

El cambio de perfil de las personas usuarias de servicios sociales en momentos convulsos

Darío Hidalgo Domínguez
Trabajador Social.

Resumen

Esta investigación centra sus objetivos, en el cambio que se ha producido como consecuencia de la situación de crisis económica, del perfil de las personas usuarias que acuden a los Servicios Sociales Generales. Por un lado, como consecuencia de la exclusión social y la pobreza, han aumentado las necesidades sociales básicas, el perfil clásico de personas de exclusión social, así como nuevos perfiles de personas en exclusión con problemáticas específicas.

Por otro, se han recortado muchas de las prestaciones básicas y recursos sociales institucionales, en los momentos que resultan más esenciales, propiciando un fuerte desequilibrio del binomio necesidades- recursos.

Para indagar en las circunstancias descritas, hemos realizado un trabajo empírico de tipo cuantitativo, con una muestra representativa de personas usuarias demandantes de los Servicios Sociales de Marbella que se encuentran en las circunstancias sociales descritas.

Palabras clave

Servicios Sociales, crisis económica, exclusión social, nuevos usuarios, apoyo social.

Abstract

This research focuses its objectives in the change that has occurred as a result of the economic crisis, the profile of people users who come to the General Social Services. On the one hand, as a result of social exclusion and poverty have increased basic social needs, the classic profile of people in social exclusion, as well as new profile of person in exclusion with specific problems. On the other, they have been dismantled many of the basic cares and institutional social resources, at times that are most essential, leading to a serious imbalance of the binomial needs, resources.

To investigate the circumstances described, we have performed a quantitative empirical work with a representative sample of demanding people users of Social Services of Marbella, in accordance with the provisions of the research objectives.

Keyword

Social need, Social Services, economic crisis, social exclusion, precarious employment, social support.

1. Introducción

El contexto actual de crisis económica y social

Para hablar sobre el contexto en el que se sitúa la problemática que vamos a tratar, es necesario que analicemos o pongamos de manifiesto conceptos que van ligados a esta. Para ello es conveniente que sepamos qué es crisis. De acuerdo a la definición sobre crisis de Fernández y Ponce (2012):

Proviene del griego *krinein*, que significa “escindir”, “separar”. Es la coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable y sujeta a evolución. Los cambios críticos, aunque previsible, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su alcance. Sociológicamente consiste en la interrupción grave de la vida normal de una persona, grupo, comunidad o institución (p. 129)

A partir de esta definición podemos adentrarnos a hablar sobre un concepto asociado, crisis económica. Y es que como sabemos la crisis económica es un término que hemos asumido como propio porque nos afecta directamente. Ya que dicha crisis es la que aún estamos inmersos viene desencadenada por la quiebra financiera de Lehman Brothers en septiembre de 2008. Una coyuntura económica que ha provocado situaciones de consecuencia de crisis social, y de reformulación de los valores y prioridades económicas hasta ahora tomadas como válidas. Y es que el cambio acontecido en este tiempo ha supuesto un giro de 180 grados en la estructura social de la población, y como decimos en su modo de vivir. (Dejuán, 2013)

Hemos pasado de una época “dorada” de casi pleno empleo en la población del país a diferenciar tres tipos de hogares por la vulnerabilidad social de sus moradores, entre ellos están: viviendas con la persona sustentadora en paro, hogares con todos sus miembros en desempleo y hogares que no reciben ningún tipo de ingreso, ni por subsidio, salario o pensión de cualquier tipo. Por ello es reseñable como en tan poco tiempo la diferencia que sufre la población sea tan acusada. (Cantó, 2010)

Consecuencia de lo que estamos hablando es como la pobreza se constata en las familias, y es que en el año 2013 casi dos millones de personas en nuestro país se encontraban en insuficiencia alimentaria, además de que el 5% de la población española conoce algún caso cercano de un/una menor que no puede hacer tres comidas diarias en el último mes. Y es que estas situaciones de pobreza se producen como consecuencia de la pérdida de empleo el cual llegó en su época más virulenta a una tasa de paro que alcanzó el 26% en 2013. (Fundación FOESSA, 2015). Pero también en el sobreendeudamiento de las familias, que en ocasiones deriva en desahucios y agravan más la situación. Y es que desde la crisis actual cada año más de 40000 familias han sido forzadas a abandonar su hogar por no conseguir pagar la hipoteca o el alquiler. Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. (2015).

La crisis del Estado de Bienestar, no es algo novedoso, aunque nunca ha tenido el calado del momento actual, desde sus comienzos, ha habido un vaivén de etapas de esplendor y retroceso. En el análisis diacrónico por el caso del Estado de Bienestar español, aunque se ha dispuesto en un corto período de tiempo se ha desarrollado con rapidez en las últimas décadas. Y es que el modelo de Bienestar ha evolucionado en dos partes como bien nos indica Rodríguez (2004). La primera es desde finales de los 70 con el comienzo de la demo-

cracia española hasta el 2000, donde se produce un desarrollo cuantitativo y cualitativo del Estado del Bienestar, y a partir del comienzo de siglo enmarcamos el estado Postsocial, que será en parte un paso más. Por una parte para el fortalecimiento de buena parte de los servicios sociales prestados, y por otra el retroceso debido a la coyuntura vivida.

Los hechos sociales descritos, implican el tránsito de un modelo institucional, complementado con el modelo residual en momentos de austeridad, el cual se ha caracterizado por el avance de la familia y el mercado, y el desmantelamiento de los recursos públicos. Por ello, actualmente y desde siempre, en nuestro país el principal sistema de protección social con que se ha podido contar en circunstancias no favorables ha sido la familia. No podemos obviar que el modelo familiar es en el que se producen fuertes lazos de apoyo, el cual ha proporcionado amparo a los miembros de los que se compone esta de manera prolongada y duradera a lo largo de generaciones. Por ello, es en momentos de crisis económica como los vividos hasta hoy en día en los que este apoyo se ha materializado como colchón económico y moral y de amortiguamiento como bien decimos, cuando una parte de la familia ha tenido circunstancias sobrevenidas o han perdido el empleo uno o varios miembros de la unidad familiar. (Cercadillo et al, 2013).

Así que dio lugar a un retorno hacía el modelo familista, representando un retroceso en las políticas de bienestar, que derivó en que el peso del apoyo social recayera en las familias aumentando su papel y también en las redes comunitarias primarias. De esta situación se derivan dos modalidades de apoyo familiar: una en la que se desarrolla la red de apoyos intrafamiliares como puede ser el caso de apoyo de los abuelos y abuelas con su pensión hacía los recursos necesarios con la vuelta al colegio de los/las nietos/as, si los padres y madres de estos no les alcanza; y otra asegurando las relaciones entre los miembros de dichas redes, cuando los hijos e hijas por ejemplo regresan a casa de sus progenitores después de haber vivido fuera del seno del hogar familiar. Una realidad similar es la de las relaciones vecinales que se han fortalecido en muchos casos porque como podemos observar las situaciones que hemos ido viviendo en estos últimos años se debe a una consecuencia fundamental en estos hechos. y que tiene su origen en una ruptura en la base de las políticas sociales públicas. De ahí que haya que fortalecer en muchas ocasiones este tipo de relaciones, ya que nunca se sabe cuando a lo largo del tiempo vital pueden ser necesarias. Aquí podemos incidir en que las personas deben de disponer de un entorno de convivencia personal adecuado, además de estar integrado en la sociedad en la que vive, ya que no estarían en las mismas condiciones de igualdad. Es por ello necesario fomentar la integración social de las personas intentando que estas mismas sean sus propios agentes de cambio, fomentando su autodeterminación y en el que estas situaciones se identifiquen como la solución a sus propios problemas y no como la fuente del origen de ellos. (Santos, 2012)

Pero debemos de destacar que no todo se puede enderezar mediante las redes de apoyo social, ya que si indagamos en estas muchas veces podemos descubrir cómo están acuciadas por una fragilidad a causa sobre todo de la individualización y mercantilización propios del sistema capitalista, que afecta de forma que las personas muchas veces no sean capaces de ver más allá de sí mismas.

Por ello, no hay que olvidar, que si se ven mermadas las redes familiares y vecinales estas tienen una mayor repercusión en los grupos de personas que se encuentran en condiciones de pobreza y exclusión social, puesto que no tendrán un recurso cercano al que

acudir. De aquí de que sea más que necesario el fortalecimiento de estas y la creación de nuevos lazos.

Cambio de valores en las políticas de bienestar

Continuando con el análisis anterior, ahora más que nunca, es necesario reforzar las políticas sociales y reivindicar los valores relativos al bienestar social público para todos y todas, como eje prioritario de las políticas y actuaciones. En tiempos de crisis la eficiencia y la centralidad de la Economía, repercuten en las medidas que toman los gobiernos, tendentes a la privatización de los servicios y devolución a la sociedad del protagonismo en las actuaciones. Actualmente es de suma importancia elementos como el coste y el tiempo de los servicios, que no siempre van en concordancia con la calidad de los mismos, los outputs o resultados, ni con las exigencias de los derechos sociales conquistados por la sociedad y grupos durante más de una centuria. El Sistema Público de Servicios Sociales como instrumento de política social, con sus limitaciones, ha permitido que sea posible el mantenimiento de las condiciones sociales, aunque hay que señalar que por el camino se han quedado muchas personas debido a la exclusión social y la pobreza. (Fundación FOESSA, 2014)

Este escéptico escenario presente en cuando a las políticas sociales, condiciona un cambio de paradigma en los valores del Trabajo Social. Cuando las creencias, suposiciones, que sujetan la visión de la realidad social resultan insostenibles, la ciencia entra en un período de crisis, para alcanzar y especular un nuevo escenario emergente. Este proceso fundamenta la revolución científica y la visión de la realidad política y social con una nueva reconceptualización. (Rondón, 2013)

Como decimos, la estructura social de agitación que vivimos, tiene un nivel de complejidad superior a las etapas anteriores, modificando las relaciones sociales y el bienestar que teníamos conquistado. Los Servicios Sociales en todas las regiones del mundo están siendo modelados, con la reducción vertiginosa de los derechos sociales y del gasto público en general, el desmantelamiento del Estado de Bienestar (Rondón, 2016)

Estas ideas descritas se conjugan en un cambio en los valores de la profesión, vinculando de nuevo el equilibrio del binomio de las necesidades sociales colectivas con la actividad económica, de eficiencia, de maximizar los recursos de la forma más operativa. Los derechos subjetivos se transmutan en derechos objetivos, dependientes de los presupuestos, reduciendo los máximos ofertables a la ética de mínimos. Pero el pluralismo moral solo es posible si es desarrollado con unos mínimos de justicia, progresivamente ampliables y que respeten activamente los máximos de felicidad social. La ética cívica, debe contener elementos comunes de justicia, por debajo de los cuales no puede caer una sociedad sin caer a su vez bajo mínimos de moralidad (Cortina, 2001). Inspirados en la filosofía Kantiana, la máxima es el principio objetivo, el que serviría como principio práctico a todos los seres racionales. El imperativo categórico sería entonces la necesidad de una máxima de conformarse con esa ley (Kant, 1983, p. 2). Estos valores deben articularse con los principios éticos para la realización profesional y del cliente, en armonía entre ambos y con la sociedad. (Salcedo, 2000).

Es por ello el que no se debe limitar la actuación pública, ya que esta es la causa de pérdida de bienestar en la población. Muchos de los éxitos sociales obtenidos por generaciones a lo largo de los años se están perdiendo, y causan una disminución de cohesión en la

sociedad, generando que en ocasiones a falta de recursos las personas tengan que valerse de su propia situación económica, la cual es muy débil en muchos casos, y que provocan en consecuencia crisis social y malestar.

Es alarmante que no se tomen medidas adecuadas a las situaciones que se viven en la sociedad con todo lo que venimos hablando, y que por tanto se den pocas respuestas políticas para frenar estos efectos, y las que se dan muchas veces van enfocadas con respuestas marcadas por los recortes como es la reforma de la administración local, que se supone que busca evitar duplicidades y gastos innecesarios. Pero que al final solo consiguen que se perpetúen políticas que solo van enfocadas con la austeridad, por el simple hecho de tener una normativa que les permite hacer lo que quieran en los municipios, que es donde realmente la ciudadanía nota las consecuencias de forma más cercana. Así como de políticas enfocadas a la austeridad que perpetrar la ruptura del Estado del Bienestar, y lo podemos ver sobre todo en los presupuestos que hay en las distintas administraciones, mostrándonos el poco o el inadecuado interés en las políticas de carácter social, que son las que vienen a paliar o solventar las circunstancias de necesidad social y pobreza y/o exclusión de la población. (Fundación FOESSA, 2013)

El perfil de las nuevas personas usuarias en los servicios sociales

Como hemos venido argumentado, ha habido unos cambios en el sistema social, en la economía y en las políticas sociales como consecuencia de la crisis económica. Pero también se han producido cambios en los servicios sociales y como es de suponer, en el perfil de las personas usuarias que acuden a estos por primera vez, con respecto a los perfiles visto en los últimos años. Además de agravarse la situación de los tradicionales colectivos en situación social, aparecen nuevos usuarios y usuarias víctimas de la crisis, como los/as trabajadores/as con empleo precario, las personas mayores y la juventud.

Según la Memoria del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (2012) el perfil 59, el 24% de las personas usuarias que van a Servicios Sociales en España y que se encuentran volcados en el programa SIUSS son mujeres mientras que el 40,76% son hombres. Por el rango de edad las personas usuarias más habituales son las personas de entre 31 y 64 años en un 35,07% y los de más de 75 años con un 29,05%. Si atendemos al nivel de estudios que poseen estas personas observamos que el 39,48% son adultos que sabe leer y escribir (sin estudios), un 23,61% poseen la enseñanza obligatoria, analfabetos serían 7,56% de la población y un 2,91% poseerían bachillerato o COU entre los datos más destacados. Si nos fijamos en la nacionalidad de las personas usuarias vemos que el 83,46% son de nacionalidad española y el 16,54% de nacionalidad extranjera (del total un 5,72 procederían de América Central y Sur; 4,66% del Magreb, 3,5% de la U.E, 1,12% África Subsahariana y en menor porcentaje otras zonas del globo). Como podemos observar en estos datos, la pobreza, las necesidades sociales, tiene rostro de mujer, de color y edad. Son considerables el número de usuarias mujeres y de inmigrantes, que se desglosan en dos segmentos de edad, los mayores de tercera y cuarta edad y los de mediana edad.

Por otra parte, como se aprecia en el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2012), se reflejan datos sociodemográficos de las personas usuarias actuales. Con respecto al estado civil, un 38,1 están casadas, un 20,8% solteras, 10,2% viudas, 5,2 % divorciadas. En el

caso de la forma de convivencia, en una gran mayoría (27%) viven con pareja e hijos/as, un 23,1% solos, y un 13,6% con pareja, hijos/hijas y otros familiares. Si atendemos a la situación laboral de las personas que acuden a los Servicios Sociales, vemos que el 31,3% está parada con subsidio de desempleo, un 30,2% es pensionista, 24,7% es parada sin subsidio, 2% son trabajadores/as y el 11,9% no lo puede determinar.

Otro dato relevante con respecto a la situación que viven las personas con la crisis es el nivel de renta del hogar. Un 31,5% vive al mes con entre 301 y 500€, un 27,8 con entre 501 y 800€, un 9,6% entre 100 y 300 €, 13% no lo puede determinar y 10% con ninguna entre otros niveles de renta con menor relevancia en porcentaje expresado.

Además podemos observar como también forman parte de este colectivo en la mayoría de los casos personas casadas, que conviven buena parte con hijos/as y que o casi a partes iguales se pueden encontrar en una situación con pensión, subsidio por desempleo o sin él. Mostrándonos así que la realidad social en nuestro país en este sector de la población es muy diversa y que tiene unas circunstancias cambiantes según en el momento en el que se encuentren en el tiempo.

A modo de síntesis sobre el perfil de las personas usuarias que se tienen constancia, es que son en la mayoría de los casos mujeres las que acuden a los Servicios Sociales, de entre 31 y 64 años, con bajo nivel de instrucción, sobre todo de nacionalidad española, casadas, que viven en el núcleo de residencia con sus parejas e hijos, se encuentran paradas y con el subsidio de desempleo y tienen una renta mensual de entre 301 y 500€.

Aclarar también que aunque el porcentaje de población extranjera pudiera ser más elevado siendo un número menor de personas total, hay que señalar que este porcentaje de solicitantes solo está un poco por encima de la media nacional del país (12,1% en el 2012 que figura el informe).

Continuando con el citado informe, cuando se pregunta a los/as profesionales del Trabajo Social, sobre si en el último año ha habido un cambio en el perfil de las personas usuarias, con respecto al año anterior, las respuestas son algo inconclusas. Un 43% opina que el perfil ha cambiado considerablemente, mientras que un 41,8% dice que ha cambiado algo pero sigue siendo muy parecido y en un 13,4% expresan que no ha cambiado nada.

Al respecto de dichas opiniones sobre el cambio de perfil referente al área en el que se desarrolla la actuación, expresan los/las trabajadores sociales que ha habido un cambio destacado en el perfil de las personas usuarias en un 50% en el área de información, o un 41,4% en intervención y protección de menores; por otra parte expresan de que ha cambiado algo pero sigue siendo muy parecida en el área de intervención y apoyo familiar (50%) y en prevención e inclusión social (51,1%). En el caso de no haber cambiado nada el perfil de personas usuarias destacan las áreas de actividad atención residencial (40,3%), en protección jurídica (40%).

Cuando se analiza hacía donde va dirigido el cambio en el perfil de personas usuarias de Servicios Sociales en 2012, siendo esta una pregunta multi-respuesta. Vemos como en el informe se nos muestra que obtienen de los/ las trabajadores sociales los siguientes datos: que en un 45,2% tiende hacía personas de clase sociales medias, un 29,2 sería hacía personas sin recursos económicos, en un 25,9% personas más jóvenes, un 13,5% hacía personas con estudios secundarios y/o universitarios y en menor medida otros datos como 12,6% hacía personas mayores.

Con los datos aportados en el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2012) vemos como la crisis ha provocado un terremoto en la sociedad y en la percepción de los/las profesionales, provocando consecuencias impensables en los momentos de bonanza económica, y dejando ver como a los Servicios Sociales pueden acudir diversos perfiles de personas, sobre todo personas de diferentes estratos sociales que debido a la crisis han visto como su situación ha cambiado, ya sean padres o madres con hijos/as, así como personas solteras o gente joven independizada. Cambiando así el perfil que antes se focalizaba sobre todo en personas de barrios de rentas más bajas o marginales. Y es que estas situaciones son más acusadas, en aquellas personas que ya partían desde posiciones menos ventajosas, pero también provocando que aquellos que se han quedado sin empleo como pueden ser los mayores de una edad o jóvenes que no pueden acceder al primero, se vean con necesidades sociales que no son de fácil solución. Observamos como dichas necesidades son sobre todo de tipo económico ya que con ellas intentan suplir sobre todo carencias alimenticias, para pagar imprevistos, alguna cuota de la vivienda si no es en propiedad, además de muchas acuden con la necesidad de ser escuchados por los profesionales del trabajo social y que le oriente sobre todo en esta situación de la cual no es tan fácil de salir.

En este sentido, podemos establecer que algunas características adscriptivas, como el nivel de inclusión, el apoyo familiar, actúan como protectores frente a la crisis y/o exclusión social. Parece ser que tener un nivel educativo alto sirve como soporte ante situaciones negativas en el mercado laboral, pero también se observa como dichos acontecimientos también pueden afectar a este colectivo. Por el contrario las personas con bajos estudios o nulos tienen más difícil el acceso a nuevos trabajos ya que estos se ven copados por aquellas personas más formadas. Es decir, aunque la cualificación no garantiza de forma directa el acceso al mercado laboral, parece que es un vector que facilita la inserción, frente a otras personas que no tienen una adecuada formación. Otro vector de vital importancia como bien sabemos es el apoyo social que garantiza en muchas ocasiones la familia. A través del cual muchas personas pueden hacer frente en ocasiones a periodos de inestabilidad como los que venimos citando, y que les permiten que no terminen sufriendo exclusión social y pobreza o al menos no de forma tan acusado como en las personas que no cuentan con este apoyo.

2. Metodología

El método de investigación científico empleado ha sido método inductivo-deductivo. Ya que a través de la observación y el análisis de la población se pudo ver la realidad que se presentaba en la población a estudiar con información de primera mano de los usuarios del centro de Servicios Sociales Comunitarios.

Además también hemos utilizado el paradigma cuantitativo, ya que pensamos que es el más adecuado a la hora de una investigación de estas características, en la que además podríamos realizarnos a través de las fuentes consultadas unas ideas propias al respecto de lo analizado. Lo que permite que la teoría emerja de los datos obtenidos. (Medina, 2000)

Si hablamos como hemos obtenido los datos de las personas usuarias que estamos comentando, decir que estos han procedido a través de encuesta. Dentro de la encuesta, aclarar que el instrumento de observación es el cuestionario, el cual hemos empleado para la investigación. Este consiste en una serie de preguntas que han intentado averiguar cuál es el perfil tipo de usuarios de los Servicios Sociales Comunitarios de dicho centro.

Las preguntas que se han realizado en el cuestionario han sido 21, realizadas a 80 personas usuarias que acudieron a dos Unidades de trabajo social (UTS) concretamente a las número 7 y 8 de Marbella, demandando algún tipo de ayuda económica con la que cubrir sus necesidades a lo largo de 2015. La población total que conforman estas dos UTS son 10356 personas. De estas 5115 personas en la UTS7 y 5241 personas de la UTS 8, de las cuales 984 fueron atendidas por la trabajadora social en dicho año. Si especificamos por género, decir que en la UTS 7 fueron 414 mujeres y 182 hombres y en la UTS 8 a 280 mujeres y 108 hombres.

Además el muestreo que se ha realizado ha sido estratificado a través del consenso llevado a cabo con el equipo técnico de los servicios sociales comunitarios del centro referido. Y la selección se ha debido a todos los expedientes de ayudas económica familiar y de suministros mínimos vitales tramitados por la trabajadora social durante el año 2015.

Añadir que las preguntas del cuestionario, han sido cerradas, dicotómicas y de respuesta múltiple. Con estos items se ha intentado averiguar el perfil de las personas usuarias preguntándoles por características socio-demográficas, sobre el tipo de ayuda recibida, la cantidad monetaria así como su duración, el apoyo que reciben estas personas tanto formal como informal, su situación laboral, si cobran una ayuda, referente a la vivienda y si tienen deudas con respecto a esta, así como los ingresos en la unidad familiar. La herramienta empleada para el análisis de los datos obtenidos, es el programa estadístico SPSS versión 21, que ha permitido codificar los datos y poder hacerlos más fáciles de entender. Consiguiendo así realizar un análisis estadístico descriptivo a través de frecuencias y análisis inferencial en relación a la significación de las variables estudiadas.

3. Resultados

Con los datos que se obtuvieron a partir de las encuestas y su análisis, se obtuvo que el perfil de las personas usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios de Marbella que acude solicitando una ayuda económica para cubrir sus necesidades básicas son principalmente mujeres de nacionalidad española, de mediana edad de 26 a 45 años, que tienen hijos/as a su cargo.

Vemos en la **Gráfica 1 (ir a Anexo)** como tenemos un perfil feminizado, ya que las mujeres son casi siempre las que se encargan de velar por el bienestar de la familia así como buscar soluciones a sus problemas.

También decir que dentro de este perfil hemos descubierto o refutado que reciben tanto ayuda de familiares así como de organizaciones no formales, y que gracias a estos pueden soportar el peso de los gastos que no pueden cubrir ya que no poseen trabajo ni prestaciones por desempleo, y a ello se le añade como la losa que supone el pago de la vivienda.

La situación de crisis económica y social en nuestro país como se ve ha repercutido en el bienestar de las personas y que estas acudan a los Servicios Sociales. Tenemos claro después de estos resultados que nos encontramos ante una situación difícil. La cual no solo pueden tener soluciones paliativas como son las ayudas, sino que deben ser remedios a los problemas desde más perspectivas y mecanismos a través de los recursos ya existentes.

Y es que en momentos de crisis económica debido al desempleo, y los procesos derivados de la pobreza y la exclusión se refleja en un aumento de necesidades sociales. Es en

este caso observamos se obtuvo hay un número considerable de personas que acuden a Servicios Sociales, y de estas algunas solicitan ayudas económicas para poder hacer frente a sus necesidades básicas (10% de la población de la UTS analizadas). **(En la Gráfica 2. del Anexo se puede observar el importe de las ayudas que reciben los usuarios)**

Decir que aunque hay un aumento en las necesidades de la población sólo se destina un 17,7% del PIB en protección social, varios puntos inferior a la media europea, lo que es escasa y limita la actuación de los/as profesionales así como de las políticas que serían posibles a llevar a cabo. (Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, 2015) Además como sabemos, los duros recortes que se han producidos en Servicios Sociales durante estos últimos años han provocado una merma en la capacidad que tienen para afrontar las necesidades que plantean la población, ya que los recursos disponibles son limitados y no llegan al grueso de toda las personas.

Del estudio también se obtuvo que aparecen nuevos perfiles de personas usuarias en Servicios Sociales demandando nuevas necesidades pero no tanto como se pensaba. Como bien decían desde el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2012) parte de los/las trabajadores sociales (43%) habían notado ese cambio en su puesto de trabajo.

Desde los Servicios Sociales estudiados hay que aclarar que a estas personas se les ha tramitado ayudas de carácter económico familiar o de suministros mínimos vitales, además de que cuando se estimó oportuno como fue en la mayoría de los casos se le derivó a orientación laboral, para que pudiesen a través de sus recursos y potencialidades salir de la situación en la que se encuentran. Además del salario social como otra ayuda. Por lo tanto, aparte de las ayudas económicas en sí, también entran en juego otros recursos disponibles de los cuales los usuarios se pueden beneficiar

También hay que hacer referencia que hay personas usuarias que reciben ayuda de organizaciones sociales como pueden ser Cáritas, Cruz Roja o comunidades religiosas o culturales, como son el 60%, siendo un porcentaje alto pero no suficiente si tenemos en cuenta que el otro 40% de familias restantes no tienen este tipo de apoyo.

Observamos por tanto como la mayoría de las personas en momentos de necesidad intentan acudir a todos aquellos lugares que sea posible, para poder conseguir algún recurso con el que paliar sus carencias y las de sus familiares. Y es que las personas intentan en sus instintos más primarios poder zafarse de estas situaciones sea como sea con los recursos a su alcance.

Si pasamos a hablar sobre las alternativas o recursos no institucionalizados que ayudan o protegen a los usuarios ante circunstancias de carencia en sus necesidades tenemos que decir que los/as usuarios/as que acuden a Servicios Sociales poseen como alternativas a los recursos institucionalizados en gran parte de las ocasiones a través del apoyo por parte de sus padres, madres, hermanos/as, familiares cercanos, así como de amistades, y es que según los datos que obtuvimos solo 20% de personas no constaban o no tenían este apoyo, el resto por una o por varias partes de las citadas. Esta cifra si la tenemos que analizar puede que esté en relación con las personas inmigrantes que acudían a solicitar una ayuda y que puede que no tengan familiares cerca, ya que muchas ocasiones se quedan en su país de origen esperando que les envíen dinero, o que sean personas que tengan las relaciones sociales rotas o que se hayan tenido que trasladar desde otro municipio a Marbella.

Por ello como ya comentábamos anteriormente en el marco teórico, son estas personas las que principalmente proporcionan ayuda debido a un modelo social en nuestro país basado en las relaciones familiares y/o de amistad (Cercadillo et al, 2013). Una muleta con la que también pueden capear también estas circunstancias.

Se da por otra parte una situación llamativa de los datos desprendidos de las encuestas, como es que personas con empleos en condiciones precarias acudan a los Servicios Sociales solicitando una ayuda, un dato que entreveíamos que podía ser posible y que se ha corroborado. Ya que del total de personas analizadas (80), 7 de ellas trabajan y se ven en situación de no poder cubrir sus necesidades. Por lo cual el trabajo hoy en día debido a la coyuntura laboral establecida no es un garante de seguridad para las personas y familias. Conllevando por tanto a un mercado laboral que prima los contratos precarios y de jornada parcial, y que deriva a que trabajadores remunerados se vean en esta tesitura. (INE, 2016).

Hablar de problemas sociales es hablar del papel de la vivienda y que para las personas analizadas es una carga más. Ya que el 64% de estas personas encuestadas tienen una vivienda en régimen de alquiler o con hipoteca a su cargo, y solo 4 personas tienen vivienda en propiedad. Además se ha comprobado que se encuentran en esa situación un 29% tienen que pagar entre 500 y 600 euros al mes, un 29% que paga entre 300 y 400 euros, un 20% están en el rango de entre 400 y 500 euros, 8 personas afrontan pagos de entre 200 y 300 euros y una de más de 600 euros. Con ello podemos ver que la vivienda es lo que más renta les quita de los ingresos que puedan tener estas personas. Y que lleva a que un 52% no pueda afrontar a esta deuda. **(Ver Gráfica 3. Anexo)**

Es decir, la vivienda es un problema social transversal que incide en la calidad de vida y bienestar de las personas, y que puede derivar en situaciones de exclusión y pobreza, así como enfermedades asociadas al estrés entre otras patologías, ya que muchos temen a que el impago de lugar a desahucios y se vean ellos/as en la calle así como sus familias.

Y para finalizar como un último resultado a aportar con respecto a la investigación, señalar que la economía sumergida es una alternativa a las personas usuarias en momentos de crisis económica. Y es que un 45% dice de forma abierta que es un sustento en su economía y un 51% no lo manifiesta o no se sabe, que se puede deber a temor a represalias a la hora de conceder una ayuda social o vergüenza entre otras causas. **(Ver Gráfica 4. Anexo)**

Haciendo que el trabajo en B sea otra vía a la hora de obtener ingresos, lo que provoca que haya un mercado laboral paralelo el cual no cotiza a la Seguridad Social, y que causa que en parte no tengamos unos datos en cuanto al desempleo reales. Derivando en que la economía sumergida haya aumentado de forma vertiginosa hasta el 26,4% del PIB de España en el año 2012, o que se traduce en términos económicos en una cifra de 253.000 millones de euros, algo que deben mirar el poder político. Y es que el paro es uno de los motivos de que la cifra de la economía sumergida haya llegado hasta estas cotas, provocando la situación de una pescadilla que se muerde la cola, ya que a menos recaudación menos recursos para dedicar a políticas sociales y a subsidios y planes de fomento del empleo, y que deriva a su vez en una mayor tasa de paro. (Europapress, 2016)

Por otra parte es entendible que las familias con hijos/hijas intenten de cualquier forma salir de la situación en la que se encuentran o al menos llevar algo al hogar con el que mantenerse y cubrir las necesidades mínimas vitales.

4. Conclusiones y propuestas

La situación actual en la que nos encontramos inmersos ha tenido consecuencias desastrosas a todos los niveles, pero sobre todo ha afectado a la población que ya partía con carencias y que estas se han visto degradadas. El alto desempleo, la precariedad laboral, el desánimo generalizado así como en ocasiones la falta de medios con los que suplir estas carencias hace que las personas se encuentren en vicisitudes de difícil salida. Esto se suple en mayor parte gracias al apoyo informal que reciben las personas desde sus familias y medios no institucionalizados, así como cuando se ven en la necesidad de que acudan a los Servicios Sociales Comunitarios. Los cuales han sufrido una transformación en las últimas décadas desde su instauración, aunque todavía les queda mucho camino por recorrer.

Y es que se produzcan estos hechos hace que las personas no vean cubiertas sus necesidades sociales, y por tanto genere malestar y que no se llegue a un bienestar social generalizado en la población.

Por otra parte, las políticas sociales tienen que ser desarrolladas en momentos de crisis, ya que son cuando más falta hace para la población. Aunque como sabemos no siempre se apuesta por ello. Las políticas sociales varían en el tiempo y su constitución territorial hace que se produzcan desequilibrios en la población ya que no pueden acceder con los mismos derechos a recursos solo por el simple hecho de vivir en Comunidades Autónomas diferentes. (Vilà, 2012)

También debido a que la legislación implantada desde diferentes sectores políticos ha provocado una regresión, y es que la ley de reforma de la Administración Local limita de competencias los servicios de proximidad como son los Ayuntamientos, y de los cuales son grandes beneficiarios los ciudadanos y concretamente los usuarios de Servicios Sociales. Repercutiendo en estos últimos, y por tanto haciéndose más patente toda esta situación. (Consejo General del Trabajo Social, 2016).

El futuro de las políticas sociales podemos decir que va encaminado a que se apuesta por la adaptación a las necesidades existentes y de las que puedan aparecer, así como una apuesta en la financiación de las partidas que las componen, además de leyes que garanticen derechos a los ciudadanos desde la Constitución hasta otras de menor calado en materia social.

Si hablamos de las nuevas personas usuarias en Servicios Sociales decir que la realidad vivida hace unos años no es la actual, ya que antes de la crisis económica las personas que acudían a Servicios Sociales eran de un perfil muy concreto y por unas circunstancias también concretas. Actualmente esta situación ha pasado a ser transversal a la población ya que nadie escapa a poder caer en necesidad debido a cambios bruscos en la vida. Y es que como hemos visto el perfil principal es: de una mujer, con hijos/hijas de mediana edad y que solicita una ayuda económica para cubrir sus necesidades, que busca apoyo tanto de manera formal como informal y que tiene cargas económicas como pueden ser la vivienda, pero que en ocasiones lo suple para salir adelante a través de la economía sumergida. Por tanto, dando esta visibilización no buscamos marginalizar a este colectivo sino que se sepa cuáles son sus características para una mejor intervención de los/las profesionales del trabajo social en la ayuda o la información que vengamos solicitando.

Es por ello que tenemos que dar voz a todas esas personas que lo están pasando mal e intentar en la medida de lo posible ayudarlas para que salgan adelante, intentado cubrir sus necesidades de la mejor forma con los recursos que tenemos, pero apostando también porque se les empodere y se les capacite con sus propias capacidades y habilidades para salir de esa situación.

5. Bibliografía

- Alemán, C. y Garcés, J. (1998). *Política social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. (2015). *Informe sobre el Estado Social de la Nación 2015. ¿Y si ya hemos salido de la crisis?* Obtenida el 15 de septiembre de 2016, de http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1429257329_informe_estado_social_2015_3.pdf
- Cantó, O. (2010). El impacto de la crisis económica sobre los hogares más desfavorecidos. *Revista española del tercer sector*. (15), 67-89.
- Cercadillo, M. et al. (2013). Cambios en la realidad social: Dinamismo y procesos de ajuste en el marco de los Servicios Sociales de Atención Primaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 265-274.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *I Informe sobre los Servicios Sociales en España* Obtenida el 18 de septiembre de 2016, de http://www.aytopalencia.es/ciudad-servicios-sociales/sites/default/files/i_informe.pdf
- Consejo General del Trabajo Social. (2016). *El trabajo social ante la reforma de la Administración Local* Obtenida el 10 de septiembre de 2016. <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/TSReformaLocal.pdf>
- Dejuán, O. (2013). ¿Qué hace diferente a la crisis económica actual? *Revista de Economía Crítica*, (16), 309-311.
- Europapress (2016) *Radiografía de la economía sumergida en España*. Obtenida el 2 de octubre de 2016, de <http://www.europapress.es/economia/noticia-radiografia-economia-sumergida-espana-20160314212934.html>
- Fernández, T. y Ponce, L. (2012). Crisis. En Fernández, T., Vázquez, O. y de Lorenzo, R. (Eds.). *Diccionario de Trabajo Social* (pp. 129). Madrid: Alianza Editorial.
- Fundación FOESSA. (2013). *Análisis y perspectivas 2013: Desigualdad y Derechos Sociales* Obtenida el 16 de septiembre de 2016 de http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?id=4556
- Fundación FOESSA. (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España* Obtenida el 10 de septiembre de 2016. http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII_INFORME.pdf
- Fundación FOESSA. (2015). *Empleo precario y protección social* Obtenida el 5 de septiembre de 2016. http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?id=5141&Diocesis=42&Idioma=1
- INE. (2016). *Encuesta de Población Activa*. Obtenida 17 de septiembre de 2016, de <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epao116.pdf>

Medina, C. (2000). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 10, 81-83. Obtenida 16 de septiembre de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/413672>

Santos, J. (2012). *El cuarto pilar*. Madrid: Paraninfo

Rodríguez, G. (2004.) *El estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Madrid: Fundamentos

Rondón, L.M. (2016). La voz de la ética como bisagra hacia la profesionalización y el estatus científico del Trabajo Social en tiempos trémulos. *Cuadernos de trabajo social*, 29 (2)

Rondón, L.M. (2013). *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos*. Madrid: Paraninfo.

Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. (2012). Memoria del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (S.I.U.S.S) Obtenida el 14 de septiembre de 2016, de http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/Memoria_SIUSS_2012.pdf

Vilà, A. (2012). La nueva generación de leyes autonómicas de servicios sociales (2006-2011): análisis comparativo. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (1), 145-149.

6. Anexos. Gráficas



Gráfica 1.



Gráfica 2.



Gráfica 3.



Gráfica 4.

