

Servicios de bienestar social en España: Calidad de la Vida Laboral y Calidad de los Servicios

Resumen

J. Estivill, J. Aiguabella, Gabinet d'Estudis Socials, Barcelona

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo es un organismo descentralizado de la Unión Europea, creado para prestar asistencia en la elaboración de las futuras políticas relacionadas con asuntos laborales y sociales. Para más información, consúltese el sitio Web de la Fundación: <http://www.eurofound.ie>

El presente informe está disponible únicamente en versión electrónica y no ha sido sometido al habitual procedimiento de revisión editorial de la Fundación.



FUNDACIÓN EUROPEA

para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo

Este es el resumen de un análisis centrado en España aplicando el diseño y la metodología que la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo ha elaborado para una investigación comparativa sobre los “Servicios de Bienestar Social: Calidad de la Vida Laboral y Calidad de los Servicios”

Así pues, partiendo de los requisitos establecidos en esta investigación, se empieza (Capítulo 1º) por la descripción de la estructura, organización y financiación de los denominados Servicios de Bienestar Social (S.B.S), en la que, en primer lugar, se destacan algunas de las dificultades más importantes que implica dicha tarea, tales como el propio concepto de S.B.S el cual no se corresponde y es poco operativo en relación a cómo están institucionalmente organizados los servicios o al proceso que se deriva de los cambios acelerados que acarrea la transición política con elevados y sostenidos incrementos de las necesidades y demandas sociales y una profunda descentralización política y administrativa, en la que las 17 regiones o Autonomías en que se divide el Estado asumen la mayoría de competencias en Servicios Sociales con la elaboración de sus propias leyes y la aplicación de sus políticas. Todo un panorama complejo en el que los cambios y transformaciones aún no han culminado y por tanto aún no quedan del todo claras ni definidas todas las responsabilidades y competencias de las distintas administraciones públicas y privadas que intervienen en el ámbito de “lo social”, detectándose una falta o insuficiente coordinación y colaboración entre las mismas, lo cual, obviamente, va en detrimento de la cobertura y calidad de los servicios prestados.

A continuación se detallan los cambios e iniciativas más relevantes que se han sucedido en los últimos tiempos en aras a mejorar prestaciones y servicios sociales. En este sentido, destaca especialmente el importante incremento de recursos económicos destinados a la protección social en un momento en el que se disparan las necesidades y demandas sociales, mientras que el gasto público destinado a lo social sigue siendo bastante inferior al que dedican la mayoría de países de la UE. Esto se traduce en un aumento de las prestaciones económicas destinadas a los colectivos más desfavorecidos, mejora de la cobertura y ampliación y/o creación de nuevos servicios básicos. En definitiva, cambios y transformaciones más en una línea “cuantitativa” de ir cubriendo déficits de necesidades básicas -prestaciones económicas suficientes y servicios mínimos- que “cualitativa” o de replanteamiento y reorganización orientada a ofrecer respuestas más adaptadas a las necesidades y preferencias de los colectivos susceptibles de atención social o, en términos generales, de intentar incrementar la calidad de los servicios.

El capítulo 2º se centra específicamente en las necesidades, demandas y políticas e iniciativas que se destinan a los tres colectivos objeto de atención en esta investigación (personas mayores dependientes que viven solas, jóvenes desempleados y adultos discapacitados psíquicos). De cada grupo de población se describe brevemente su situación social, sus necesidades más importantes, sus demandas y las acciones más relevantes -desde sector público y privado- que se llevan a cabo en respuesta a las mismas. De este ejercicio se desprende que el grupo de jóvenes desempleados y el de personas mayores que viven solas son los que, a pesar de haberse incrementado fuertemente los recursos y medios que se les dedica (especialmente a los últimos), mejorando sus prestaciones económicas y creándose nuevas iniciativas y servicios, aún se está lejos de atender y cubrir de manera satisfactoria sus necesidades y demandas. En cambio, por lo que se refiere al colectivo de personas adultas discapacitadas psíquicas, el balance entre necesidades y recursos aparece mucho más equilibrado.

En el capítulo 3º se describe cómo se materializan en la práctica algunas de las acciones de atención social más relevantes destinadas a los colectivos de referencia a partir del análisis de toda una serie de iniciativas y experiencias concretas que se están llevando a cabo con el fin de responder a toda la diversidad de problemas y necesidades que sufren los tres grupos de población. Se trata de una pequeña muestra de casos (tres para cada uno de los tres grupos de población) que han sido seleccionados por constituir una “buena práctica” de intervención social y han tenido éxito en la provisión de servicios de calidad y/o se han adaptado a las necesidades y preferencias de los colectivos correspondientes y/o han fomentado la participación e implicación de sus empleados y usuarios y/o han mejorado la coordinación-integración de los servicios.

En este sentido se destacan los proyectos de entidades privadas sin ánimo de lucro como Cruz Roja (Teleasistencia) y Amics de la Gent Gran y los de instituciones públicas como los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Girona (DIE) y el Departamento de Bienestar Social del Gobierno Autonomo de Cataluña (Posa’t a Punt) por su capacidad de **coordinarse** con otras instituciones y entidades consiguiendo que el usuario reciba un servicio más global e integrado y también, por haber creado nuevos servicios, respondiendo a las nuevas necesidades y demandas. Remarcables son también los diversos mecanismos y modalidades que algunas de las iniciativas analizadas -Asociación Ciceron, Aspronis, Emforma...- tienen establecidos para la **participación e implicación** de los usuarios, contribuyendo a la adaptación y reorganizando de los servicios en función de las preferencias y necesidades de los mismos, lo cual sin duda significa una mejora de la calidad.

A continuación (capítulo 4º) se analizan con mayor detalle dos casos (Teleasistencia de Cruz Roja para personas mayores que viven solas y los servicios del Grupo Aspronis para las personas adultas discapacitadas psíquicas) de entre los nueve que se seleccionaron como ejemplos de buenas prácticas en el capítulo anterior. Se trata, básicamente, de profundizar en los aspectos relacionados con los cambios y las reformas orientados a la mejora de la calidad del servicio y sus efectos e impactos sobre la calidad propiamente dicha y sobre las condiciones laborales de los empleados directamente relacionados con la prestación de tales servicios.

Hay que constatar que, en ambos casos, a lo largo de su experiencia, se han producido cambios y transformaciones que han significado una mejora de los servicios prestados. En la iniciativa llevada a cabo por Aspronis con población adulta discapacitada la mejora de la calidad está fuertemente vinculada al proceso de **cambios y reformas legislativas** y nueva **regulación** del sector. Cambios demandados e impulsados desde las propias organizaciones privadas no lucrativas, como la misma Aspronis, que eran las que en mayor medida se ocupaban del colectivo y aún hoy lo siguen siendo. Los resultados de este proceso significan la obtención de mayores recursos y soporte de las Administraciones públicas y una mayor **profesionalización y especialización** en el sector, que inciden positivamente en la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados y en la calidad de los servicios. En el caso del servicio de Teleasistencia de Cruz Roja, uno de los principales estímulos para la mejora de la calidad y adaptación del servicio a las necesidades de los usuarios ha sido la aparición de otras empresas competidoras -especialmente la iniciativa privada lucrativa. Este hecho supone una continua reorganización y reorientación de los servicios para mejorar la calidad y no “perder” el usuario-cliente, tratanto, asimismo, de incrementar el grado de eficiencia para mantener un buen balance entre calidad y coste sin que ello vaya en detrimento de la situación laboral de sus empleados. De hecho, en todo este proceso, Cruz Roja presta especial atención

a sus recursos humanos, estimulando su implicación y participación, para mejorar en lo posible la calidad de sus condiciones de trabajo y vida laboral.

Finalmente, en el capítulo de conclusiones, se describen los resultados más relevantes que se desprenden del conjunto de la investigación. En general se destaca la insuficiente coordinación existente entre los diversos proveedores de S.B.S y al papel, todavía secundario, que se le otorga al tema de la calidad y a la participación de los usuarios en las organizaciones suministradoras de servicios sociales. No obstante, contraponiéndose a esta realidad sobresalen las experiencias analizadas que representan una pequeña muestra de lo que está emergiendo con fuerza en los últimos tiempos, casi siempre desde lo local y, muchas veces, a partir de lo “privado social” o de las organizaciones sin ánimo de lucro, aportando nuevas maneras de actuar y de intervenir en el sector, donde los conceptos de calidad, integración, participación, coordinación... adquieren una dimensión prioritaria en sus objetivos y en su quehacer diario. Otra de las consideraciones reflejadas en este apartado describe la relación entre la calidad de la vida laboral y la de los servicios atendiendo a los casos analizados. No se puede inferir de éstos que la alteración (a mejor o a peor) en alguna de los dos tipos de calidad signifique una variación automática en el otro. Es posible que el establecimiento en este caso de un silogismo del tipo “si P entonces Q” (si se incrementa la calidad en el puesto de trabajo se incrementa la calidad del servicio prestado) dependa en gran medida de la dimensión que tenga en cada momento la calidad: a niveles inferiores de calidad parece más factible que las variaciones en una de ellas repercutan en mayor medida a la otra. De todas formas esto sólo son hipótesis que de momento no se pueden verificar hasta que la experiencia nos proporcione más información al respecto.