentido amplio: seguridad en el trabajo, entorno físico, salario,... Son los factores que pueden prevenir o evitar la insatisfacción, si es que existe. Los ítems que la miden son: "tus compañeros de trabajo", "el reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho", "tu superior inmediato", "tu salario", "la relación entre la dirección y los trabajadores de la empresa", "tus posibilidades de promocionar", "el modo en que tu empresa está gestionada" y "la atención que se presta a las sugerencias que haces".

La escala en sí se compone de 15 ítems a los que se debe asignar un valor entre uno y siete. En esta escala uno significa que se está muy insatisfecho y por el contrario siete que se está muy satisfecho.

	Media <sup>22</sup>
Condiciones físicas del trabajo	5,4
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	5,58
Tus compañeros de trabajo	5,79
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	4,81
Tu superior inmediato	5,03
Responsabilidad que se te ha asignado	5,59
Tu salario	4,03
La posibilidad de usar tus capacidades	5,45
Las relaciones entre dirección y trabajadores	4,8
Tus posibilidades de promocionar	3,21
El modo en que tu empresa/entidad está gestionada	4,13
La atención que se te presta a las sugerencias que haces	4,68
Tu horario de trabajo	5,82
La variedad de tareas que realizas en tu trabajo	5,27
Tu estabilidad en el empleo	4,97

Los resultados del estudio reflejan que, a nivel general, hay un grado de satisfacción alto pues la media en la mayoría de los casos está cerca del cinco (5). Si bien existen unos cuantos ítems que reflejan cierta insatisfacción: las posibilidades de promoción, el salario, el modo de gestión de la empresa.

- Los ítems: “compañeros de trabajo”, “horario de trabajo”, “responsabilidad asignada”, marcan los resultados más altos.
- Atendiendo a la media de la subescalas de factores intrínsecos e extrínsecos podemos afirmar que las personas que han respondido a los cuestionarios se hayan más satisfechas con los aspectos que tienen que ver con el contenido propio de su trabajo que con las condiciones en el cual lo desarrollan. Existe una pequeña variación atendiendo a la entidad para la que se trabaja, en este caso el Sector Privado se siente o se perciben mejor las cosas.

<sup>22</sup> Con color azul se han señalado los factores extrínsecos y el rojo los intrínsecos.

	F. Intrínsecos	F. Extrínsecos
Media	5,44	4,56
Sector Publico	5,51	4,59
Sector Privado	5,53	5,09

Al objeto de conocer los diferentes niveles de satisfacción de este colectivo de profesionales, cruzamos cada uno de los aspectos que aparecen recogidos en la escala con alguna de las variables más significativas del cuestionario.

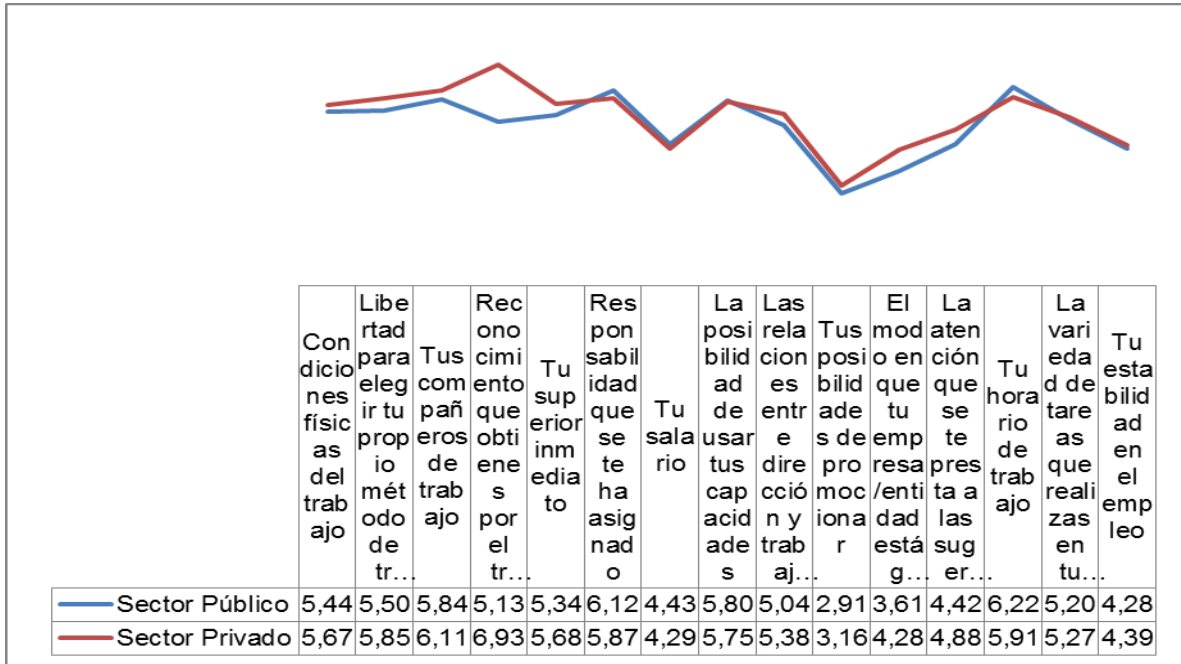
Para la realización de los cruces entre las variables recodificamos la escala que media de 1 a 7 la satisfacción en tres categorías con el fin de obtener resultados más significativos. La recodificación de las puntuaciones en tres categorías se hizo del siguiente modo:

- Insatisfacción: puntuaciones 1 y 2
- Ni insatisfacción ni satisfacción: 3, 4 y 5
- Satisfacción: puntuaciones 6 y 7

De los resultados se deduce lo siguiente:

- Casi todo este grupo de variables ha sido puntuado por encima del dos, obteniendo las mínimas puntuaciones la que tiene que ver con la de “tus posibilidades de promocionar”, que al ser cruzada con la de edad, en el tramo de edad “46-55 años” da la puntuación media mínima (2,18), siguiéndole, en el mismo tramo de edad la variable “el modo en que tu empresa/entidad está gestionada” puntuada con un 2,97 como valor medio.
  - Las puntuaciones medias mayores las tienen: “tu estabilidad en el empleo” (6,67) en el tramo de edad “de más de 55 años” y “tus compañeros de trabajo” (6,29) en el tramo de edad comprendido entre 18 y 25 años, le sigue el horario de trabajo en el tramo de edad “de más de 55 años” valorado con una puntuación media de 6,23.

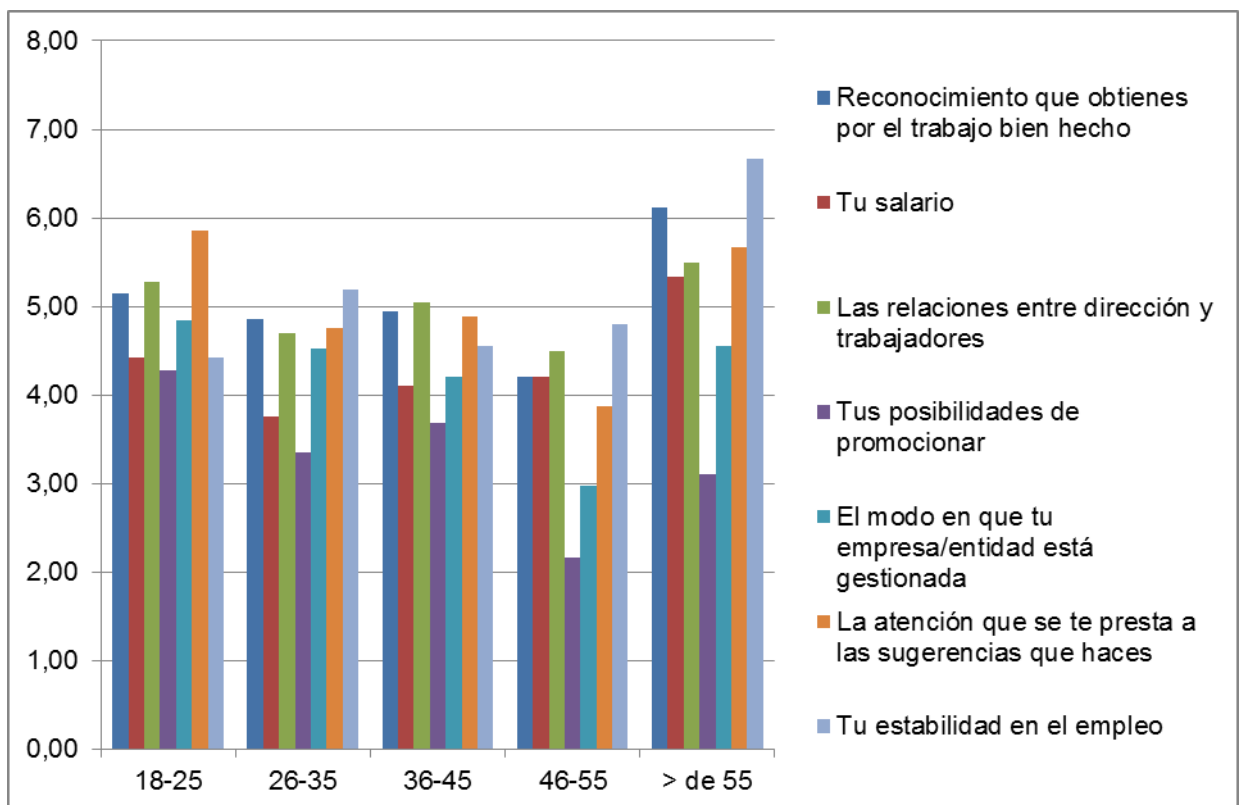
- Las respuestas se adecuan a las investigaciones que se han realizado en otros entornos y sectores profesionales.
- Tal como se observa en el gráfico que aparece a continuación, la satisfacción media es superior en el Sector privado en casi todas las variables, si exceptuamos la de “responsabilidad que se te ha asignado, el salario y el “horario de trabajo”.



- Atendiendo a diversos cruces (edad, entidad para la que se trabaja, tipo de contrato, etc.) se obtuvieron relaciones significativas en siete variables. Seis de ellos son factores extrínsecos (“reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho”, “tu salario”, “las relaciones entre dirección y trabajadores”, “tus posibilidades de promocionar”, “el modo en que tu empresa/entidad está gestionada”, “la atención que se presta a las sugerencias que haces”) y uno intrínseco (“tu estabilidad en el empleo”), esto tiene que ver con lo expuesto anteriormente sobre el valor que se le da a los contenidos del propio trabajo.
  - Atendiendo a la entidad que se trabaja existe un mayor grado de satisfacción en todas estas variables, para las personas que trabajan en el sector privado, excepto en el tema del salario que existe una mayor insatisfacción.

	Media	S. Público	S. Privado
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	4,81	5,12	6,93
Tu salario	4,03	4,43	4,29
Las relaciones entre dirección y trabajadores	4,8	5,03	5,38
Tus posibilidades de promocionar	3,21	2,91	3,15
El modo en que tu empresa/entidad está gestionada	4,13	3,60	4,27
La atención que se te presta a las sugerencias que haces	4,68	4,42	4,88
Tu estabilidad en el empleo	4,97	4,28	4,39

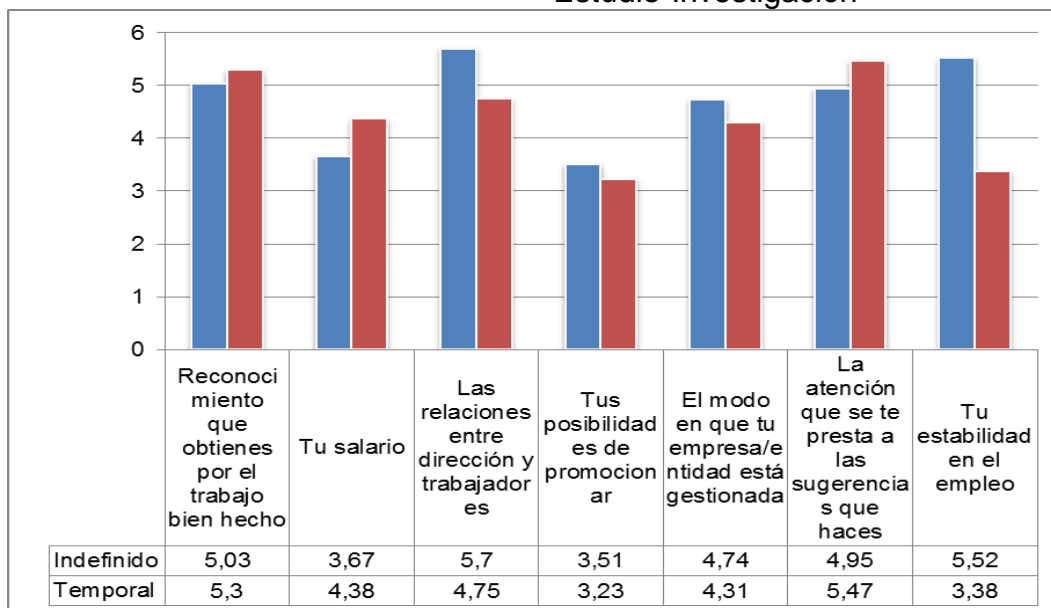
- Si cruzamos estas siete variables con la de edad obtenemos que en todos los tramos la posibilidad de promocionar es la más insatisfactoria, siguiéndole el salario a corta distancia.



- Por el contrario la estabilidad en el empleo es la que más satisfacción da, a partir del tramo de edad de 26 años en adelante. La atención a las sugerencias está bien valorada en las edades limítrofes (de 18 a 25 y de más de 55 años).
- Es significativo el tramo de edad de 18 a 25 años que mantiene unas puntuaciones medias bastante uniformes en torno a 4,5 puntos.

	18-25	26-35	36-45	46-55	> de 55
Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho	5,15	4,86	4,95	4,20	6,12
Tu salario	4,42	3,76	4,10	4,20	5,33
Las relaciones entre dirección y trabajadores	5,28	4,70	5,04	4,50	5,50
Tus posibilidades de promocionar	4,28	3,35	3,68	2,17	3,11
El modo en que tu empresa/entidad está gestionada	4,85	4,52	4,20	2,97	4,55
La atención que se te presta a las sugerencias que haces	5,85	4,75	4,88	3,87	5,67
Tu estabilidad en el empleo	4,43	5,19	4,55	4,80	6,67

- Los cruces con la variable edad indican que son las profesionales entre 26 y 35, y de más de cincuenta y cinco años son las que más satisfechas con la estabilidad con el empleo.
- En cuanto al reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho son las/os profesionales de menos edad y aquellas de más edad las que más alta puntuación dan.
- Las/os profesionales que se encuentran en el tramo de edad entre 46 y 55 años son los que se muestran más insatisfechos en todas las variables.
- El salario y las posibilidades de promoción son las variables que indican un mayor grado de insatisfacción en todos los tramos de edad.
- Si se cruzan las siete variables estudiadas con el tipo de contrato salvo en el reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho y la atención que se presta a las sugerencias que se hacen, en todas las demás (incluso en las menos significativas) las personas con contratos temporales están más insatisfechas que las que tienen el contrato indefinido.



Un aspecto que deseábamos conocer tenía que ver con la metodología que empleaban, en los cruces con edad, sexo, ámbito de trabajo, entidad para la que se trabaja aparece un alto grado de satisfacción con puntuaciones medias mínimas de 5 y superiores.

	% Sobre Total	% Sobre la Muestra
Modelo de casework o de diagnóstico	9,04	25,39
Modelo de Trabajo Social centrado en la resolución de problemas	14,21	39,90
Modelo de Trabajo Social centrado en la tarea	7,01	19,69
Modelo de Trabajo Social 'ecológico'	4,06	11,40
Modelo cognitivo	1,85	5,18
Modelo funcionalista	1,66	4,66
Modelo de intervención en crisis	8,49	23,83
Modelo transaccional	0,55	1,55
Modelo conductista	5,54	15,54
Modelo sistémico	17,71	49,74
Modelo Psicosocial	12,18	34,20
El modelo basado en la competencia	2,03	5,70
El modelo de las metas sociales	1,29	3,63
El modelo remedial	0,74	2,07
El modelo recíproco	0,37	1,04
Modelos humanistas y existencialistas	1,66	4,66
Modelos radicales y marxistas	0,55	1,55
Modelo de potenciación y defensa	0,18	0,52
Modelo Feminista y No Sexista	0,74	2,07
Modelo de organización comunitaria	4,98	13,99
Ns/Nc	2,77	7,77
Otros:	2,40	6,74

## Compatibilización de la vida laboral y familiar

Otra de las cuestiones que deseamos averiguar era la posibilidad de conciliación de la vida familiar y la posibilidad ello en el ejercicio de la profesión<sup>23</sup>, teniendo en cuenta que, a pesar de los cambios sociales que se han ido produciendo entorno a los roles de género, son las mujeres las que siguen llevando la mayor parte de las cargas familiares.

Para ello introdujimos una pregunta que valorara la posibilidad de compatibilizar ambas situaciones de vida. Para ello, siguiendo el modelo anterior, se preguntaba en una escala de 1 a 7. Siendo 1 incompatibilidad absoluta y 7 compatibilidad plena, la posibilidad de conciliación. El resultado obtenido fue el siguiente:

<b>Máximo</b>	<b>7</b>
<b>Mínimo:</b>	1
<b>Media aritmética:</b>	5,56
<b>Moda:</b>	7
<b>Desviación estándar:</b>	1,41

En el cruce con las variables sexo, ámbito y entidad de trabajo, actividad profesional y tipo de contrato, no se encontraron diferencias significativas, aunque las puntuaciones más bajas se obtuvieron de las personas que trabaja en el sector privado y con jornada partida.

Se puede, entonces, afirmar que las/os trabajadoras/es sociales que han respondido, manifiestan que pueden compatibilizar bastante bien su vida familiar y laboral.

## Burnout

En 1974 el psiquiatra Herbert Freudenberg, después de observar como la mayoría de mayoría de los voluntarios de la clínica para toxicómanos en la que trabaja sufría una progresiva pérdida de energía hasta llegar al agotamiento, al mismo tiempo que tenían síntomas de ansiedad, depresión y una

<sup>23</sup> Entre otras razones por la feminización de la profesión, como anteriormente hemos explicado



desmotivación hacia su trabajo, y así mismo mostraban cierta agresividad con los pacientes, describió con todo ello bajo el concepto "burnout" o "síndrome de quemarse por el trabajo"<sup>24</sup>.

Desde ese momento y hasta la actualidad este síndrome ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales<sup>25</sup> de las organizaciones de servicios (trabajadoras/es sociales, médicos/as, profesionales de enfermería, maestras/os, funcionarias/os de prisiones, policías, etc.) que trabajan en contacto continuado y directo con los usuarios de tales organizaciones (personas excluidas, en situación de marginación y pobreza, pacientes, alumnas/os, personas presas, etc.).

Desde la perspectiva psicosocial el síndrome de quemarse por el trabajo, es un síndrome caracterizado por altos niveles de agotamiento emocional, bajos niveles de realización personal en el trabajo desarrollados y un alto nivel de despersonalización (Maslach & Jackson, 1981).

Como consecuencia de encontrarse en esta situación implicaría una forma especial de autoevaluación negativa por parte de los profesionales que desempeñan que se encuentran en la misma. Afectando su habilidad en la realización del trabajo profesional y a la relación con las personas a las que atienden (por ejemplo: usuarios, familiares, pacientes, etc.).

Como dice Gil-Monte (ob. cit.): *"Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales. Por agotamiento emocional se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender*

---

<sup>24</sup> Aunque como señala el profesor Pedro R. Gil-Monte en un artículo del año 2003, en castellano podemos tener diecisiete denominaciones para este fenómeno, quedando, al final, enclavados en tres grandes grupos. Para una mejor referencia se puede ver su artículo "El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería" (Gil-Monte, El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería, 2003).

<sup>25</sup> Aunque no solo los profesionales, también afecta a los voluntarios/os de las distintas organizaciones de servicios.

*como objeto de trabajo<sup>26</sup>... La despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales<sup>27</sup> ... de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas<sup>28</sup>.*

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo, viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al hincapié que las organizaciones vienen haciendo sobre la necesidad de preocuparse, cada día más, de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, puesto que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tienen repercusiones sobre la organización y su funcionamiento (eje.: absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.). Y si atendemos a las investigaciones precedentes, y dado que la mayor incidencia del burnout se da en profesionales que prestan una función social o asistencial, como es natural en el colectivo de trabajadoras/es sociales<sup>29</sup>, el deterioro de su calidad de vida laboral implicará, lógicamente, repercusiones en la sociedad en general, especialmente los colectivos, normalmente vulnerables a los que prestan su relación de ayuda.

Para medir el síndrome de quemarse por el trabajo, como señalan Pedro Gil-Monte y José Peiró (Gil-Monte & Peiró, Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional, 1999) se han desarrollado una gran variedad de instrumentos. Si bien algunos han tenido aplicaciones limitadas, otros han sido empleados ampliamente, lo que ha dado lugar a un

---

<sup>26</sup> Usuarios, pacientes, personas presas, alumnado, etc.

<sup>27</sup> Trabajadoras/es sociales, maestras/os, personal de enfermería, funcionarias/os, etc.

<sup>28</sup> Tal como señala el autor: "al paciente le estaría bien merecida su enfermedad", "el preso tiene bien merecida su condena" o en nuestro caso pensaríamos que al usuario le está bien lo que le pasa, porque es culpa suya.

<sup>29</sup> Como es lógico esto no excluye a los colectivos anteriormente citados, que se encuentran en la misma situación y con repercusiones similares en la sociedad a la que sirven.

importante número de investigaciones sobre el síndrome de quemarse. Las escalas que estos autores afirman como las más utilizadas para medirlo han sido:

- El Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) de Jones.
- El Burnout Measure (BM) de Pines y Arosen.
- El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson.

Este último ha sido sin duda el que se ha utilizado con mayor frecuencia. En la actualidad se han desarrollado a partir de este instrumento tres versiones diferentes según sea la población objeto del estudio:

- MBI- Human Services Survey dirigido a los profesionales de la salud.
- MBI- Educators Survey dirigido a los profesionales de la educación.
- MBI- General Survey de carácter genérico dirigido a todo tipo de profesionales, independientemente de que trabajen con personas o no.

Esta última versión del Maslach Burnout Inventory<sup>30</sup> es la elegida para el estudio, dado que no sólo ha sido utilizado en numerosas investigaciones<sup>31</sup>, sino que además su versión española ha sido ampliamente validada.

El MBI-GS está formado por dieciséis ítems divididos en tres subescalas (agotamiento, cinismo<sup>32</sup> y eficacia profesional). Cada uno de los ítems se mide en una escala de siete grados que va de 1 (no me siento identificado) a 7 (me

---

<sup>30</sup>A partir de ahora cada vez que nos refiramos a él lo haremos por sus siglas en inglés MBI-GS.

<sup>31</sup>Pedro Gil-Monte y José Peiró en el artículo anteriormente citado hacen referencia a los diferentes estudios que lo ha utilizado.

<sup>32</sup>El concepto de cinismo fue introducido en la tercera edición que Maslach, Jackson y Leiter hicieron de esta escala. Estas autoras se refirieron con el término cinismo **a la frialdad en el trato al público que desarrollan los profesionales que se traduce en cinismo sobre el alcance del valor del propio trabajo y de la organización o institución a la que se pertenece.**

siento totalmente identificado). No todos los Ítems están redactados de manera positiva, de manera que en algunas ocasiones el 1 será un indicador de una fuerte quemazón y en otros justamente todo lo contrario.

	Media	Media recodificada <sup>33</sup>
Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	3,58	
Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	3,46	
Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	2,60	
Trabajar todo el día es una tensión para mi	2,25	
Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	5,33	3,22
Estoy "quemado" por el trabajo	2,47	
Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	5,44	3,01
He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	2,46	
He perdido entusiasmo por mi trabajo	2,56	
En mi opinión soy bueno en mi puesto	5,58	2,82
Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	5,98	1,94
He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	5,26	2,76
Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado	3,09	
Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	2,64	
Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	2,41	
En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	5,31	2,89
Media Global	3,78	

Los resultados reflejan que, en un plano muy general, las trabajadoras sociales están poco quemadas con su trabajo, ya que la media total es bastante baja (3,78). Si nos fijamos en los ítems individualmente, se observa que los aspectos que tienen peores puntuaciones son “Trabajar todo el día es una tensión para mí”, “Dudo de la trascendencia y el valor de mi trabajo”, “He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto” y “Estoy "quemado" por el trabajo”. Por el contrario, los aspectos que están mejor puntuados son: “Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo” y “En mi opinión soy bueno en mi puesto”.

<sup>33</sup> Como ya se ha señalado anteriormente la puntuación de todos los ítems se realiza en el mismo sentido, por ello para calcular la media total hemos recodificado alguno de los ítems para que en todos el valor 1 represente estar nada quemado y 7 estar totalmente quemado.

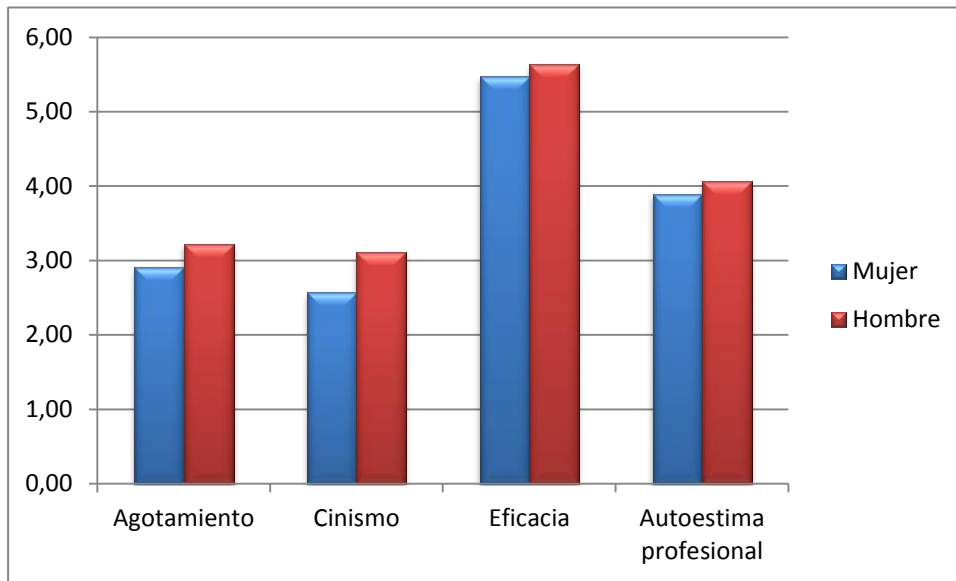
Subescalas	Media
Agotamiento	2,97
Cinismo	2,65
Eficacia	5,50
Autoestima profesional	3,98

Si nos fijamos en los valores obtenidos en cada una de las subescalas arriba expuestas, podemos observar cómo los aspectos referidos al cinismo son con los que menos quemazón muestran las/os profesionales del trabajo social, aunque la autoestima profesional también muestra un nivel bajo con respecto a otras investigaciones del entorno, mientras que la eficacia es alta y similar a otras investigaciones.

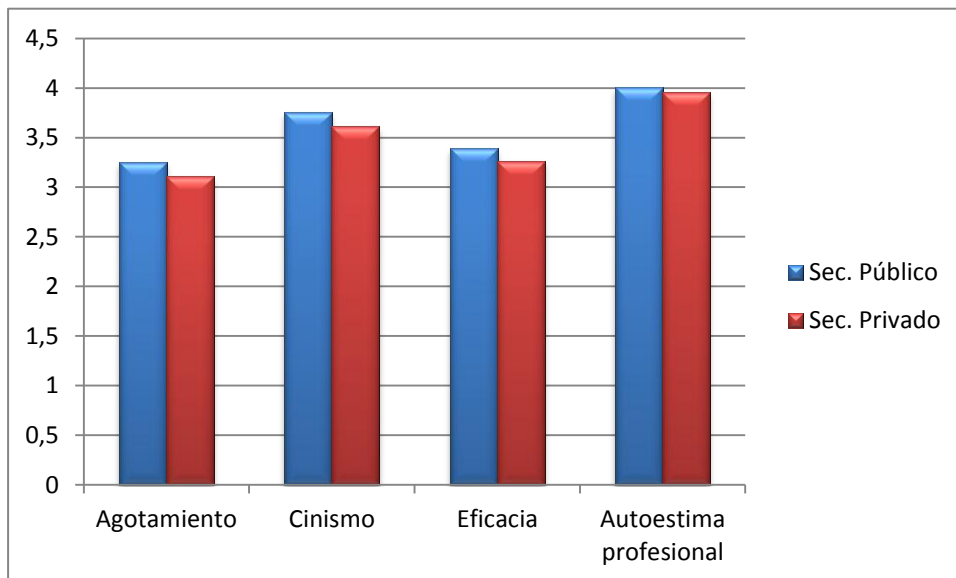
Con el objetivo de conocer los colectivos que manifiestan estar más o menos "quemadas" con cada uno de los aspectos que recoge la escala, cruzamos cada uno de ellos con las variables más relevantes del cuestionario (sexo, grupo de edad, tipo de entidad para la que se trabaja, tipo de contrato, tipo de administración pública para la que se trabaja). Ahora bien, al igual que hicimos en el caso de la satisfacción, para la realización de estos cruces, recodificamos todos los Ítems de la escala, reduciendo de siete a tres las categorías que lo forman. Esta recodificación se hizo del siguiente modo:

- En desacuerdo: puntuaciones 1 y 2.
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo: puntuaciones 3,4 y 5
- De acuerdo: puntuaciones 6 y 7

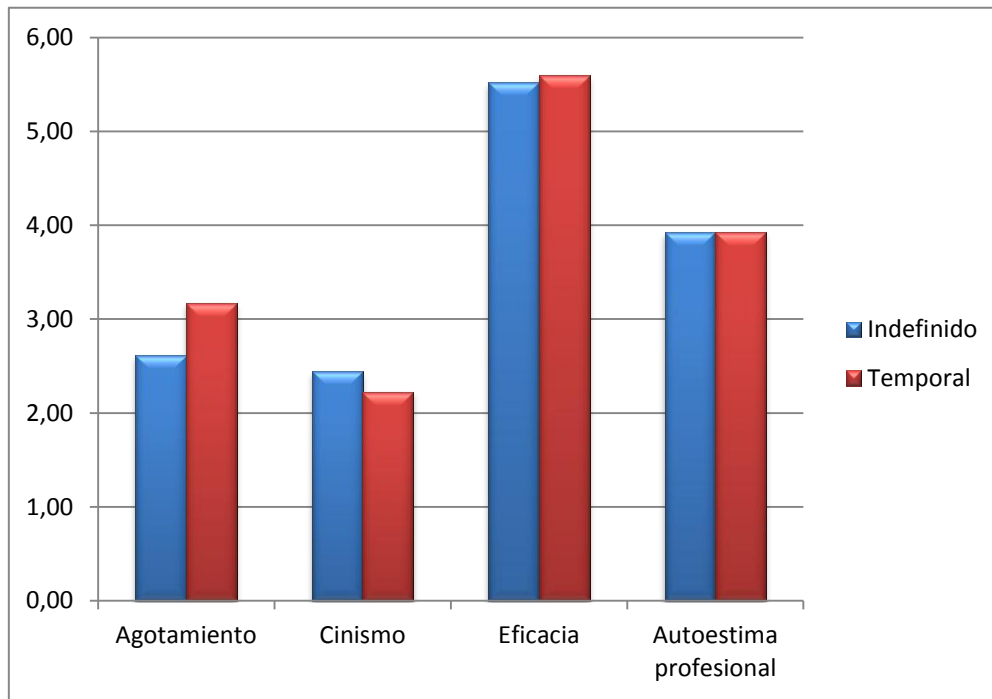
En todos los cruces hemos trabajado con las subescalas anteriormente citadas y hemos encontrado algunas variaciones, más o menos significativas. Así, en cuanto al género los hombres puntúan más que las mujeres en cuanto al hecho de sentirse quemado en todas y cada una de las subescalas. Esto podría estar explicado por ser una profesión y con roles feminizados, y el acomodo de lo masculino no casa bien con las situaciones que se encuentran a diario.



Las personas que trabajan para el sector público puntúan en todos los aspectos un poco más que las del sector privado con lo que podemos afirmar que estas segundas se sienten un poco menos quemadas.



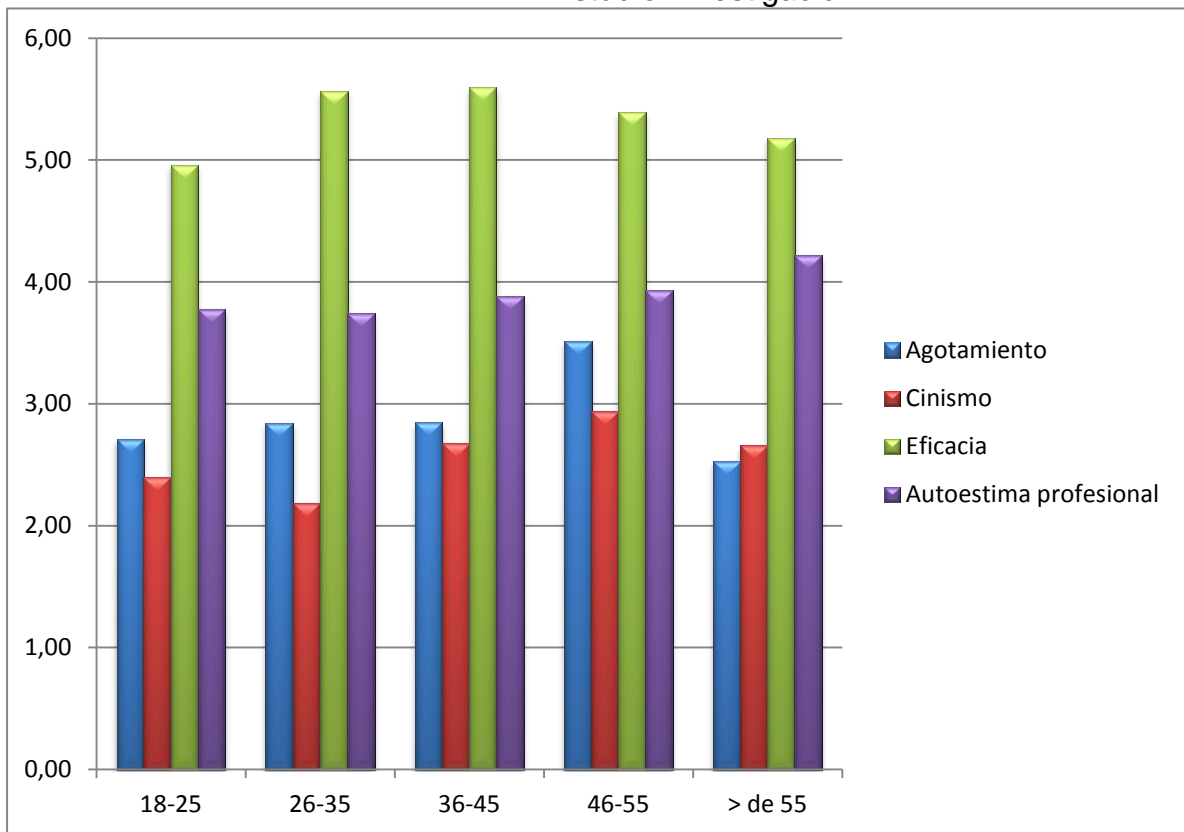
En cuanto al tipo de contrato, las diferencias se dan en las subescalas “Agotamiento” y “Cinismo”. Mientras aquellas personas con un contrato temporal se encuentran mucho más agotadas, puntúan menos en el factor denominado “cinismo” (prácticamente en idéntica proporción que en investigaciones similares).



Atendiendo a los grupos de edad, tal como aparece en la grafica que se muestra a continuación, nos dan los siguientes resultados:

- El factor agotamiento se percibe menor en las personas mayores de 55 años, tal vez, por ser compensado por el factor “autoestima profesional” que en esta etapa de la vida individual y laboral se percibe mucho más.
- El factor cinismo tiene una mayor relevancia a partir de los 46 años.
- La eficacia se percibe mejor entre los 26 y 45 años.

Todas estas respuestas son las que se esperaban encontrar al estar en consonancia con los ciclos vitales y laborales...





## **GRUPOS FOCALES**

Como se explicó en el apartado de metodología se realizaron tres grupos, uno en cada capital de provincia. Nos pareció interesante focalizar el debate en tres cuestiones:

1ª Condiciones de trabajo, funciones profesionales, posibilidad de intrusismo, riesgos profesionales...

2ª Nuevas áreas de intervención posibles, nuevos empleos...

3ª Propuestas de mejora.

A continuación transcribimos lo manifestado en los grupos lo más fielmente posible. Los participantes en los grupos observarán que está todo lo dicho, salvo cuando la mezcla de voces hace imposible entender la grabación o lo que se dice es realmente intrascendente. Para una mejor comprensión agrupamos las respuestas de los grupos siguiendo el guión propuesto por el moderador. Hemos optado por esta fórmula porque nos parece más interesante desde el punto de vista de la investigación. Entresacar algunas intervenciones para ilustrar el análisis cuantitativo era otra opción, pero implicaba la subjetividad de los investigadores y el peligro de no recoger todas las aportaciones.

Las primeras respuestas corresponden al Grupo de Huesca, a continuación las del de Zaragoza y por último las de Teruel.

### **1ª Cuestión.**

#### **Grupo de Huesca.**

##### **Informante 1**

*“Yo tengo la sensación últimamente de que estamos poco valoradas, absolutamente nada, tanto a nivel de usuarios, a nivel de opinión pública, a nivel de política y a nivel legislativo. Muchas veces me he sentido completamente sola. Creo que es un trabajo que en la*

*Administración local las condiciones políticas afectan más de lo que deberían afectar a un trabajo técnico. En cuanto a los usuarios pienso que no estamos absolutamente nada protegidas. Nuestra opinión según en qué instancias apenas cuenta. Y a nivel social pues evidentemente todos tenemos problemas con usuarios el trabajo con muchos riesgos*

*Creo que es una profesión muy bonita, que es una profesión fundamental, que no es una profesión que no es de ayuda y asistencia en absoluto. La mayoría de la gente la ve así nos siguen llamando asistentas sociales. A mí es algo que me mosquea. Pienso que nosotras mismas deberíamos luchar por esto de una vez por todas, por la regularización de nuestra profesión. Eso por un lado. Por otro, las condiciones laborales en según qué sitios, yo puedo hablar de lo que conozco de mi zona, no son del todo buenas. En cuanto a la seguridad laboral hemos tenido problemas en concreto en la empresa porque tenemos que hacer atenciones por los pueblos, por ejemplo. Esto va unido a todo eso, a la falta de prestigio de la profesión. En cuanto a lo que es el desarrollo del trabajo a nivel más práctico a mí me parece que por lo menos en las sedes en las que nosotros trabajamos, en los pueblos, en lo que se alejan un poco de la sede central, no existen medios tecnológicos suficientes para cubrir las exigencias que se nos dan y me refiero a ordenadores, a accesos a internet, el tema del SIUSS que espero alguna vez se arreglará, bases de datos, o sea tú te vas a un pueblo y tienes que irte con tu carpetón y allí tienes que tener absolutamente todo porque si no, los medios no los tienes, cuando tienes una mesa y una silla donde sentarte, que en muchos sitios no los tienes y tengo la sensación cuando nos vamos por los pueblos esa sensación de paracaídas. Te sueltan allí y eres Juan Palomo que por un lado está muy bien porque si te gusta trabajar con autonomía e independencia tiene sus ventajas pero por otro lado te sientes en una soledad importante”.*

## **Informante 2.**

*“Yo creo que esto lo compartimos todos. Ha resumido una inquietud que nos pasa a todos. Los medios técnicos que parece que siempre estamos reivindicando lo mismo pero es que es cierto. A veces ya no son los medios técnicos. A veces en pueblos es una sala donde tengas confidencialidad. Parece que volvemos al principio No tienes un espacio donde puedas recibir a la gente o lo tienes que recibir con no sé quién. Son cosas muy básicas pero que parece que siguen todavía encima de la mesa”.*

## **Informante 3.**

*“Ha seguido una Ley de Servicios Sociales, saldrá el Decreto de Servicio Sociales Generales o de Base y seguiremos sin tener esos medios necesarios y mientras tanto se les habrá llenado la boca con ese maravilloso Decreto.*

*Y después sobre todo nosotras hacemos mucho trabajo administrativo. Entonces, esa profesión, esas visitas, el Trabajo Social, pues tampoco lo llegamos a hacer muchas veces, porque todo es programas, esto, lo otro... no nos da tiempo. El tema administrativo a nosotras se nos lleva el 80 o el 90%. Realmente Trabajo Social hacemos muy poco”.*

## **Informante 4:**

*“Aquí se ve el poco interés que se tiene por parte de lo que ella ha dicho. El nivel político influye mucho en nuestro trabajo. Interesan datos, no trabajo efectivo. Interesan datos para que nuestros superiores jerárquicos, desde la Comarca, desde la Diputación X, desde la Comunidad Autónoma, lo que sea... datos. Esos datos los tenemos nosotros, porque se nos llena la boca diciendo que somos la base, los que conocemos la realidad... bien, Claro que la conocemos pero es para trabajarla y por supuesto hacen falta datos, pero ¡tantos datos!, ¡tantas bases de datos que se crean! Cada año se modifican, unos las crean de una manera, otros de otra. En el*

*fondo son datos. Hay datos, que dices pues hombre, a lo mejor sirven para algo yo no digo que no, pero hay datos que sirven para nada. Sobre todo la efectividad del trabajo y la calidad, nada. Datos numéricos. Y ahí es donde se ve que no nos valoran para nada. Es eso, de Trabajo Social, lo que se entiende por Trabajo Social, nada. Aquí en esta comarca por ejemplo. Habéis visto lo grande que es pues nosotros como servicios sociales somos los que más personal tenemos y espacio físico, si fuera por metro cuadrado apenas nada. Y vinimos todos a la vez. No es que la comarca haya crecido. Ya vinimos siendo los que más. Somos los que más crecemos somos y ahí estamos en un sitio. Eso es una realidad, socialmente eso se ve. Aquí están diciendo de hacer un Centro de Servicios Sociales. Antes harán cualquier otra cosa que un c de s.s. creo que no interesa. No le ven la rentabilidad, o para qué va a servir. Y siempre iremos arrastrados a una Administración, ayuntamiento, Comarcas, pegaos a alguien porque si no parece como que...”*

#### **Informante 5.**

*“Trabajo en una residencia. He pasado por varias comarcas... y también por la iniciativa privada. Yo pienso que en DGA, las condiciones son diferentes en muchas cosas, pero también tenemos la pequeña influencia política también, la tenemos. Que tengas un director de una residencia, que tenga una idea política eso también te está marcando mucho. He trabajado tres años en la dependencia y ha sido tremendo. Venía un director y te decía una cosa; otro, otra, y el técnico que estás allí, intentas decir que esto no puede ser así, y no te hacen ni caso. Luego tienes a las compañeras de comarcas y dicen falta coordinación. Y yo lo entiendo, pero es que tampoco está en nuestras manos muchas veces. A mí me resultaba fácil coordinarme porque al venir de comarcas me sentía como más cercana a ellas y a las dificultades que tenían, pero es cierto que... vosotros estáis allí y nosotras estamos al pie del cañón. Los de menores también tienen muchas dificultades, si no tienes coche...no*

*viajas... Trabajo muy burocrático, salvo tutelas, menores, en las residencias tienes más contacto con las personas, sino mucho trabajo burocrático... Te mandan las directrices y eso tienes que hacer. En cuanto a las condiciones laborales en las comarcas son muy diferentes. El mismo trabajo, las mismas horas hay una diferencia por el mismo trabajo que es una barbaridad. Se crean agravios comparativos... Según en qué sector trabajas... se nota más o menos”.*

#### **Informante 4 .**

*“Yo creo que estamos en desventaja con otros profesionales. Estamos en desventaja o desprotección con respecto a otras profesiones, médicos, profesores. Colaboramos con ellos, trabajamos con ellos, hay buena colaboración, pero si les pasáramos una encuesta preguntándoles qué es nuestra profesión yo creo que seguiría habiendo bastante desconocimiento. Es la persona que viene, que habla que dice que ayuda... Está muy clara la función del médico, del profesor, la nuestra sigue sin estar clara para la población normal”.*

#### **Informante 6 .**

*“Yo no diría eso. Yo diría que hay mucho “paratrabajador social” (aficionado). Todo el mundo sabe. Todo el mundo valora. Valora los políticos, valoran los sindicatos, valora el usuario, valora el vecino del 3º. Y a nosotros nos toman como otra opinión. Y entonces yo creo que es la raíz que lleva a que nuestra valoración sea cero. Cero por los políticos, por nuestros jefes, cero por otras profesiones. No sé.*

*Si cogen un caso que lo lleven hasta al final. Esos valientes que lo lleven hasta el final.. Si saben... y luego te vuelven, pues cuando ya está contaminado y no saben qué hacer... diciendo pues igual esta chica sabe algo. Eso nos lleva a las malas condiciones*

*laborales, a todo lo que se ha nombrado. No le dan el carácter de ciencia, de profesión, con su singularidad.*

*El tema de la crisis... Hay muchos sitios en los que se había conseguido que hubiera trabajador social porque los convenios lo exigían, la legislación... pues ahora se están planteando coger a otros profesionales: monitores, educadores... porque económicamente es más barato. En la iniciativa privada va a volver a pasar a lo de otros tiempos. Y volver al asistencialismo puro y duro”.*

#### **Informante 5:**

*“Hay dos términos muy vulgares que son cajón de sastre y muro de contención. Yo creo que sí hemos conseguido cosas. Hay profesionales que entienden lo que hacemos. Todo el mundo nos llama... Es verdad que sobre lo social todo el mundo sabe, y te interrogan, por qué has hecho esto... Y hay gente que se pone y se meten en unos fregados que no saben cómo salir. Y es cierto que faltan muchos trabajadores sociales. En los centros de salud no hay trabajadores sociales... Faltan medios materiales y medios humanos.*

*Vendrían trabajadores sociales al medio rural, pero si no sacan plazas... No hay un apoyo o un reconocimiento. Los estudiantes que llegan dicen que hacemos burocracia... El plan de estudios, Llevamos muchos años en esto, en los años 80 salimos mal preparadas y las del 2013 salen mal preparadas, no saben la realidad que hay. Entonces a las de las bases nos ven como esas pobres que están en la base y bueno es el último recurso que yo querría, luego la situación es la que hay. Pero por devoción nadie se pegaría por venir... el que quiere trabajar va a cualquier lado”.*

#### **Informante 4.**

*“Hay mucho desconocimiento entre nosotros. Los de educación la mayoría no tienen idea de lo que se hace en los Servicios Sociales comunitarios. Los de salud ni te cuento. Te vas a coordinar con los*

*de salud y los de salud mental y es como otro mundo y dices pero bueno, ¿Qué me está contando esta persona? Te los mandan a ti y dice, no, “es que esto me lo ha dicho el asistente social del Centro de Salud” y cuando le llamas le dices “pero como se te ocurre decir...” Y te dicen. “pero es que deberíais hacer esto” pero que no se puede hacer. Es como muy estanco, el que está en salud, está en salud, el que está en educación... Pero claro es que ellos no se consideran... y no tienen ni idea.*

*Hay mucho intrusismo cuando no hay trabajadores sociales, por ejemplo las enfermeras que están haciendo cosas que tendrían que hacer trabajadores sociales”.*

## **Grupo 2. Zaragoza**

### **Informante 1.**

*“A mí personalmente me preocupa lo de los desplazamientos, aunque en mi caso soy de las más afortunadas, pero lo que me preocupa mucho es la excesiva burocratización. Eso me preocupa mucho porque eso sí que conlleva mucha... aparte de que te resta tiempo para lo que puede ser trabajo de intervención pues te resta mucho.... Hay veces que casi enfocas tu trabajo en que si no hay papeles por medio parece que no haces nada. La excesiva burocratización a mí me preocupa mucho”.*

### **Informante 2.**

*“En Teruel sacamos el tema de que los trabajadores sociales, a veces pensamos que todo lo que es el tema administrativo, por ejemplo, yo planteaba, en mi equipo, las trabajadoras sociales, las educadoras, la psicóloga, que es el equipo, si hay que rellenar una prestación económica que está vinculada a una intervención familiar o social, la rellena igual la trabajadora social, la educadora o la psicóloga, pero sin embargo, en muchos equipos parece que sea función de la trabajadora social rellenar las prestaciones económicas*



*y... una cosa del IAM, cuando hay un caso de malos tratos parece que tenga que ser la trabajadora social la que tenga que ir a comprar los pañales. Eso lo dije yo en Teruel y es algo que lo hablábamos allí. Las trabajadoras sociales estábamos de alguna forma impidiendo que otros profesionales hagan esas labores, que es que no son propias de un trabajador social, que el informe tenga que ser... por ejemplo nosotros para que el Informe pueda salir... un informe de un IAI o de una ayuda de integración familiar tiene que ir firmada por un trabajador social, pues tan sencillo como que vaya con mi visto bueno. Lo hacemos entre la educadora y yo que solo firmo el Visto Bueno, pero ya es un informe socioeducativo o psicosocioeducativo o como quieras llamarlo. Pero sin embargo hay equipos que no, no, no. Esto es competencia mía. Y lo que decías tú de las auxiliares, es verdad. Con los SIUS... porque no rellena la... ¡Es que es confidencial! Pero a ver, es que la misma confidencialidad que tengo yo lo tiene ella como empleada pública...”*

### **Informante 3.**

*“Bueno, yo no estoy trabajando, pero una de las cosas que me llega y tal, es el tema de la sobrecarga que están soportando los trabajadores sociales cuando ha aumentado tantísimo la demanda y cuando están deficitariamente financiados a todos los niveles y yo creo que también el malestar, pienso yo, vosotras que estáis trabajando, el malestar y la impotencia que genera el que continuamente venga gente con un estado de necesidad tan intenso y en que cada vez tengan menos herramientas para poder satisfacerlos, y ya no me refiero solo al tema de prestaciones económicas o de recursos en sí sino a los propios recursos del profesional y yo ya entraría con el tema de la intervención, de poder acompañar a todos los usuarios y especialmente a esa gente que está llegando nueva, que nunca ha venido, a gente que no está para nada familiarizada con ese tipo de Servicios, ese acompañamiento,*



*esa angustia que le supone entrar a un recurso nuevo, donde está avergonzada, donde le conocen la gente del barrio, donde ha fracasado y es su reconocimiento social del fracaso, sea por el tema del desempleo, sea porque está pasando hambre o cualquier otra circunstancia... Si todo el mundo necesita, quizás esas personas también necesitan de otras maneras de intervenir a las que habrá que ir adaptándose, habrá que ir innovando, esa nueva manera de llamar... de dar prestaciones de otra manera”.*

**Informante 2.**

*“Cada vez es más difícil intervenir de una forma integral. Es lo que yo estoy notando con el paso del tiempo mucho cambio. A mí me venía una persona e intentabas trabajar un poco lo que era la faceta desde lo escolar a... Y ahora vas a lo urgente, urgentísimo porque no... a parchear, es que no te da tiempo para más”.*

**Informante 1.-**

*“La mayoría de la gente que te llega ahora es con un problema económico. No hay mucho más que intervenir en algunos casos”.*

**Informante 2.**

*“Sí, sí, Pero también tienes menos tiempo, o posibilidades o no tienes herramientas para hacer una labor integral. Y luego también otra de las condiciones que me preocupa mucho es los espacios, el no tener sitio para la intimidad. Muchas veces tienes que compartir... sobre todo en los pueblos. Vas a los pueblos y tienes que estar con el arquitecto, con el médico, con... No tienes tu espacio propio de confidencialidad”.*

**Informante 2.**

*“Y aquí en Zaragoza. Te parece que eso y vas... y tienes cincuenta mil en un mismo...”*

### **Informante 1.**

*“Yo pensaba que eso pasaba en los pueblos. No dispones de... Por mucho que lo pongan en los Convenios que se firman, que tienen que facilitar un despacho (y con muebles nuevos) y no sé qué... A mí lo que me quemó durante un tiempo es que cuando venían aquellos agentes de la Seguridad Social... les facilitaron enseguida... un convenio que hubo hace unos ocho años, pues venían los de la Seguridad Social, para trámites de Seguridad Social y oye, les clavaron un despacho con el ordenador y... Y nosotros mendigando. Yo llegué a un Ayuntamiento y dije olé...”*

### **Grupo 3. Teruel.**

#### **Informante 1**

*“En cuanto a funciones sí que en estos momentos tengo una preocupación seria en y no es de ahora sino desde el momento que se inicia la crisis y viene arrastrado desde antes, el incremento exponencial que está viviendo en toda la situación de crisis económica en muchas familias, en la situación que tenemos, la de Aragón no está por debajo de la nacional por mucho que se crea. La realidad es la que es. El estudio que realizó la marea naranja dejaba bien claro cuál es la situación social de Aragón y que en este momento hay una situación de familias que, vamos viendo cosas que van acaeciendo al llegar a los Servicios Sociales, sobre todo a los servicios más próximos, los de proximidad, y la gran preocupación es que por nuestros contactos con ellos y hablando con la gente pues es que nos estamos quedando en simples administrativos, de gestionar, y tenemos el riesgo de convertir los Servicios Sociales y nuestra profesión, yo le llamo el Servicio Social “supermercado”, es decir, la gente llega y ... prestación económica y no tengo tiempo para más y algunos Servicios están superagobiados por ese tema porque no les da ni tiempo para hacer un seguimiento*

*o utilizar otras prestaciones que son necesarias para hacer el Trabajo Social. Lo que quiero explicar es que perdemos nuestra razón de ser profesional que es el acompañamiento y el Trabajo Social con las familias. Esto en estos momentos se ha acentuado terriblemente y de hecho, si se ve un análisis realizado el año pasado, de este año no tengo datos aun, pero se observa ya un crecimiento del 2010 al 2011 en ayudas de urgencia, en ayudas de integración familiar y en IAI ha sido exponencial, muy fuerte, y ese volumen de trabajo que hay a esos niveles hace que las familias con las que se estaba haciendo un trabajo muy profesional, ahora no se puede hacer, bastantes casos de los que he analizado en esta provincia. Esta es una preocupación seria...”*

## **Informante 2.**

*Yo no lo he vivido así, estoy viviendo peor los comentarios de otro tipo de gente ajena a los Servicios sociales públicos que piensan que ¡cómo no estamos firmando con los supermercados para llevar comida!... vamos la sopa boba. (1. Esto es el asistencialismo al que nosotros nos hemos resistido todo lo que hemos podido porque pensamos que si hay dinero que la gente haga lo que tenga que hacer con su dinero ¡quién eres tú para decirle que tienes que comer arroz, patatas y no sé qué, que es lo que viene del Banco de alimentos, o carne enlatada o no sé cuantos! Por favor, las familias saben lo que tienen que comprar y lo que no tiene que comprar. Encima de que tienen que recurrir a algo así, y vamos, es una ayuda a la que tienen derecho se va al supermercado donde tienen la deuda y punto. Lo que no me parece de recibo es entrar en esa dinámica del asistencialismo. Estoy viendo que vamos a dar pasos atrás, del bienestar social a la beneficencia, eso es lo que estoy viendo yo porque luego oyes que Diputación Provincial está pagando a Cáritas, comedores... es que me parece patético. Y todo ese tipo de gente, todo ese tipo de políticas, por llamarlas de alguna manera,*

*sí que están mermando nuestra profesión, la están menospreciando, porque nosotros somos profesionales, y se trata de que haya unos servicios para todos... que hoy los necesita un vecino, mañana lo puedo necesitar yo si a mí me mandan a la calle. Pero por favor, un poco de dignidad, que me pueda comprar lo que necesite, que bastante tengo con que no pueda dar de comer a mis hijos, bastante tengo.*

### **Informante 1.**

*“Esto es lo que trataba de transmitir la marea naranja cuando decía “vamos a revivir el pasado para que no se vuelva a repetir”. Y dice claramente. “ven a revivir la experiencia de quienes tenían que hacer cola para recibir un plato de sopa caliente de la beneficencia. Hoy, en este momento, desgraciadamente, comparto con la colega lo que dice: Se está abocando a los Servicios Sociales a la caridad pura y dura y con una cuestión clara, que encima te demonizan cuando criticas eso. Es decir, a mí me parece muy bien que hay gente con necesidad, y que pasa hambre. ¡Para eso está la Administración Pública, para eso están las prestaciones básicas y para eso están las ayudas de urgencia! Ahora, cuando se montan comedores... yo puedo dar la razón a quienes montan esos comedores. Es decir, muy bien, a familias que tengan esa necesidad, páguenles ustedes la beca de comedor en el que coman sus niños y si son personas mayores no monten un ghetto de comedor para viejos, ya están los comedores del IASS o algunos comedores que están funcionando para personas “normales” y déseles la solución que sea, pero con dignidad y no a una cola de Cáritas, que volvemos otra vez a la caridad pura y dura, de Cáritas y la ideología supercristiana y más rancia que está en ciertas ... Es así de triste. Estamos gobernados por el Opus y por los Kikos por desgracia, y cuando te dicen: “pobrecitos...”. Mire, pobrecitos no. Yo trabajo con menores como educador, no es un pobrecito este menor que ha llegado hoy. Estos*

*conceptos pueden echar al traste todo. Y luego, vas analizando y tienes que cuando van a hablar de lo que va a ser la Ley de Bases o la distribución de competencias entre las administraciones ya desaparecen las palabras “Servicios Sociales”. Es que desaparecen. Es que ya desaparece que sea la Administración más cercana, la que conoce el ciudadano, la que trabaje con ellos, es que ahora la competencia va a ser autonómica. Este Gobierno se ha cargado el Plan concertado, que luego irán a misa todos los domingos. Este gobierno se ha cargado el Plan concertado de prestaciones básicas. Este tema es grave y muy serio, muy fuerte. Por otro lado, hay una cuestión que sí que me planteo a veces, que me ha hecho pensar estos años pasados, es el tema de las Facultades. No salen preparados para trabajar en Trabajo Social. Las Facultades y muchos profesores están alejadas de la realidad. No saben lo que es el Plan concertado (2. Yo no sé el qué les explican...). Hay cosas que te quedas alucinado. Si les explican el Trabajo Social en el siglo XVII o XVIII... es una visión de futuro. Y otra cuestión que también es importante es que por desgracia, el trabajo comunitario se nos fue de las manos. Y otra cuestión en la que parte de culpa la tenemos los profesionales, la profesión en sí, es el tema de que hemos predicado mucho el trabajo en equipo y una de dos: o no aceptamos otras profesiones con las que podemos ir juntos por miedo a perder... por el concepto de clientelismo, y eso es de todas las profesiones que estamos en esta área. Y hay trabajo para todos en este momento. Hay trabajo para el trabajador social, para el educador social y hace falta un terapeuta... ese es otro de los temas. Pero sobre todo apunto la cuestión de antes: podemos caer en faltar a la dignidad de los ciudadanos, si caemos en las redes. Está calando que la Ley de la Dependencia esté muerta. Están acabando con los derechos...”*

**Informante 1.**

*“En cuanto al intrusismo también veo yo en toda esta gente del voluntariado de no sé cuántos, voluntario de no sé qué... a ver. A mí dame un profesional que organice a los voluntarios por lo menos. Yo no te digo que no existan los voluntarios. Los voluntarios están para los que tienen que estar. Tendrá que haber un profesional que diga hasta adonde, por donde y de qué manera y que establezca una metodología. Pero tendrá que haber un profesional, no uno que le pagan, uno que lleva una cruz roja detrás, por ejemplo, o la media luna, me da igual de qué institución venga, pero tiene que haber alguien que esté preparado, porque eso sí que me da mucho miedo”*

**Informante 3:**

*“En Navarra sé que les preparan a los voluntarios tanto en ancianos como en otros. Tanto en el trabajo como en la organización del trabajo”.*

**Informante 4:**

*“Lo que dice la colega es una cosa muy seria. Es decir, no se puede abrir un centro de día y que haya un director y un no sé qué y los demás sean voluntarios. No. Un Centro de día con 10 plazas tendrá que tener los auxiliares con titulación de atención sociosanitaria”.*

**Informante 5:**

*“En cuanto a la inestabilidad, doy mi opinión. Yo no tengo una visión tan política como tenéis vosotros... mi humilde opinión es que debido a la inestabilidad laboral que tradicionalmente venimos teniendo los trabajadores sociales, eso ha favorecido mucho*

*intrusismo profesional, tener que desarrollar muchas tareas administrativas y dejar de desarrollar otras, mucho... bocas cerradas... esa es mi experiencia y luego, cuando intentas desarrollar otras capacidades de trabajador social porque como no están reconocidas ni tienes legitimidad para hacer que se reconozcan, pues claro, se va eclipsando nuestra profesión. Totalmente de acuerdo en que desde las universidades, la formación que se da no tiene razón de ser. Yo siempre digo que aprendí cuando me puse a preparar una oposición y me puse a leer, a leer y en ese momento me formé como trabajadora social. Los otros tres años en la carrera, pues la verdad es que aprendería, porque de todo se aprende, pero desde luego que no aprendí el trabajo que luego se nos exige en el mercado laboral y por compañeras que están trabajando ahora, que lo hacen por la UNED, que a veces te comentan pues cuando les paso cosas, no tiene nada que ver con lo que estamos haciendo y es una pena que durante tanto tiempo es una pena que sigan saliendo de las universidades con esa precariedad. Si yo fuera a formar a trabajadores sociales yo sé lo que les daría, ya me haría mi curriculum. No sé a qué interés, seguro que eso responde a algún tipo de interés o algún reciclaje de profesorado, tendrá alguna razón porque si... muchos de los profesores o la mayoría no son trabajadores sociales”.*

## **Informante 2.**

*“Si yo... a lo que tú dices hay una cuestión que me preocupa. Dices que es un tema de la inestabilidad laboral, pero es que a veces nos olvidamos de que los trabajadores sociales tenemos un código deontológico, A veces cuando se plantea que no hacemos cosas porque no deja la administración, por qué no, es una situación que es dura y que se está planteando y esa es otra realidad. 3. En mi Centro, cuando se empezaban a hacer las primeras valoraciones de dependencia a Trabajo Social se vetó. Cuando luego me enteré que*



*Muchos valoradores son trabajadores sociales. Se vetó y no se pudo hacer nada. Al principio al Trabajo Social se le mantuvo totalmente al margen. En la carrera me decían que el eje estructurador de los Servicios Sociales es el Trabajo Social, a mí me encantaba eso, y luego llegas y ¡es mentira! Es verdad que movilizamos todo los trabajadores sociales, pero luego, cuando se toman verdaderamente decisiones o planificaciones estratégicas, se nos mantiene al margen a no ser que estés metido en política...”*

### **Informante 3.**

*“También hay muchos trabajadores sociales que yo les he oído que cuando intentan explicar sus funciones, a mí por ejemplo con lo del IAM, es algo que me raya siempre cuando empiezan que la función del trabajador social es acompañar a la madre a comprar pañales... y que te lo vendan así...”*

*Luego también hay gente por arriba que dice “aquí estamos para hacer lo que nos mandan”. No perdona, habrá mucho que discutir, nos lo manden o no nos lo manden, estamos para hacer lo que tenemos que hacer. Y claro, surge un enfrentamiento. Esto no lo hago porque no es función mía y porque considero que no es una tarea de un trabajador social. Esto lo puede hacer un administrativo y el que se lo come con patatas y el que le dice el político de turno que se tire por la ventana y se tira por la ventana si hace falta. Entonces, el que abre la boca está mal visto y el que dice “sí señor” e igual trepa. Hay gente que no tiene inestabilidad y se come con patatas todo lo que le dicen y el que viene detrás lo tiene de colores”.*



#### **Informante 4.**

*“Ha hecho una reflexión muy buena un compañero que tiene un blog, pero son pocas las voces que salen diciendo estas cosas. Hemos dicho siempre que promovíamos la educación comunitaria, el asociacionismo y cuando llega ¿Cuántos estamos? Estamos diciendo que estamos promoviendo el asociacionismo, a dinamizar a los ciudadanos y ahora venimos con un tema serio e importante y estamos cinco.*”

#### **Informante 3.**

*“Bueno pues estamos casi más que una asamblea del colegio profesional en Zaragoza”.*

#### **Informante 2.**

*“Cuando has hablado de los desplazamientos de los trabajadores sociales hay una pequeña trampa. En mi comarca, como hay varias subsedes, cuenta la hora y cuenta todo a partir desde el punto de la subsede...”*

#### **Cuestión 2.**

##### **Grupo 1. Huesca.**

El grupo no diferenció suficientemente los temas. Pasa directamente a la cuestión tres, propuestas de mejora

##### **Grupo 2. Zaragoza.**

#### **Informante 3.**

*“Creo que se debería intervenir en el tema de viviendas”.*

## **Informante 5.**

*“Y también en incapacitaciones y tutelas se interviene muy poquito y se debería intervenir muchísimo más porque creo que la intervención de un trabajador social es fundamental. Creo que los ojos y la preparación de un trabajador social son capaces de percibir cosas que un abogado no los puede comprender, ni un juez, ni un fiscal, ni un psicólogo incluso”.*

## **Informante 2**

*“Yo creo que se puede intervenir en toda las áreas, creo que hay un campo muy amplio. Hay proyectos innovadores de trabajadores sociales que se están dedicando a cambiar la imagen... siendo como asesores de imagen de personas en su proceso de inserción... yo creo que hay un mundo por descubrir lo que pasa es que necesitamos que la política se crea que la política social es importante. Tenemos unos derechos como ciudadanía que no pueden ser recortados. Ya se ha acabado aquí... vivir del cuento. Lo que se necesita es otro enfoque, reconocer que son derechos de ciudadanía, que estamos subdimensionados en todo. Porque realmente, cuando decimos que hay que intervenir en vivienda, ¿a qué nos referimos? ¿Nos referimos a buscar un piso a una persona que se ha quedado sin vivienda? ¿A poner en marcha actividades preventivas para que no la pierda? ¿A colaborar con Urbanismo y con arquitectos para que diseñemos viviendas más adecuadas a nuevas necesidades y nuevas maneras de...? Quiero decir... A lo mejor una persona que vive sola no necesita una vivienda de no sé cuantísimos metros. O a lo mejor se pueden compartir. O hay familias monoparentales que necesitan otro tipo de vivienda, o gente con discapacidad... Quiero decir... Otras maneras. Yo creo que la labor del trabajador social para participar en los ámbitos, sea en mediación, sea en salud... podemos ir a lo básico de salud y podemos desarrollar cantidad de proyectos en el ámbito de salud...”*

## **Informante 2.**

*“Esto es lo que siempre hemos hablado. Habría que cuadrar una guía de mínimos inamovibles. Esto lo digo por el momento histórico que nos ha tocado vivir. Guía de mínimos de derechos sociales que son inamovibles y que deberían de estar blindados de alguna manera. No habría que tocarlos de ninguna de las maneras sea el que sea el Gobierno que venga. No se deberían tocar... si bailamos tres pasos adelante y cuatro atrás...”*

*Si no tenemos garantizado que una persona aquí en España no pase hambre... simplemente por ser seres humanos y ciudadanos de un Estado Social, Democrático y de Derecho. Es penoso porque yo sí que creo que las posibilidades (del Trabajo Social) pueden ser muchísimas y que en cada campo, seguro que cada uno que trabaje en su sector sabe cómo podría optimizar y poner en marcha unas cosas y mejorar la calidad de vida, y el Trabajo Social comunitario... Hay muchas cosas para intervenir y para ir avanzando en muchas intervenciones pero luego ni hay recursos humanos ni hay voluntad política ni hay dinero... destinado a eso. Que dinero sí que hay”.*

## **Informante 4.**

*“Me gustaría hablar en este punto. A mí me gustaría hablar de los centros de menores. Hasta hace pocos años, antes de que apareciera la carrera de educación social, ahí podías trabajar, los trabajadores sociales principalmente porque el 90% eran trabajadores sociales hasta hace cuatro años, aquí en Aragón, que sale que todas las personas que están trabajando en Centros de menores, dan cuatro años para que sean educadores sociales. Hay mucha gente habilitada como educadores pero otros que tienen mucha experiencia pero no están habilitados ni tienen la carrera... Hay mucha gente que se tiene que poner a estudiar la otra carrera*

*porque me voy a la calle. Esto lo marca el IASS a todas las empresas... Y resulta que el 90% son trabajadores sociales si quieren seguir con el mismo contrato. Entiendo que hay otros profesionales que tienen su carrera... pero es que hay gente que tienen un montón de experiencia y un montón de años de experiencia. Cuando han habilitado a gente que tiene Filosofía y que no sabe nada de lo social”.*

## **Informante 2.**

*“Sí que es verdad que esto que habláis... pues que no nos excluyan. Es sangrante que hay gente que están llevando proyectos sociales y te ves absolutamente abrumado, porque ves el desempeño que están llevando. Todavía si se ha instruido a mí me da igual si es matemático... si está haciéndolo bien, pues vale. Pero a veces es espeluznante como se funciona y ver cómo siguen adelante, con muchísimas subvenciones más... te da mucho coraje como profesional y por los usuarios.*

*Hay una duplicidad de funciones entre el IAM y el Ayuntamiento... Es imposible tenerlo coordinado... Mareamos a la mujer... sería mejor que los Servicios Sociales tuvieran en la comarca alojamientos habilitados...*

*Lo de los nuevos yacimientos de empleo, parte de culpa la tenemos los trabajadores sociales porque como hemos estado en un sistema que desde el principio hemos tenido que defendiéndolo tanto, justificando tanto nuestro trabajo, valorándonos poco, hemos tenido poca autoestima los trabajadores sociales (hemos trabajado en soledad). Y yo veo que hemos sido poco valientes, no hemos sabido plasmar el trabajo nuestro. Somos trabajadores, la verdad es que todo el mundo... por lo general todo el mundo se deja... Eso va en contra de los propios trabajadores sociales. Por eso los nuevos yacimientos de empleo que han podido surgir los hemos iniciado*

*nosotros, en menores, en discapacidad, en mediación, en mujeres maltratadas, en laboral y no sé qué... hemos empezado nosotros y sin embargo y luego vienen otros que se nos comen... los sindicatos o quien sea y otro tipo de lo que sea, (en el medio rural, los indicadores de adultos). Hemos tenido el fallo de no escribir, de no plasmar lo que... pues ahora lo tenemos muy difícil pero podíamos haber tenido más trabajo que lo que tenemos.*

*El tema de las publicaciones es muy importante, y el marketing... No estamos acostumbrados a trabajar en equipo. Y además... en el año 86 me soltaron en paracaídas y un montón de impresos y teníamos la etiqueta de coordinación y nos coordinábamos hasta con el gato si pasaba por allí. Estábamos los trabajadores sociales y venía un psicólogo y ¿Quién era el jefe? Para eso era licenciado y nosotros diplomados.*

*Y luego hemos trabajado con la pobreza, y la pobreza no vende y no está bien vista.*

*Y no se entiende lo que es el trabajador social, y además que eres mujer... la feminización de la mujer. Hay gente que manda y no tiene ni idea de lo que es un trabajador social y te mandan cosas que son inaceptables..."*

### **Grupo 3. Teruel**

*"Las nuevas áreas de intervención son la mediación. Para eso hace falta la formación. Siempre lo hemos hecho en Trabajo Social. Aquí hay un hueco en el mercado laboral porque cada vez más ciudadanos van a acudir a la mediación. La mediación en los desahucios, en los peritajes judiciales.*

### **Cuestión 3.**

#### **Grupo 1. Huesca.**

##### **Informante 1.**

*“En estos tiempos si somos capaces de mantener las estructuras me doy con un canto en los dientes y no sé si seremos capaces. Está un poco negro. Hay cosas que dependen de que los que estén arriba. El IAI es un ejemplo. Estamos tomando decisiones que no nos competen. Es el Gobierno de Aragón el que... que nos quedamos sin presupuesto... podían haber pensado algo. La cuantía es injusta. El tema de las plazas concertadas... Si te descuidas el político de turno te deja con el culo al aire dicen a la gente... “eso lo deciden estas”. Riesgo de volver al asistencialismo puro y duro que es lo que quieren algunas instituciones que están planteando acciones puramente asistencialistas propias de la beneficencia. Reticencias respecto a lo que hacen y dicen los políticos. Se creen que saben de todo.*

*Tenemos que seguir la misma línea. Trabajar por la profesión... el problema es que hemos dado marcha atrás en todo, toda la sociedad, no sólo en los servicios sociales... La cuestión es si los nuevos recursos responden a nuevas realidades, a nuevas necesidades. El IAI nació para una realidad, ahora ya no sirve, la realidad es otra.*

*La dependencia nació viciada. Parecía que para la profesión sería bueno, al contrario nos va a hacer más mal que otra cosa... Creo que alguien nos hunde, que no nos deja salir a flote. Nuestro colectivo después de tantos años tenía que resurgir... y no lo hacemos”.*

## Grupo 2. Zaragoza

### Informante 2.

*“Yo el panorama la veo bastante negro. Es que mejora... hay que empezar por lo básico. Además de estar sufriendo el desempleo... nos hemos estado preparando, trabajando en sitios muy diversos y si te ve que... un trabajo que te apasiona, que te gusta, que has visto como se ha ido conformando desde los años ochenta hasta ahora y lo que se ha ido avanzando y estamos asistiendo ahora al desmantelamiento total o prácticamente total, porque sin financiación, ni profesionales y sin infraestructuras... la gente seguirá yendo a Servicios Sociales pero si de allí lo mandan a Cáritas o a no sé dónde, porque allí no le dan ninguna respuesta, porque allí no le pueden atender, porque le da cita para dentro de dos meses porque es imposible... veo que iremos a menos financiación y a menos, lo último del plan concertado... que encima a la vez se está atacando a todos los pilares del Estado de Bienestar con lo cual nosotros nos vemos otra vez con mucha más demanda que no se puede absolver, ni siquiera ya de ayuda moral, de siéntate un rato y vamos a hablar, que se te quite esa angustia... pues no porque tengo otro... Con esa impotencia de los profesionales. Veo un panorama desolador para la profesión, desolador para los que estamos en desempleo, desolador para la gente que termina la carrera y me da mucha pena cuando un chaval te dice que ha empezado Trabajo Social con esa ilusión, con esas ganas de cambiar las cosas... mientras las expectativas laborales están muy complicadas para todo el mundo pero para nosotros... Ojala eso sea pasajero y se pueda retomar por algún lado, pero... eso es lo que yo pienso.*

*Yo creo que independientemente de la situación, de que ya sabemos lo mal que está todo, lo que veo y que pienso yo que sería lo ideal es reforzar lo que es lo comunitario, a lo mejor es porque yo estoy en lo*

*comunitario pero reforzar lo comunitario, con más personal pero me refiero a que en lo comunitario se hace un enfoque más global. No crear tantos compartimentos estancos, sino que lo comunitario fuese donde se coordinara todo con estructuras con protocolos claros de intervención y el lugar desde donde se interviniera... con una programación*

*Pero también es necesaria la especialización.*

*A mí me preocupa que los Servicios Sociales sean ineficaces porque la gente dirá "a qué voy a ir allí..."*

*Lo de los protocolos son muy importantes, que no sean muy rígidos, pero son muy importantes. Que haya un protocolo por ejemplo cuando sale de la cárcel, que se diga al Servicio Social comunitario... no tienes ni tiempo para hacer nada, pero en fin.*

*En los dos últimos años ha habido un cambio muy importante. Hace dos años estaríamos hablando de calidad, de programas de calidad, de qué programas serían efectivos o no, de cuáles se podrían aplicar... y que ha ocurrido? Que estamos hablando de no caer en la beneficencia, de que no desaparezcan Servicios, de mandar a las filas de la caridad pura y dura. Estamos hablando de otros temas que...*

*Estamos hablando en una dimensión que no sabemos... que pasará con el plan concertado, con la dependencia... una incertidumbre terrible. Muchísimos compañeros se van a ir a la calle y otros ya se han ido teniendo una relación laboral fija. De calidad o de innovar ya no podemos hablar...porque la realidad es la que es...*

*Estamos hablando de estructuras de mínimos*

*Y la pobreza no da dinero y en otros ámbitos el que tiene dinero se busca la vida pero lo social se mira como gasto...*

*Cuando nació la dependencia se me enamoró la cantidad de empleo que iba a crear y no ha creado nada. Ahí sí que había un yacimiento*



*Los servicios que iba a crear el catálogo de la Ley de Servicios Sociales de Aragón ¿Dónde están? Pues en el catálogo. Se suponía que se crearían empleos...*

### **Grupo 3. Teruel.**

#### **Informante 4**

*“La formación. Nos debemos especializar cada uno en nuestro campo. Y los colegios profesionales deben de meterse más caña. Y encima no van a contar los cursos del colegio profesional... Pues si cualquier cosa que tengas que hacer lo tienes que hacer a través de la Universidad pues tendrás que pasar por caja otra vez, como el rollo de la nivelación y toda la historia.*

*Yo incido en que tiene que ser la Facultad. Están siendo tutores gente que no tienen la titulación. Están siendo tutores de la nivelación, gente que no tiene la titulación. Qué formación me puede dar a mí una persona que no ha trabajado en su vida o que no tiene la titulación. ¿O no? Por qué yo no puedo trabajar, que llevo 27 años trabajando y resulta que un tío que no ha trabajado o una señora que no ha trabajado en su vida de trabajadora social o no tiene la titulación, está examinando a otros para que sean de Grado, ¡por favor un poco de coherencia! Yo creo que tendrá que primar el expediente de esa persona. Por Dios. El resto de profesiones no están pasando este calvario. Como decía Felipe Petriz, a una enfermera de urgencias ¡qué le vas a enseñar! ¡Por favor! Las propias Escuelas de Trabajo Social están metiendo este barullo. Las Facultades que tienen el prestigio de querer ser los examinadores de los demás. (Del mundo mundial dice otra). Eso es una hipocresía pero gorda. Y son las Universidades las que están metiendo... que me están contando a mí. Si hay que pasar por caja... dudo mucho que otras profesiones pasen por eso. La culpa es de las Facultades.*

**Informante 1.**

*“Otro tema es la deontología profesional. Tienen que salir de las Facultades con mejor formación deontológica.”*

**Informante 3**

*“A veces las empresas quieren a alguien que tenga el título y luego tienen que hacer otras cosas. Ya cumplo la ley y luego que sea mi secretaria... creo que es culpa nuestra”.*

## VI.- Conclusiones

- En cuanto a las variables sociodemográficas la primera conclusión, teniendo en cuenta las respuestas recibidas, es que el Trabajo Social en Aragón sigue siendo una profesión eminentemente feminizada. El 93% de las personas colegiadas son mujeres (normalmente hay un trabajador social por cada cuatro trabajadoras sociales, excepto en la atención a personas mayores, donde el porcentaje de hombres o mujeres ejerciendo el trabajo social se reparte casi al cincuenta por ciento). En cuanto a la edad son profesionales jóvenes, estando poco representados las edades más avanzadas. Este hecho se explica por la tardía introducción de la profesión en España, de manera que hasta la década de los ochenta no hubo un colectivo profesional numéricamente representativo, en relación con otras profesiones son pocos los profesionales que en la actualidad se jubilan, habrá de pasar una década para que la sustitución sea significativa y equiparable a otras profesiones.
- Con respecto a la Formación hay que indicar dos cuestiones: que esta profesión está en continuo proceso de aprendizaje, si se tiene en cuenta que el 41% de los que han respondido el cuestionario siguen estudiando en la actualidad y que el 23% tiene otra titulación universitaria (sea otra Diplomatura, Licenciatura o Máster), un 25% ha cursado estudios no universitarios y un 58% ha realizado Curso, Jornadas y Seminarios de más de 10 horas de duración. Todo ello indica, y esta es la segunda cuestión, que gran parte del colectivo tiene asumida la formación a lo largo de la vida.
- De las personas que han contestado el cuestionario, el 83% tienen trabajo, bien por cuenta propia o ajena. Hay que tener en cuenta los que no ejercen la profesión habitualmente no están colegiados, por lo tanto estos datos no son significativos a la hora de medir la situaciones de desempleo entre los Diplomados o Graduados en Trabajo Social.
  - Casi un 55% llevan ejerciendo la profesión entre 4 y 13 años. Y un 11% lo llevan haciendo más de 24 años.

- El 57% trabajan para la Administración Pública (la mayoría lo hacen en el ámbito local y comarcal) y el resto se reparten entre el Tercer Sector y el Sector Privado.
- En cuanto al tipo de contratos nos encontramos, en primer lugar, con una gran variedad de condiciones, tanto en lo que se refiere al tipo de contrato, indefinido/temporal (el 15% de los contratos son temporales y un 51% de las personas que contestan dicen ser funcionarios interinos y personal laboral/indefinido) y el sector privado ), como a la jornada laboral (casi un 24% de las personas que han contestado al cuestionario tienen una jornada partida), así como a las retribuciones salariales.
  - En cuanto al salario hay que decir que sorprende la gran variabilidad de salarios. Un 21% de las respuestas dicen cobrar menos de 1.100 €.
  - El 60% está incluido entre los 900 y 1.500 €, solamente el 30% cobra cantidades superiores a los 1.500 €.

En este ámbito es difícilmente justificable el bajo nivel salarial de titulados universitarios que además se ven obligados a desplazarse en su jornada laboral (el 51,50%) y que, como veremos más adelante, el ejercicio profesional conlleva diferentes situaciones de riesgo. Estos datos salariales solamente son explicables teniendo en cuenta la falta de articulación normativa e institucional de lo que se ha venido llamando “Sistema de Bienestar Social”. Esto es debido, en parte, a la gran variedad de contratantes (DGA, Diputación Provincial, Comarcas, Ayuntamientos, Sector Privado y Tercer Sector), o dicho de otra forma “en el Sistema de Servicios Sociales” son muchos los contratantes, mientras que en el Sector Educativo o Sanitario el principal contratante es el Gobierno de Aragón, y por tanto las condiciones laborales y salariales son mucho más homogéneas, entre los docentes y sanitarios.

Hay que recordar que sistema, etimológicamente significa “poner junto” y en consecuencia si queremos tener un “Sistema de Servicios Sociales” propiamente dicho, este es un terreno en el que queda mucho por avanzar, aunque somos conscientes que el contexto sociopolítico y económico actual no

es el más favorable para desarrollar esto, que sería una condición «sine qua non» para la consolidación de los Servicios Sociales. El propio colectivo profesional, las organizaciones sindicales y el propio Colegio deberían marcarse objetivos claros en este ámbito, exigiendo a los partidos políticos que fijasen sus posiciones respecto a esta cuestión.

- Respecto a las funciones no propias del Trabajo Social, aunque con datos algo inferiores a otros estudios similares, sigue siendo importante manifestar que el 35% de las personas que respondieron al cuestionario afirman ejercer funciones distintas a las que corresponderían a la profesión. Especialmente significativo que estas funciones impropias ocupen entre un 40 y un 50% de su tiempo laboral y hasta el 60% en un grupo de un 10% de los encuestados. Este aspecto debería de ser investigado más exhaustivamente para precisar cuáles son esas funciones impropias, si se ejercen por propia iniciativa o impuestas por los empleadores y qué relación hay entre dichas funciones y el objeto disciplinar sobre el que se construye la identidad profesional. A nuestro entender el propio colectivo profesional debe de precisar el lugar que ocupa en la división del trabajo y en el mercado laboral, siguiendo los parámetros establecidos internacionalmente, y esta es una tarea que depende única y exclusivamente del propio colectivo. Pero no es menos cierto e igualmente urgente conseguir que los empleadores, los otros profesionales y la población en general conozcan con mayor precisión qué es un profesional del Trabajo Social y cuáles son las funciones que les son exigibles, tanto las específicas como las que puede compartir con el resto del equipo.
- Especialmente preocupante es también que un número significativo de encuestados (27,3%) que consideran que hay personas que desarrollan funciones propias de la profesión. Y no solamente por otros titulados, sino por personas carentes de titulación (párrocos o voluntarios<sup>34</sup>). Evidentemente estamos moviéndonos en un terreno ambiguo, ya que

---

<sup>34</sup> Sobre el intrusismo hay que decir que en los grupos focales también se han reiterado las mismas opiniones.

estamos no existe un listado de funciones propias y exclusivas recogidas en alguna normativa de obligado cumplimiento. Lo cual, sin duda dificulta la función del Colegio Profesional en la lucha contra el intrusismo. También merecería la pena aclarar que en muchos servicios existen funciones que pueden ser desarrollados indistintamente por distintos profesionales, sin que nadie pueda ser acusado de intrusismo. Por otro lado, quizá esta discusión sobre las funciones profesionales, sea un síntoma significativo de las dudas sobre la identidad profesional persistentes en el colectivo, cuestión cada vez más urgente de fundamentar.

- Otra variable que necesitaría una investigación propia sería la vivencia subjetiva de los riesgos aparejados a la actividad profesional, puesto que un 40,4% de las encuestas recibidas dicen tener riesgo de contagio para su salud, lo que es realmente sorprendente, y sigue en la misma línea que el estudio de la Rioja que el 38,7% (Aretio Romero, Carro García, Cuesta Ruiz Clavijo, Robredo García, Rodríguez Valladolid, & Sanvicens Díez, 2009) de las encuestadas afirman lo mismo. Así como que la mayoría de los profesionales 61,9% perciben riesgos para su integridad física o psicológica debido a las actitudes de los usuarios y sus familiares. En el estudio del País Vasco (Berasaluze & Berrio-Otxoa, 2008), la cifra de profesionales que se han visto implicados alguna vez en situaciones de riesgo asciende al 70%, y en el estudio de la Rioja un 61,2%.
- El análisis de las respuestas obtenidas en cuanto a la metodología aplicada y los modelos de intervención requerirían un análisis más exhaustivo, pero nos limitaremos a manifestar la intuición de que existe un gran desconocimiento de los modelos teórico prácticos formulados en la literatura internacional. Por lo que llenar las lagunas en este ámbito es uno de los objetivos prioritarios de la asignatura de Trabajo Social del Curso de Adaptación al Grado, impartido en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza.
- Los resultados sobre satisfacción laboral indican un grado de satisfacción bastante aceptable en todas las variables estudiadas,

especialmente significativas son las que se refieren a los “compañeros de trabajo”, “responsabilidad asignada” y “el horario de trabajo” que puntúan más alto. Por el contrario las más bajas han sido “posibilidades de promocionar”, “salario” y “modo en el que la empresa/entidad está gestionada”<sup>35</sup>.

- El grado de satisfacción es mayor entre las personas que trabajan en el sector privado y tercer sector.
- Las/os profesionales que se encuentran en el tramo de edad entre 46 y 55 años son los que se muestran más insatisfechos en todas las variables.
- El salario y las posibilidades de promoción son las variables que indican un mayor grado de insatisfacción en todos los tramos de edad.
- Síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout). Los resultados reflejan, lo mismo que los estudios similares, que las personas que han respondido al cuestionario están “poco quemadas por el trabajo”. Los aspectos que tienen peores puntuaciones son “Trabajar todo el día es una tensión para mí”, “Dudo de la trascendencia y el valor de mi trabajo”, “He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto” y “Estoy “quemado” por el trabajo”. Por el contrario, los aspectos que están mejor puntuados son: “Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo” y “En mi opinión soy bueno en mi puesto”.
- Atendiendo a las posibilidades de encontrar nuevos “yacimientos de empleo”, se preguntó sobre las áreas en la que se necesitarían más trabajadores sociales. Se dieron respuestas de todo tipo, se presentan continuación las áreas en las que se detectan necesidades de trabajadores sociales según el número de respuestas emitidas:
  - Atención Primaria y Servicios Sociales Comunitarios “ya que en estos momentos de crisis, acuden muchas más personas... en busca de respuestas a situaciones nuevas para ellos y para los servicios sociales”.

---

<sup>35</sup> En línea muy similar al estudio de la Rioja.

- Educación, tanto en labores de orientación como la de intervención en situaciones relacionales entre pares, en la familia, etc.
- En Justicia, especialmente en mediación y peritaje
  - “Detectamos en nuestra zona, que ni existe la figura de Trabajador Social en los Juzgados ni se hace uso de la lista de peritos judiciales. En el ámbito educativo, existen los E.O.E.P. (Equipos de Orientación Psico pedagógica) para varias comarcas, siendo insuficiente para la prevención y detección de necesidades así como para realizar un buen seguimiento de los menores y sus familias”.
- Tercera Edad en un sentido amplio: “evaluación, dependencia, gerontología, en servicios de teleasistencia”.
- En el área de la salud en general y en la de salud mental en particular, de la infancia, y de la mujer.
  - En sanidad, “enfermos y familias no están adecuadamente orientados ni acompañados en situaciones difíciles”.
- En emergencias (las nueve personas que se manifestaron por este área de trabajo explican, de una u otra forma que el “trabajador social se suple con otros profesionales”)

Como conclusión general de las respuestas sería la que hace una encuestada “Habría que reforzar adecuadamente las que están consolidadas”.

Preguntados sobre los deseos de mejora de la profesión en Aragón, de la variedad de respuestas se rescatan aquellas que han sido las más enunciadas.

- En general las condiciones laborales y económicas.
- “Que se valorara más nuestra labor”, solicitando que “nuestra profesión se equiparara en importancia a la que tienen los profesionales de la sanidad o educación, que se defendiera la importancia de nuestro trabajo antes los posibles recortes de lo público, etc.” Al mismo tiempo se solicita “unión” entre los miembros de la profesión porque “A veces somos nosotros mismos los que no nos entendemos”.



- “Se debería realizar un documento que recogiera las tareas que desempeñamos cada profesional en el área de los Servicios Sociales (directores, trabajadores sociales, educadores sociales, educadores familiares, psicólogos), para después darle toda la publicidad posible”.
- “Hay que mejorar y promover el trabajo en red, la red de redes, las nuevas tecnologías aplicadas al trabajo social”, “la sistematización de procesos de trabajo, generar más teoría sobre el trabajo social, etc”.
- El principal problema que veo es el escaso número de profesionales destinados a la gran cantidad de usuarios que actualmente acuden a los servicios de Trabajo Social, indistintamente de que sea a nivel público o privado.
  - Es fundamental que, en algunas zonas urbanas de Aragón se reduzca la ratio de población por trabajador social.
  - En la empresa privada existen muy poco trabajadores sociales, su trabajo está muy poco definido y hay muchas profesiones (vecinas) que realizan nuestro trabajo.
- Respecto a la formación “Me parece importante que la formación sea más accesible a los profesionales y no profesionales que viven fuera de la capital o por lo menos que en las tasas y en los horarios de los mismos se tenga en cuenta dicha circunstancia para no generar injusticias al respecto”.
  - “Me gustaría que hubiera más encuentros, jornadas, cursos, etc. en otras localidades distintas a Zaragoza capital. Que la Facultad organizara actos también en Huesca y Teruel. Y por supuesto, en esto incluyo al Colegio”.

En los grupos focales queremos resaltar las siguientes opiniones relevantes:

- Se mantiene el discurso tradicional de desconocimiento de la realidad de la profesión, tanto por parte de los responsables políticos como de la opinión pública en general, incluso con profesionales de otras disciplinas que, a veces, forman parte de los mismos equipos. En la misma línea de

las respuestas recogidas en la parte que correspondiente de los deseos de mejora de la profesión.

A la vista de los resultados convendría reflexionar sobre la valoración que los Trabajadores Sociales tienen de sí mismos y así como de la calidad del trabajo que desarrollan y del papel que ocupan en la división social del trabajo.

En este sentido nos atrevemos a afirmar que se intuyen no pocas inseguridades y un aparente, y persistente, “complejo de inferioridad”, que comienza por la propia dificultad por definir el espacio “propio de la profesión” y las funciones específicas. Sin olvidar “el sentimiento de soledad” que acompaña el trabajo diario, a pesar de estar rodeados, muchas veces, de un equipo de profesionales o de un grupo de voluntariado.

*Pensamos que:*

*Una asignatura pendiente del colectivo profesional es dar cuenta de lo que se hace, de los programas en los que se trabaja, de los éxitos obtenidos, de las dificultades encontradas (solucionadas o no). Se utiliza muy poco los medios de comunicación para conseguir mayor visibilidad de lo que son y hacen los profesionales del trabajo social, pero sobre todo, en lo relativo al objetivo de equiparación con el estatus de otras profesiones afines, es urgente la potenciación de la investigación sobre las propias prácticas como una función profesional imprescindible y la consiguiente publicación de los resultados en cualquiera de las múltiples revistas científicas del trabajo social o multidisciplinares. A nuestro parecer, es significativa, la escasa participación de los trabajadores sociales en los distintos foros, congresos o jornadas multidisciplinares, y como se suele decir “en esta profesión se lee poco y se escribe menos”.*

*Por más que en los últimos años se haya avanzado en este terreno sigue siendo algo por hacer. Las ciencias avanzan gracias a la comunicación entre los que las practican. Sin comunicación no es posible su desarrollo, es algo que los trabajadores sociales deberían aprender lo antes posible, y que, por otra parte, las pioneras de la profesión tuvieron claro desde los primeros pasos del trabajo social. No hay más que leer “Diagnostico Social” de Mary Richmond, o los pioneros estudios de Jane Addams y de toda su generación.*

- A diferencia de la parte cuantitativa en los grupos focales se habla de una sobre excesiva sobrecarga de trabajo, debido, en parte, al aumento de la demanda, el cambio de perfil de los demandantes de ayuda, intensidad en la demanda y a la deficiente financiación motivada por la actual coyuntura. Todo ello provoca en los profesionales un alto grado de malestar e impotencia por no poder realizar parte de la función específica de su trabajo como es el de promover y actuar por el establecimiento de servicios y políticas sociales justas.

Creemos que es importante estar atentos a esta circunstancia y ver cómo se van desarrollando las situaciones concretas, tanto en el aumento de la carga de trabajo, como las condiciones en la que se desarrolla.

*En este apartado hay que recordar el papel de la supervisión. Desde hace más de 100 años una de las funciones de la supervisión, actividad ejercida por alguien más experto para ayudar a otro menos experto, es proporcionar apoyo. Mientras las administraciones, o las empresas, no dediquen los recursos necesarios, como sí se hace en los países anglosajones, el “trabajo cooperativo de supervisión o intervisión” puede contribuir a la solución de muchas problemáticas. El ámbito colegial podría ser un lugar adecuado para avanzar en esta línea.*

- Es significativa, igualmente, la queja relativa al excesivo peso de las decisiones políticas en el trabajo cotidiano. Por un lado los cambios de instrucciones, programas procedentes de niveles superiores en el ámbito autonómico, así como, en un nivel más cercano las intromisiones

indebidas de los responsables políticos comarcales o locales. Intromisiones que en ningún caso se permitirían con otro tipo de profesiones.

- Se detecta problemas en la relación con los voluntarios a los que organizados o no en las ONG's los poderes públicos recurren en ocasiones sustituyendo a los profesionales con los riesgos que ello implica.
- Tanto en las respuestas al cuestionario como en los grupos focales subyace una preocupación sobre el futuro de los Sistemas de Protección Social así como de la propia profesión. Cuando se contestaron los cuestionarios y se realizaron los Grupos Focales, el colectivo ya tenía noticias de las líneas maestras que el Gobierno Central quiere imponer en la reforma de las distintas Administraciones públicas, dejándose entrever una preocupación por la propia pervivencia de lo que hasta ahora hemos conocido como Servicios Sociales Públicos. La opinión de que queda mucho por avanzar es simultánea con el miedo a que desaparezca lo conseguido, en este ámbito, en las últimas tres décadas.
  - En este sentido, tanto algún participante en las entrevistas transcritas como en conversaciones fuera de micrófono muestran su preocupación por la posible ineficacia de los Servicios y que sus competencias y saber hacer no puedan servir para orientar, para desarrollar las capacidades que les permitan resolver sus problemas individuales, colectivos y/o sociales a los usuarios que puedan acudir a dichos Servicios.
  - También es significativa la persistencia en la queja que, en algunos casos, brillan por su ausencia los recursos necesarios para un correcto desarrollo del ejercicio profesional, como por ejemplo un despacho que permita la confidencialidad a lo largo de la entrevista profesional, así como los recursos informáticos necesarios.
  - Se denuncia, igualmente, el riesgo real de la vuelta al asistencialismo de épocas que se presumían ya superadas. El desmantelamiento del Sistema de Atención a la Dependencia es

especialmente significativo, puesto que había muchas expectativas que se están viendo defraudadas en estos últimos meses.

- En cuanto a la formación, y en consonancia con las respuestas cuantitativas, se decantan por formación continuada y especializada, abierta a las realidades del momento.
  - Si bien, son llamativas algunas opiniones, muy virulentas, respecto al papel de la Universidad, de la Facultad y de los profesores universitarios. En este sentido la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, a día de hoy, cuenta con 11 cursos acogidos a la normativa de estudios propios, siendo reseñable que para el curso académico 2013-14 se pondrá en marcha el Diploma de Especialización “Dirección y Gestión de Recursos de Servicios Sociales” y el “Diploma de Intervención Comunitaria”.

Como conclusión final este trabajo de investigación sobre la situación del Trabajo Social en Aragón se culmina en un momento complicado para los Sistemas de Protección Social y en consecuencia para los profesionales que ejercen en ellos. A corto plazo, la sociedad española en su conjunto tendrá que optar por afianzar y asegurar la pervivencia de lo que se ha llamado el Estado de Bienestar o por el contrario contemplar su progresivo desmantelamiento.

La experiencia histórica nos indica que el Trabajo Social en España se generalizó al ritmo de la creación de los Servicios Sociales tanto de Atención Primaria como Especializados. Si en este momento histórico y víctimas de los recortes, y de otros proyectos ideológicos, el llamado cuarto pilar se reduce a la mínima expresión, el futuro de los trabajadores sociales será, igualmente, sombrío. Como los sanitarios o los docentes, los profesionales de los servicios sociales no pueden ni deben quedar al margen, ignorando estos peligros, y en consecuencia atendiendo a los principios éticos que forman parte de los códigos profesionales e internacionales, habrán de ser lo más activos posibles en la defensa de los derechos sociales de la población y de los sistemas que los proporcionan. Este se considera el principal reto para los próximos años.

La pérdida de derechos y el desmantelamiento de los Servicios Sociales Municipales, incluido el incipiente, pero prometedor, Sistema de Atención a la Dependencia solo significaría una mayor irrelevancia del Trabajo Social y de otras profesiones afines. Es por tanto un compromiso profesional, ético y político la lucha contra el desmantelamiento del Estado de Bienestar en España.

Y como una crítica final constructiva no podemos dejar de poner encima de la mesa una nueva reflexión sobre el ser y el hacer del trabajo social que toma su postulado de las tesis de Mejed Hamzaoui y es que a lo largo de los años los trabajadores sociales han ido olvidándose de los postulados intrínsecamente constituyentes de su modo de hacer, tal como dice Hamzaoui (Hamzaoui, 2005, pág. 36) "... y sobre todo de los análisis críticos y de denuncia, para entrar en una «nueva» exigencia de racionalidad de tipo gerencial. Esta nueva racionalidad de los modos de hacer se presenta como un instrumento de regulación pública (y también como un argumento de naturaleza ideológica) para desarrollar intervenciones sociales eficaces, flexibles, coparticipadas, negociadas y de proximidad. Desde este marco, los trabajadores sociales han buscado nuevos instrumentos, nuevas estrategias, nuevas maneras de intervenir y hasta una reconversión en la «ingeniería social»". En los próximos años deberemos aplicarnos a reflexionar sobre qué tipo de trabajador social y qué acción ha de realizar, teniendo en cuenta el trabajador social es un líder y su acción se cimenta en facilitar el desarrollo de las capacidades, valorando su diversidad y explorando los conflictos de manera constructiva<sup>36</sup>, de las personas y los grupos que le son encomendados o que tienen relación con él o con ella.

---

<sup>36</sup> Tal como hemos mantenido sobre este mismo tema del liderazgo en otro lugar (Lozano & Vilas, 2013).

## VII.- Bibliografía

- Ados Consulting. (2008). *Condiciones de trabajo en el tercer sector de intervencion social*. Informe extraordinario al Parlamento Vasco, Ararteko.
- Aretio Romero, A., Carro García, I., Cuesta Ruiz Clavijo, A. B., Robredo García, M. A., Rodriguez Valladolid, N., & Sanvicens Diez, L. A. (2009). Situación laboral de las trabajadoras sociales en La Rioja. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*(85), 105-122.
- Banda Gallego, T., Martos Sánchez, C., Paniagua Martínez, F. J., & Vázquez Librerro, M. J. (1999). Investigación sobre la ocupación profesional de los trabajadores sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*(12), 107-136.
- Bañez Tello, T. (2005). Del trabajo de apostolado a la profesionalización. Análisis de la profesión de trabajo social en Aragón. *Revista de Trabajo Social*(18), 79-98.
- Barrena, E., Malagon, J. L., & Sarasola, J. L. (2012). *El trabajo Social en la provincia de Sevilla. Estudio de la población de trabajadores socilaes y sus formas de ejercicio e intervención profesional*. Sevilla: Padilla Libros Editores y Libreros.
- Berasaluze, A., & Berrio-Otxoa, K. (2008). *El ejercicio del Trabajo social hoy*. Bilbao: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Bizkaia.
- Berrio-Otxoa, K., & Berasaluze, A. (2011). Aproximación a la realidad actual del trabajo social en euskadi: una especial mirada al trabajo social en lengua vasca. *Pedagogia i Treball Social*, I(1), 122-144.
- Bremes, M. (2008). *El Trabajo Social en España*. Murcia. Murcia: Universidad de Murcia.
- Bueno, J. R., & Pérez, J. V. (2000). Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*(13), 53-74.



- Cantera, F. (1981). *Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. (M. d. Sociales, Ed.) Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Cataluña. (1997). *Els dipomats en treball social i assistents socials de Catalunya: situació, perfil i expectatives*. Barcelona: Hacer.
- Comisión Mixta del perfil profesional. (2003). *Perfil profesional trabajador social siglo XXI*. Consejo General y Áreas de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales.
- Cuesta, A. B. (2008). *Situación laboral de las trabajadoras sociales en la Rioja. Nuevos retos y propuestas de futuro*. Logroño: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de la Rioja.
- Estruch, J., & Güell, A. M. (1976). *Sociología de una profesión, los asistentes sociales*. Barcelona: Península.
- Fantova, F. (2009). Algunas notas sobre la identidad profesional en el trabajo social. *XI Congreso Estatal de Trabajo Social*, (págs. 1-17). Zaragoza.
- Fernandez Riquelme, S. (2010). Prácticas y profesión en Trabajo Social: relaciones académicas y proceso metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social*(23), 229-246.
- Fernández, B. (. (2002). *Estudio sobre las trabajadoras sociales que ejercen su profesión en Navarra*. Pamplona: UPNA.
- Freidson, E. (1978). *La profesión médica*. Barcelona: Península.
- Gil-Monte, P. R. (Agosto de 2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*(1), 19-33.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Giménez, V. M. (s.f.). El fenómeno del Burnout en las profesionales de ayuda. Estudio experimental de la situación en los centros sociales municipales de la ciudad de Alicante. *Revista de Trabajo Social*(159), 65-102.



- Gomez García, R. (2010). Situación del Trabajo Social en Castilla y León. *Cuadernos de Trabajo Social*(23), 211-228.
- Hamzaoui, M. (2005). *El trabajo social territorializado: las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. Valencia: Nau Llibres.
- Hernández, Y. (2009). *Organización y talento*. Recuperado el 24 de Febrero de 2013, de Cómo conocer los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados, y actuar en consecuencia:  
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/factores-que-afectan-la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados.htm>
- Hodgetts, R., & Altman, S. (1997). *Comportamiento Humano en la Organización*. México: Editorial Interamericana.
- Lázaro, S. (s.f.). El desgaste profesional (síndrome de Burnout) en los Trabajadores Sociales. *Portularia*(4), 499-506.
- Llovet, J. L., & Usieto, R. (1990). *Los trabajadores sociales, de la crisis de identidad a la profesionalización*. Madrid: Editorial Popular.
- Lozano, N., & Vilas, L. (Mayo de 2013). Liderazgo en el Siglo XXI. *Revista General de Marina*, 633-639.
- Martin, J., & De Miguel, A. (1982). *Sociología de las profesiones en España*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory (1986, 20 ed.)*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Miranda, M. (2004). *De la caridad a la ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira Editores.
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda "José Manuel Siso Martínez" en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incenti*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2012, de SAPIENS:  
[http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004&lng=es&nrm=iso)

- Ortiz, P., & Cruz, L. (Julio de 2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para America Latina*(13).
- Oslé, C. (2002). Las trabajadoras sociales: profesionales de proximidad. En B. Fernández, *Estudio sobre las trabajadoras sociales que ejercen su profesión en Navarra*. Pamplona: UPNA.
- Peiró, J. (1998). *Tratado de Psicología del Trabajo* (Vol. II: Aspectos Psicosociales del Trabajo). Madrid: Editorial Síntesis.
- Pérez, J. V. (2005). *El trabajo Social. Sus imágenes y su público: la construcción de una identidad colectiva*. Valencia: Servei de Publicacions Universitat de Valencia.
- Pérez, L. M., Alonso, P., Gómez, P., & Santos, C. (2006). El ejercicio profesional del trabajador social. En C. Huertas, *Trabajo Social y la formación en valores* (págs. 23-56). Universidad De La Salle – Unisalle.
- Real Academia Española de la Lengua. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 16 de Abril de 2013, de <http://www.rae.es/RAE/Noticias.nsf/Home?ReadForm>
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* (Octava ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Rodriguez, J. A., & Guillén, M. F. (1992). Organizaciones y profesiones en la sociedad contemporánea. *REIS*(59), 9-18.
- Rubio, M. J. (2004). *El análisis de la realidad en la intervención social*. Madrid: CCS.
- Vázquez, J. M. (1971). *Situación del Servicio Social en España*. Madrid: Instituto de Sociología Aplicada.
- Vázquez, O., & De Paz, M. (. (2001). *El acceso al empleo de los diplomados de Trabajo Social*. Huelva: Hergué Editorial.

## VII.- Anexos.

### El cuestionario

#### Pregunta 1. **Sexo**

- 1. Mujer
- 2. Hombre

#### Pregunta 2. **Edad**

- 1. Entre 18-25 años
- 2. Entre 26-35 años
- 3. Entre 36-45 años
- 4. Entre 46-55 años
- 5. De 56 en adelante

#### Pregunta 3. **Lugar en el que resides actualmente:**

- 1. Zaragoza Capital
- 2. Zaragoza resto provincia
- 3. Huesca Capital
- 4. Huesca resto provincia
- 5. Teruel Capital
- 6. Teruel resto provincia
- 7. Otra:

#### Pregunta 4. **¿Dónde realizaste tus estudios de trabajo social/asistente Social? (En caso de haber estudiado en dos o más sitios, señalar donde se finalizaron o convalidaron)**

#### Pregunta 5. **¿En qué año terminaste tus estudios de trabajo social/asistente social?**

#### Pregunta 6. **¿Tienes alguna otra titulación universitaria, ya sea diplomatura o licenciatura?**

- 1. Si
- 2. No (Pasar a la pregunta 8)

**Pregunta 7. (En caso de que conteste si) ¿Cuál o cuáles?**

1. Otra diplomatura, ¿cuál?:
2. Otra licenciatura, ¿cuál?:
3. Máster oficial, ¿cuál?:
4. Máster no oficial, ¿cuál?:

**Pregunta 8. ¿Tienes alguna otra titulación reglada no universitaria? (Formación Profesional, Ciclos Formativos)**

1. Si
2. No (Pasar a la pregunta 10)

**Pregunta 9. ¿Cuál o cuáles?**

**Pregunta 10. En relación con el trabajo social, ¿has hecho algún curso de postgrado universitario?**

1. Si
2. No (Pasar a la pregunta 12)

**Pregunta 11. ¿Cuál o cuáles?**

**Pregunta 12. ¿Estás realizando algún tipo de estudios en la actualidad?**

1. Si
2. No (Pasar a la pregunta 14)

**Pregunta 13. ¿Cuál o cuáles?**

**Pregunta 14. En relación con tu titulación como Trabajador/a Social ¿has realizado algún curso, jornada, seminarios... sobre alguna de estas materias? (señalar como máximo las cinco materias en las que te hayas formado con mayor intensidad y de al menos de 10 h de duración)**

1. Participación y Animación Social
2. Planificación/programación
3. Evaluación
4. Legislación
5. Infancia y Familia
6. Juventud
7. Personas mayores
8. Mujer
9. Inmigrantes/refugiados/desplazados
10. Exclusión Social
11. Salud
12. Drogodependencia
13. Sida
14. Trastornos de la conducta alimentaria
15. Discapacidad
16. Violencia de género, Mobbing, Bullying
17. Mediación
18. Ocio y tiempo Libre
19. Crecimiento personal/Autocuidado
20. Idiomas
21. Informática
22. Peritaje judicial
23. Otra:

**Pregunta 15. ¿En qué área/s de trabajo social te gustaría recibir formación para mejorar el ejercicio de tu labor profesional? (señalar como máximo cinco respuestas)**

1. Participación y Animación Social
2. Planificación/programación
3. Evaluación
4. Legislación
5. Infancia y Familia
6. Juventud
7. Personas mayores
8. Mujer
9. Inmigrantes/refugiados/desplazados
10. Exclusión Social
11. Salud
12. Drogodependencia
13. Sida
14. Trastornos de la conducta alimentaria
15. Discapacidad
16. Violencia de género, Mobbing, Bullying
17. Mediación
18. Ocio y tiempo Libre
19. Crecimiento personal/Autocuidado
20. Idiomas
21. Informática
22. Peritaje judicial
23. Otra:

**Pregunta 16. Tu situación actual es:**

1. Trabajo por cuenta ajena
2. Trabajo por cuenta propia
3. He trabajado y ahora estoy en paro (Pasar a la pregunta 57)
4. Estoy buscando el primer empleo (Pasar a la pregunta 57)
5. Continuo estudiando y busco el primer empleo (Pasar a la pregunta 57)
6. Continuo estudiando y no busco el primer empleo (Pasar a la pregunta 57)
7. Otros (Pasar a la pregunta 57)

**Pregunta 17. En su caso, indique rama y actividad**

**Pregunta 18. Puesto que ocupas en tu lugar de trabajo**

1. Jefas/es de Negociado, Sección, Servicio o similares
2. Trabajador/a Social
3. Psicólogo/a
4. Educador/a
5. Diplomado/a en Relaciones Laborales
6. Personal de administración
7. Personal de Servicios
8. Otros:

**Pregunta 19. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en este lugar?**

1. Menos de 3 años
2. Entre 4-8 años
3. Entre 9-13 años
4. Entre 14-18 años
5. Entre 19-23 años
6. Más de 24 años

**Pregunta 20. ¿Cuál es tu dedicación laboral?**

1. Completa
2. Parcial debido a seguir cursos de enseñanza o formación
3. “ ” enfermedad o incapacidad propia
4. “ ” cuidando de niños o adulto enfermos, incapacitados o mayores
5. “ ” otras obligaciones familiares o personales
6. “ ” no haber encontrado un trabajo de jornada completa
7. “ ” no querer un trabajo de jornada completa
8. “ ” por necesidades de la empresa

**Pregunta 21. Comarca en la que se ubica la empresa/entidad/ asociación en la que trabajas actualmente**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Alto Gállego <input type="checkbox"/>                        | 18. Gúdar-Javalambre <input type="checkbox"/>                |
| 2. Andorra-Sierra de Arcos <input type="checkbox"/>             | 19. Hoya de Huesca / Plana de Uesca <input type="checkbox"/> |
| 3. Aranda <input type="checkbox"/>                              | 20. Jiloca <input type="checkbox"/>                          |
| 4. Bajo Aragón <input type="checkbox"/>                         | 21. La Jacetania <input type="checkbox"/>                    |
| 5. Bajo Aragón-Caspe / Baix Aragó-Casp <input type="checkbox"/> | 22. La Litera / La Llitera <input type="checkbox"/>          |
| 6. Bajo Cinca / Baix Cinca <input type="checkbox"/>             | 23. La Ribagorza <input type="checkbox"/>                    |
| 7. Bajo Martín <input type="checkbox"/>                         | 24. Los Monegros <input type="checkbox"/>                    |
| 8. Campo de Belchite <input type="checkbox"/>                   | 25. Maestrazgo <input type="checkbox"/>                      |
| 9. Campo de Borja <input type="checkbox"/>                      | 26. Matarraña / Matarranya <input type="checkbox"/>          |
| 10. Campo de Cariñena <input type="checkbox"/>                  | 27. Ribera Alta del Ebro <input type="checkbox"/>            |
| 11. Campo de Daroca <input type="checkbox"/>                    | 28. Ribera Baja del Ebro <input type="checkbox"/>            |
| 12. Cinca Medio <input type="checkbox"/>                        | 29. Sierra de Albarracín <input type="checkbox"/>            |
| 13. Cinco Villas <input type="checkbox"/>                       | 30. Sobrarbe <input type="checkbox"/>                        |
| 14. Comunidad de Calatayud <input type="checkbox"/>             | 31. Somontano de Barbastro <input type="checkbox"/>          |
| 15. Comunidad de Teruel <input type="checkbox"/>                | 32. Tarazona y el Moncayo <input type="checkbox"/>           |
| 16. Cuencas Mineras <input type="checkbox"/>                    | 33. Valdejalón <input type="checkbox"/>                      |
| 17. D. C. Zaragoza <input type="checkbox"/>                     |  |



**Pregunta 22. ¿Para quién trabajas?**

1. Sector público (Pasar a la pregunta 24)
2. Organismos autónomos/adscritos al Sector público (Pasar a la pregunta 24)
3. Tercer sector (asociaciones, ONG, fundaciones...) (Pasar a la pregunta 23)
4. Sector privado (Pasar a la pregunta 23)

**Pregunta 23. (Si no trabajas en la administración pública) ¿Tienes contrato indefinido o temporal?**

1. Indefinido
  2. Temporal
- (Pasar a la pregunta 28)

**Pregunta 24. (Si trabajas en el sector público) ¿Para qué administración pública trabajas?**

1. Local
2. Autonómica
3. Estatal
4. Comarca
5. Mancomunidad Central
6. Otra:

**Pregunta 25. ¿Cuál es tu relación profesional con la administración pública para la que trabajas?**

1. Funcionario o Estatutario
2. Funcionario Interino
3. Personal Laboral/Indefinido
4. Personal Laboral/Eventual/Temporal
5. Personal Laboral/Fijos Discontinuos

**Pregunta 26. Tu actividad profesional se desarrolla en...**

- 1. Servicios Sociales Comunitarios
- 2. Servicios Sociales Especializados
- 3. Ambos

**Pregunta 27. (Si trabaja en servicios sociales Especializados) ¿En qué sector/sectores?**

- 1. Personas mayores
- 2. Personas con Discapacidad
- 3. Minorías Étnicas
- 4. Mujer
- 5. Familia Infancia y adolescencia
- 6. Inmigración/Refugiados/Desplazados
- 7. Otros, ¿Cuál?

(Pasar a la pregunta29)

**Pregunta 28. ¿Cuál es el ámbito de actuación de la empresa/entidad/asociación para la que trabajas?**

- 1. Estatal
- 2. Autonómico
- 3. Comarcal
- 4. Local
- 5. Ong"s
- 6. Ns/Nc

**Pregunta 29. Tu jornada laboral es:**

- 1. Continua
- 2. Partida

**Pregunta 30. ¿En cuál de los siguientes baremos se encuentra tu salario neto mensual?**

1. -500 €
2. Entre 501-700 €
3. Entre 701-900 €
4. Entre 901-1100 €
5. Entre 1101-1300 €
6. Entre 1301-1500 €
7. Entre 1501-1700 €
8. Entre 1701-1900 €
9. Más de 1901 €

**Pregunta 31. El desarrollo de tu trabajo ¿te requiere realizar desplazamientos a otras localidades?**

1. Si
2. No (Pasar a la pregunta 34)

**Pregunta 32. ¿Con qué frecuencia tienes que desplazarte?**

1. Diariamente
2. Semanalmente
3. Mensualmente
4. Otras:

**Pregunta 33. Tiempo en desplazamientos (horas mensuales destinadas a desplazamientos)**

**Pregunta 34. ¿Qué funciones desarrollas en tu trabajo? (señala todas las que desarrollas)**

1. Información y Orientación
2. Prevención
3. Asistencia (tratamiento)
4. Rehabilitación
5. Promoción y Educación
6. Planificación
7. Funciones Administrativas propias del TT.SS
8. Evaluación y Supervisión
9. Dirección y gerencia
10. Mediación y Arbitraje
11. Investigación
12. Docencia
13. Coordinación
14. Otras, ¿Cuáles?

**Pregunta 35. En tu trabajo, ¿desarrollas funciones que no corresponden a tu cualificación profesional?**

1. Si
2. No (Pasar a la pregunta 38)
3. Ns/Nc (Pasar a la pregunta 38)

**Pregunta 36. ¿Cuáles?**

**Pregunta 37. ¿Qué porcentaje de tu tiempo dedicas a desarrollar esas otras funciones?**

1. Menos de un 10%
2. Entre un 11 y un 20%

- 3. Entre un 21 y un 30%
- 4. Entre un 31 y un 40%
- 5. Entre un 41 y un 50%
- 6. Entre un 51 y un 60%
- 7. Más de un 60%

**Pregunta 38. En tu ámbito de trabajo ¿crees que hay otros profesionales que desarrollan funciones propias de los trabajadores sociales?**

- 1. Si
- 2. No (Pasar a la pregunta 41)
- 3. Ns/Nc (Pasar a la pregunta 41)

**Pregunta 39. ¿Qué funciones desarrollan?**

- 1. Información y Orientación
- 2. Prevención
- 3. Asistencia (tratamiento)
- 4. Rehabilitación
- 5. Promoción y Educación
- 6. Planificación
- 7. Funciones Administrativas propias del TT.SS
- 8. Evaluación y Supervisión
- 9. Dirección y gerencia
- 10. Mediación y Arbitraje
- 11. Investigación
- 12. Docencia
- 13. Coordinación
- 14. Otras, ¿Cuáles?

**Pregunta 40. ¿Qué profesionales las desarrollan?**

**Pregunta 41. ¿Con que frecuencia desarrollas tu trabajo en coordinación/equipo con otros profesionales? (incluidos voluntarios)**

1. Siempre
2. Con mucha frecuencia
3. Con bastante frecuencia
4. A menudo
5. Nunca (Pasar a la pregunta 43)

**Pregunta 42. Y ¿con qué profesionales trabajas en coordinación o en equipo? (anota todos los profesionales con las/os que trabajas)**

1. Otros Trabajadora/es Sociales
2. Educadoras/es Sociales
3. Psicólogos/as
4. Médicas/os
5. Personal de enfermería
6. Terapeutas Ocupacionales
7. Pedagogas/os
8. Profesoras/es
9. Policía
10. Abogadas/os
11. Auxiliares Administrativos/as
12. Otros, ¿Cuáles?

**Pregunta 43. ¿Cuentas con el apoyo de personal voluntario para el desarrollo de alguna de las actividades de tu trabajo?**

1. Si
2. No
3. Ns/Nc

**Pregunta 44. Ante situaciones de dificultad, ¿Cuentas en tu trabajo con el apoyo de otras personas para desarrollar tus actividades?**

1. Si
2. No (Pasar a la pregunta 46)
3. Ns/Nc (Pasar a la pregunta 46)

**Pregunta 45. ¿Quiénes?**

1. Otros profesionales (del propio servicio o de cualquier otro)
2. Voluntarios del propio servicio
3. Otro tipo de voluntarios
4. Otros, ¿Cuáles?

**Pregunta 46. Según el trabajo o el colectivo en el que te encuentras inmerso ¿puedes aplicar la metodología que más que más te agrada o te sientes más cómodo/a?**

1. Si
2. No

**Pregunta 47. En relación a la metodología del trabajo social, ¿con que modelo de intervención te sientes más identificado en tu labor cotidiana?**

- |  |                          |   |                          |
|--|--------------------------|---|--------------------------|
| 1. Modelo de casework o de diagnóstico                             | <input type="checkbox"/> | 12. El modelo basado en la competencia    | <input type="checkbox"/> |
| 2. Modelo de trabajo social centrado en la resolución de problemas | <input type="checkbox"/> | 13. El modelo de las metas sociales       | <input type="checkbox"/> |
| 3. Modelo de trabajo social centrado en la tarea                   | <input type="checkbox"/> | 14. El modelo remedial                    | <input type="checkbox"/> |
| 4. Modelo de trabajo social “ecológico”                            | <input type="checkbox"/> | 15. El modelo recíproco                   | <input type="checkbox"/> |
| 5. Modelo cognitivo  | <input type="checkbox"/> | 16. Modelos humanistas y existencialistas | <input type="checkbox"/> |
| 6. Modelo funcionalista  | <input type="checkbox"/> | 17. Modelos radicales y marxistas         | <input type="checkbox"/> |
| 7. Modelo de intervención en crisis                                | <input type="checkbox"/> | 18. Modelo de potenciación y defensa      | <input type="checkbox"/> |
| 8. Modelo transaccional  | <input type="checkbox"/> | 19. Modelo Feminista y No Sexista         | <input type="checkbox"/> |
| 9. Modelo conductista  | <input type="checkbox"/> | 20. Modelo de organización comunitaria    | <input type="checkbox"/> |
| 10. Modelo sistémico   | <input type="checkbox"/> | 21. Ns/Nc                                 | <input type="checkbox"/> |
| 11. Modelos psicossocial   | <input type="checkbox"/> | 22. Otros                                 | <input type="checkbox"/> |

**Pregunta 48. Valora los siguientes aspectos de tu trabajo en una escala de 1 a 7, en la que 7 significa que estás muy satisfecho y 1 que estás muy insatisfecho.**

1. Condiciones físicas del trabajo
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo
3. Tus compañeros de trabajo
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho
5. Tu superior inmediato
6. Responsabilidad que se te ha asignado
7. Tu salario
8. La posibilidad de usar tus capacidades
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa/entidad
10. Tus posibilidades de promocionar
11. El modo en que tu empresa/entidad está gestionada
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces
13. Tu horario de trabajo
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo
15. Tu estabilidad en el empleo

**Pregunta 49. En una escala de 1 a 7 en la que 7 significa mucho y 1 nada, ¿cómo dirías que tu trabajo actual te permite compatibilizar la familiar y laboral?**

**Pregunta 50. A continuación aparecen una serie de frases que tienen que ver con el día a día de tu trabajo. Valóralas en una escala de 1 a 7, en la que 7 significa que te sientes totalmente identificado con el significado de la frase y 1 que no te ves nada identificado con la frase.**

1. Estoy emocionalmente cansada/o por mi trabajo
2. Estoy “consumida/o” al final de un día de trabajo
3. Estoy cansada/o cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo
4. Trabajar todo el día es una tensión para mí
5. Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo
6. Estoy quemada/o por el trabajo



7. Contribuyo eficazmente a lo que hace mi organización
8. He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto
9. He perdido entusiasmo por mi trabajo
10. En mi opinión soy buena/o en mi puesto de trabajo
11. Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo
12. He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto
13. Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestada/o
14. Me he vuelto más cínica/o respecto a la utilidad de mi trabajo
15. Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo
16. En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas

**Pregunta 51. (Sólo para aquellos/as trabajadores/as sociales que atiendan directamente a usuarios) El desarrollo de tu actividad profesional, ¿te comporta riesgo de contagio para tu salud?**

1. Si
2. No
3. Ns/Nc

**Pregunta 52. (Sólo para aquellos/as trabajadores/as sociales que atiendan directamente a usuarios) En el desarrollo de tu actividad profesional, ¿has percibido en el comportamiento de los usuarios o sus familiares actitudes que te hayan hecho sentir algún tipo de riesgo para tu integridad física o psicológica?**

1. Si
2. No
3. Ns/Nc

**Pregunta 53. (Sólo para aquellos/as trabajadores/as sociales que atiendan directamente a usuarios) En el desarrollo de tu actividad profesional, ¿has percibido en el comportamiento de tus superiores, iguales u otros compañeros que te hayan hecho sentir algún tipo de riesgo para tu integridad física o psicológica?**

1. Si
2. No
3. Ns/Nc

**Pregunta 54. Dentro de la empresa/entidad/asociación en la que trabajas, ¿Tienes posibilidad de cambiar de área de intervención o de centro de trabajo?**

- 1. Si
- 2. No
- 3. Ns/Nc

**Pregunta 55. ¿Te gustaría cambiar de puesto de trabajo?**

- 1. Si
- 2. No
- 3. Ns/Nc

**Pregunta 56. ¿Qué motivos te llevan a querer cambiar de puesto de trabajo?**

**Pregunta 57. ¿En qué áreas profesionales consideras que harían falta más trabajadores sociales? (razonar la respuesta)**

**Pregunta 58. Además de en las áreas que ya interviene el trabajo social, ¿en qué otras crees que podría hacerlo? (razonar la respuesta)**

**Pregunta 59. ¿Qué te gustaría mejorar del “Trabajo Social”, en el ámbito de tu institución/organización?**

**Pregunta 60. ¿Qué te gustaría mejorar del “Trabajo Social”, en Aragón?**

**Pregunta 61. ¿Qué te gustaría mejorar del “Trabajo Social”, en España?**