

Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales

José Ramón BUENO ABAD*
José Vicente PÉREZ COSÍN**

Resumen

El trabajo que hoy presentamos es una parte de los resultados del Seminario de Investigación realizado en la materia de Psicología Social de los estudios de Trabajo Social de la Universidad de Valencia durante el año 1999. En dicho Seminario hemos tratado de aplicar el conocimiento obtenido en las materias de Cognición y Pensamiento Social al objeto de los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales.

De los resultados y conclusiones obtenidas destaca la existencia de un porcentaje cercano al 60% de la población que tiene un nivel muy alto de desconocimiento y desinformación sobre los Servicios Sociales y los trabajadores sociales, resultado que contradice los elementos universalizadores y generalistas de este nivel de intervención social.

También resaltamos de las conclusiones los elementos de evaluación positiva, independientemente del nivel de uso y conocimiento. Tanto sobre los Servicios Sociales como de los trabajadores sociales constatamos una proyección clara hacia una evaluación positiva. Ello nos indica un nivel de elaboración de representaciones con mecanismos de anclaje sobre una ideología de defensa de la protección social, como un valor propio a mantener.

Abstract

The work we present here is part of the results of the seminar of research done on the subject of social psychology of the studies on social work in the University of Valencia during the year 1999.

In this seminar we have tried to apply the knowledge achieved in the subjects of cognition and social thought to the object of social services and social workers.

Out of the results and conclusions obtained the percentage (near 60%) of the population with a very high level of lack of information about the social services and social workers is outstanding.

* Catedrático de E. U. Psicología Social. Facultad de Ciencias Sociales.

** Profesor de Trabajo Social. Facultad de Ciencias Sociales. e.mail: Jose R. Bueno@uv.es/Jose V. Perez@uv.es.

1. Presentación

Hace ya más de doce años y en el primer número de estos Cuadernos de Trabajo Social de la Universidad Complutense publicábamos un artículo, Bueno (1988), sobre la presencia de los Servicios Sociales de Acción Comunitaria en la agenda de noticias de la prensa escrita. Distintos trabajos posteriores (Bueno Abad, 1992, 1996a, 1996b, 1998, 1999) han sido continuación de este interés por una línea de reflexión e investigación sobre la presencia de los Servicios Sociales y sus actores (profesionales y distintos colectivos) en lo que podemos reconocer como el pensamiento social.

Hoy, casi quince años después, hemos ido tratando de buscar un marco de reflexión, de teorización, que nos permita profundizar en el ámbito de la explicación de los fenómenos estudiados, entendiendo que los fenómenos de presencia, conocimiento y percepción social deben ser entendidos, comprendidos dentro de la orientación y estudio de los fenómenos de la cognición social.

El trabajo que hoy presentamos es una parte de los resultados del Seminario de Investigación realizado en la materia de Psicología Social de los estudios de Trabajo Social de la Universidad de Valencia durante el año 1999. En dicho Seminario hemos tratado de aplicar el conocimiento obtenido en las materias de Cognición y Pensamiento Social al objeto de los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales.

En la línea de investigación que venimos realizando hemos priorizado las investigaciones en las que predominan los instrumentos cualitativos como la observación participante, las entrevistas abiertas o los grupos de discusión (Bueno Abad, 1998b) o el análisis de los medios de comunicación (Bueno Abad, 1996, b, c, d). En esta ocasión hemos trabajado con la encuesta como instrumento básico, con la creación de 23 variables (tres abiertas y 20 cerradas), por medio de las cuales hemos tratado de indagar el nivel de percepción y la generación de representaciones de los ciudadanos de la provincia de Valencia sobre los Servicios Sociales y los Trabajadores Sociales. Con la participación de 1.411 sujetos de la población hemos realizado un acercamiento muy amplio y directo que, por motivos de espacio, sólo presentaremos de forma parcial en este artículo.

2. El marco teórico del que partimos

Creemos que el conocimiento se encuentra socialmente situado y que se manifiesta a través de la influencia de formas del saber que están situadas en la vida corriente: la familia, la escuela, el trabajo, etc. También entendemos que el conocimiento que genera el individuo está sometido a la influencia de factores sociales ligados a la presencia de otras personas, a la manera en la que percibe, y ésta a su inscripción social (es decir, al hecho de que ocupa roles y posiciones interiorizadas dentro de una identidad social), que actúa en

un entorno social complejo e interactivo con otros actores para producir conocimientos distribuidos y compartidos.

El marco teórico sobre el que nos situamos es el construccionismo social, postulando que la realidad de nuestro mundo cotidiano es el producto de un intercambio discursivo y de una negociación de significaciones entre los que comparten una interacción. El construccionismo social insiste sobre la historicidad de los fenómenos psicológicos, y propone una teoría de la memoria que permite establecer el carácter co-constructivo y extra-mental del conocimiento.

Este enfoque teórico se reconoce dentro de las orientaciones de la cognición social, en la que podemos apreciar, de forma general, dos grandes orientaciones: de una parte las tendencias del cognitivismo, esto es, aquellas orientaciones que destacan y priorizan el rol de la memoria dentro de las actividades mentales de tratamiento de la información y del conocimiento. De otra parte, las tendencias del construccionismo social en la que nos situamos, que refuerzan y priorizan el carácter social de la memoria como pensamiento social, desde la valoración de la práctica social y de naturaleza puramente discursiva que se produce en la misma.

Por todo lo cual, podemos poner el acento sobre la correspondencia existente entre el orden del pensamiento y el orden social, sobre el efecto de los factores sociales ligados al hecho del conocimiento que está socialmente situado, específico a los diferen-

tes ámbitos de la vida corriente, producido dentro de los procesos de interacción y por tanto sobre los objetos sociales. La derivación de esta orientación teórica es el estudio y análisis del pensamiento social desde las teorías de las Representaciones Sociales como venimos desarrollando en los últimos años (Bueno Abad:1998, 1999, 2000).

La corriente de estudio de las Representaciones Sociales se reconoce, tanto alrededor de los contenidos del pensamiento, como a las características de su funcionamiento y transmisión, implicados en los procesos sociales y por lo mismo teniendo como referenciales los contextos espaciales y temporales y los espacios mentales dentro de los cuales se elabora el conocimiento. Constructo teórico planteado por Serge Moscovici (1961) y que en palabras de Jodelet (1989) supone una forma de conocimiento, socialmente elaborada y compartida, teniendo una visión práctica y concurrente en la construcción de una realidad común en un entorno social.

Moscovici (1992, 1994) ha sugerido la idea de que las Representaciones Sociales se forman a partir del concepto de «Themata», es decir, a partir de las concepciones de imágenes y de las categorías primitivas compartidas culturalmente, que se transmiten por la memoria colectiva. Este concepto se define como la forma básica del pensamiento colectivo o social, en los que el lenguaje tiene una gran importancia y que se transmiten dentro del pensamiento del sentido común. Las Representaciones Sociales, como fenó-

meno cognitivo, suponen la implicación y la pertenencia de los individuos con las implicaciones afectivas y normativas, la interiorización de experiencias, de prácticas, de modelos de conducta y pensamiento, que se encuentran socialmente inculcadas o transmitidas por la comunicación social. De ahí la importancia de las noticias y de los programas vinculados con los Servicios Sociales y la perspectiva de transformación y cambio que se produce en las mismas.

Como Rouquette (1994) nos indica, los elementos de la representación pueden perdurar en el curso del tiempo, pero también estudiando las transformaciones temporales y la evolución de los contenidos de las representaciones según el desarrollo cultural y social de una sociedad. Este aspecto es especialmente importante para los Servicios Sociales y la presencia del trabajador social en nuestra sociedad, entendiendo que hemos asistido en los últimos años a un proceso de consolidación de lo que viene reconociéndose como Sistema Público de Servicios Sociales (Bueno Abad: 1990). Este proceso no es impermeable a los cambios y diferentes orientaciones ideológicas que se producen en este tiempo, y a las propuestas de reformulación, liberalización o desregulación que se apuntan en el horizonte más próximo.

3. Objeto de la investigación desarrollada

Por medio de este trabajo de investigación hemos pretendido acer-

arnos al nivel de conocimiento social de la gente corriente sobre los Servicios Sociales y la figura del Trabajador Social. Nuestros objetivos e intereses investigadores los situamos en tratar de plasmar de forma directa los niveles de información, presencia, uso o evaluación de estos Servicios Sociales más cercanos, los Municipales, los que desde su justificación y creación tienen como función servir de atención primaria de la intervención social institucional.

Complementariamente, nuestros intereses investigadores los hemos planteado para tratar de indagar en los mecanismos en reproductivos que los ciudadanos corrientes pueden tener sobre los Trabajadores Sociales. Somos conscientes de que la presencia de la figura del trabajador social no es exclusiva de los servicios sociales, otros sistemas de protección social (Sanidad, Educación, Vivienda, etc.) representan campos profesionales propios. Pero debemos reconocer que la presencia profesional de los trabajadores sociales es mayoritaria, como ha quedado recogido por Zaragoza (1999), en esta modalidad de intervención.

3.1. Características de la encuesta

El ámbito sobre el que se ha desarrollado la muestra ha sido la provincia de Valencia. La encuesta fue realizada durante el período comprendido entre enero y marzo de 1999, mediante fórmula de entrevista directa con los 1.411 sujetos que han participado en la investigación. Se ha considerado la

población mayor de edad, con índice de proporcionalidad equivalente entre ambos sexos, con un nivel de confianza de dos sigmas. El procedimiento de muestreo ha sido el polietápico, estratificado por conglomerados, con selección de las unidades primarias de muestreo en 25 municipios, de forma aleatoria proporcional por rutas aleatorias y cuotas de sexo y edad. Se ha realizado el trabajo de campo mediante la fórmula de encuestadores, entrevistando personalmente a cada sujeto.

El contenido de la encuesta ha estado planteado sobre un total de 23 variables, distribuidas en función de datos sociológicos (edad, sexo, estudios, estado civil, profesión), variables relacionadas con los Servicios Sociales de su municipio (conocimiento, uso, evaluación, presencia profesional) y variables relacionadas con el trabajador social (contacto profesional, funciones, estudios realizados, evaluación y valoración).

Del conjunto de ítems presentados, veinte disponen de un repertorio cerrado de respuestas y tres han sido planteadas como preguntas abiertas establecidas como cuestiones de asociación de palabras para la obtención de un discurso natural de la percepción y siguiendo para su elaboración y análisis las propuestas metodológicas de Abric (1994).

4. Datos de la muestra de sujetos

En su distribución han participado un 46% de varones y un 54% de muje-

res dato habitual por la mejor respuesta ante el requerimiento de los encuestadores. En cuanto a la distribución por grupos de edad, y respondiendo a las características técnicas prefijadas, han participado un 18% de sujetos entre 18-25 años, 31% de sujetos con edades comprendidas entre 26-35 años, un 34% de sujetos entre 36-65 años y un 17% de sujetos mayores de 65 años.

Con respecto al nivel de estudios de los sujetos encuestados un 16% de los mismos no tiene ningún tipo de estudios, un 36% tienen estudios primarios, un 19% tienen estudios de bachillerato, un 35% de los encuestados han desarrollado estudios de formación profesional, un 25% han desarrollado estudios universitarios, y un 2% no han contestado a este ítem.

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, la diferente percepción y conocimiento que se puede tener de los Servicios Sociales en función de las características del territorio, hemos tratado de recoger una muestra representativa de las diferentes situaciones que existen en la provincia de Valencia. Así, un 33% de los sujetos son residentes en ciudades de más de 50 mil habitantes, un 44% de los sujetos residen en municipios entre 10 y 50 mil habitantes, un 18% viven en poblaciones de entre 2 y 10 mil habitantes y finalmente un 5% de los encuestados viven en poblaciones de menos de 5 mil habitantes.

El estado civil de los encuestados se ha distribuido en un 51% de personas casadas, un 6% de separados o divor-

ciados, un 8% en estado de viudedad, y un 35 % de solteros. Respecto a la profesión actual un 16% de los sujetos son estudiantes, un 10% son funcionarios de las administraciones públicas, un 6% son profesionales liberales, un 9% de los entrevistados son trabajadores por cuenta propia, un 25% son trabajadores por cuenta ajena y un 2% son directivos de empresas privadas. Finalmente un 17% son jubilados o pensionistas y un 15% son personas que no ejercen un trabajo remunerado en la actualidad, agrupando en esta categoría la situación de desempleo o las amas de casa.

Desde la perspectiva laboral y a partir de los datos anteriores podemos contemplar dos grandes bloques: un 52% de personas en situación de ocupadas laboralmente y un 48% de personas sin una actividad laboral remunerada (jubilados y pensionistas, amas de casa, estudiantes y parados).

5. Resultados de la percepción de los servicios sociales municipales

En la investigación realizada hemos partido de considerar como objeto de análisis los Servicios Sociales Municipales, entendidos como la estructura primaria o comunitaria de atención, como la puerta de entrada de los ciudadanos de los servicios de atención en la intervención social. Hemos optado por indagar en este objeto de conocimiento por considerar que, por su carácter universal, los Servicios Sociales deben ser

accesibles a todos los ciudadanos, a través de la divulgación y el conocimiento de los distintos programas y de las prestaciones básicas.

5.1. Nivel de utilización de los Servicios Sociales Municipales

Mediante este ítem hemos planteado a los entrevistados si en alguna ocasión han acudido a los Servicios Sociales Municipales. Ítem muy claro y determinante para conocer la relación directa del ciudadano corriente con estos servicios.

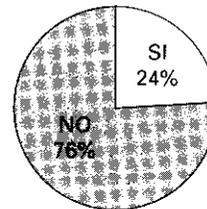


GRÁFICO 1. Utilización de los Servicios sociales.

Sólo un 24% de personas han acudido en alguna ocasión a los Servicios Sociales, de lo que deducimos que sólo una cuarta parte de la población ha utilizado en alguna ocasión esta estructura universal de atención. Los elementos de análisis deben entenderse en comparación con los niveles de uso que podemos establecer con otros sistemas universales como la educación o la sanidad, que representan un nivel de uso y utilización prácticamente universal.

5.2. Motivo de uso de los Servicios Sociales Municipales

Mediante este ítem hemos pretendido indagar en torno a los orígenes

del uso de los Servicios Sociales. Tal y como queda recogido en el gráfico siguiente: hemos planteado un repertorio de respuestas que están vinculadas con los distintos programas de carácter básico de estos servicios.

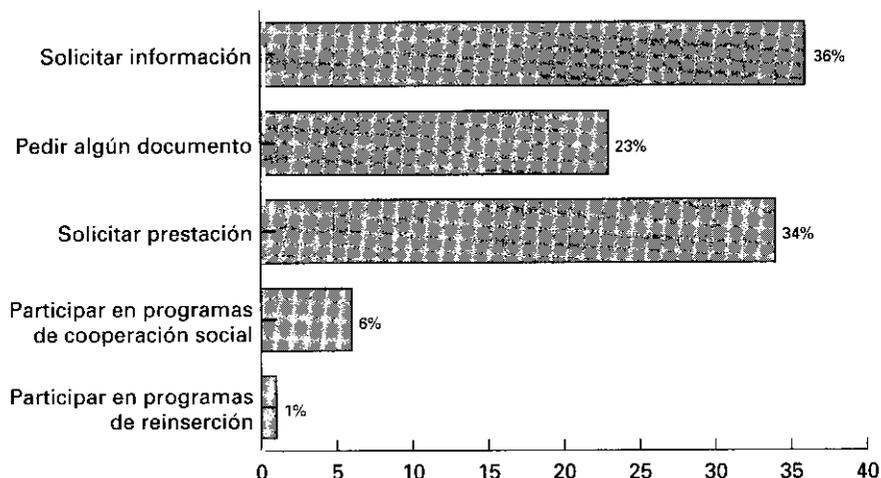


GRÁFICO 2. Motivo de uso de los Servicios Sociales.

Los ciudadanos entrevistados, que han sido los que han acudido en alguna ocasión a los Servicios Sociales Municipales, indican que sus motivos de consulta han estado muy vinculados con la solicitud de información: un 36% de la presencia en dichos servicios ha sido con tal motivo, lo que es coherente con la perspectiva de carácter generalista y de puerta de entrada de dichos servicios. Esta motivación se complementa con la segunda: solicitar prestaciones, es decir, mantener una perspectiva de atención directa, de canalización administrativa de los recursos y ayudas para los ciudadanos. Complementaria con las

otras dos anteriores, y vinculada con las mismas (completar expedientes o solicitudes a otros organismos, justificar su situación social, etc.), tenemos la tercera presentación del uso de los Servicios Sociales con el 23 % de las consultas realizadas. Estas tres vertientes son coincidentes y muestran la enorme importancia que en los temas de estructuración administrativa (información, prestaciones, documentos) adquieren en la gestión y uso de los ciudadanos ante los Servicios Sociales.

Señalar por último, y en contraste con lo anterior, la escasa presencia de los programas de cooperación o rein-

serción social: los elementos de la atención directa en programas de actuación queda así con menor relevancia entre los motivos declarados para el de uso de los ciudadanos en general de estos Servicios Sociales.

5.3. Valoración sobre el Uso de los Servicios Sociales Municipales

También hemos tratado de conocer la opinión evaluativa de las personas que han acudido en alguna ocasión a los Servicios Sociales Municipales. Mediante esta pregunta pretendemos conocer una valoración de tipo indicativo y general sobre la percepción de los niveles de evaluación que los usuarios indican sobre estos servicios.

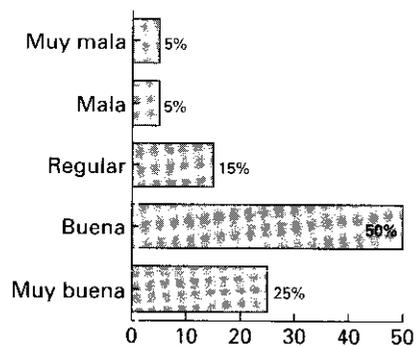


GRÁFICO 3. Valoración del uso de los Servicios Sociales.

Como queda reflejado en el gráfico 3, la evaluación de los usuarios entrevistados es muy alta: un 75% de los mismos muestran una tendencia claramente positiva al indicar un nivel de contestación entre buena (50% de

los mismos) y muy buena (25% del total). Un 15 % de las contestaciones muestran una posición claramente indiferenciada y, por último, un 10% de los sujetos indican claramente una posición de evaluación negativa, al valorar la actuación de los Servicios Sociales como mala o muy mala.

Queremos reiterar que esta propuesta de evaluación está directamente relacionada con el uso de dichos Servicios, de la que podemos deducir una evaluación claramente positiva de los sujetos a partir de su experiencia directa con las estructuras institucionales en las que han recibido esta atención.

5.4. Conocimiento indirecto del uso de los Servicios Sociales Municipales

Teniendo como hipótesis que el nivel de uso de los ciudadanos entrevistados iba a resultar bajo, como así ha sido confirmado (24% del total), se introdujo en el repertorio otra pregunta que estuviera relacionada con el nivel de conocimiento indirecto en el uso de los Servicios Sociales. Nos interesaba indagar en los niveles de referencia que los sujetos tuvieran sobre el uso de los Servicios Sociales por parte de otras personas y de los que tuvieran alguna información. Asimismo, nos interesaba contemplar los motivos de uso de dichos servicios para establecer una confirmación o refutación de los resultados obtenidos mediante las contestaciones del uso directo.

Como queda reflejado en el gráfico siguiente, el nivel de conocimiento indirecto aumenta.

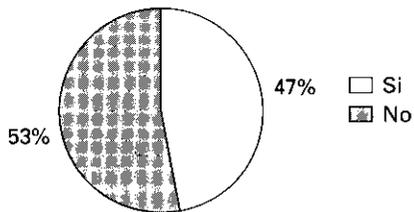


GRÁFICO 4. Conocimiento indirecto del uso de los Servicios Sociales.

El porcentaje de entrevistados que tienen un nivel de información indirecta sobre el uso de los Servicios Sociales Municipales por parte de alguna persona cercana (familia, vecino, amigos y conocidos) aumenta considerablemente hasta alcanzar un 47% del total. Prácticamente duplica la referencia directa al nivel de uso y presencia propia ante los mismos. No obstante este aumento, hay que destacar que un 53% restante de la población no tiene ningún nivel de referencia, ni directa ni indirecta, con la actuación profesional de los Servicios Sociales en su entorno, por lo que deducimos que no existen contactos ni experiencia con esta estructura institucional.

En cuanto a la evaluación indirecta, nos interesaba conocer el nivel de percepción que estos sujetos indicaban sobre los motivos por los cuales estos conocidos o familiares habían acudido a los Servicios Sociales. Constatamos la tendencia de las respuestas del uso directo. No obstante, conviene matizar

que en esta perspectiva indirecta aparece de forma más clara como la causa de mayor contacto con los Servicios Sociales la solicitud de prestaciones (un 47% del total). Este hecho puede estar ligado al planteamiento de identificar a los posibles usuarios de los Servicios Sociales a través de la expresión y reconocimiento de la demanda social, como una explicitación de las peticiones de prestaciones. Aparecen como segunda causa de uso la solicitud de información y en tercer lugar la petición de documentos. Los datos vinculados con la intervención en programas directos de cooperación, reinserción, etc. aparecen de forma muy similar al uso directo alrededor de un 10% del total de los entrevistados.

Con respecto a la evaluación que los ciudadanos realizan de las consultas indirectas realizadas recogemos el gráfico siguiente.

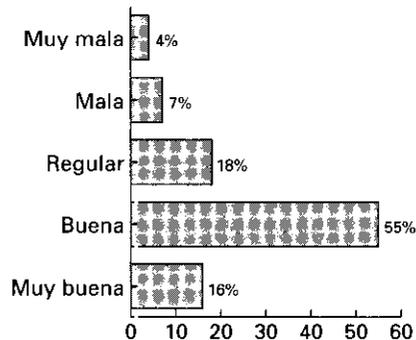


GRÁFICO 5. Evaluación indirecta del uso de los Servicios Sociales.

Se mantienen los resultados globales anteriormente planteados por el uso directo. Existe un alto nivel de per-

cepción como positivo (un 71% como buena o muy buena), un nivel central de indiferencia muy reducida (18% evaluación regular) y un nivel de evaluación negativa bajo (11% mala o muy mala). Podemos coincidir que los niveles de evaluación son altos tanto para el uso directo de los servicios como cuando estos se realizan por parte de otros sujetos que conocen o mantienen relaciones directas con los sujetos de la muestra.

5.5. Conocimiento de la ubicación de los Servicios Sociales Municipales.

Entendiendo el carácter general y universalista de estos servicios y, considerando que su presencia social no debe vincularse exclusivamente con el uso de los mismos, bien sea directamente o a través del conocimiento de su uso por personas de nuestro entorno, sino también al conocimiento de su existencia como un recurso potencial para la sociedad, hemos introducido en la encuesta un ítem que preguntaba directamente sobre la ubicación y dirección exacta del equipamiento de los Servicios Sociales. Mediante esta pregunta pretendemos indagar en un aspecto básico, la ubicación nos indica el nivel de relación potencial, independientemente que sean usados o no, y nos permite confirmar o refutar las tendencias detectables en el conjunto de la encuesta.

Tal como queda reflejado en el gráfico anterior, un 45% de los entrevistados han podido indicar con preci-

sión la ubicación y dirección de los Servicios Sociales Municipales, y un 55% no saben ni dónde se encuentran, ni dónde está su dirección, etc. Estos datos nos muestran una triple lectura:

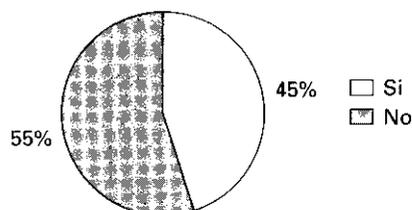


GRÁFICO 6. Conocimiento de la ubicación de los Servicios Sociales.

En primer lugar, el nivel de información sobre la ubicación es prácticamente el doble que el nivel de uso directo de los Servicios Sociales, lo que nos permite inferir que es preciso ampliar las posibilidades potenciales de los mismos, ampliando y creando campañas informativas para los ciudadanos sobre sus programas, actividades, etc. Esto es, potenciar los elementos de sensibilización social y de información de contenidos.

En segundo lugar, constatamos que hay una coincidencia entre el nivel de conocimiento indirecto del uso de los Servicios Sociales y el nivel de información sobre la ubicación de los mismos, en lo que podríamos denominar un conocimiento de base o mínimo sobre este tipo de servicios (se conoce a alguien que ha acudido, se sabe dónde están) aún cuando no hay un nivel de información suficiente sobre sus fines y cometidos. Este nivel de infor-

mación de base (que podemos reconocer en la suma de uso directo más la información indirecta) debe ampliarse en campañas de universalización y de accesibilidad para todos los ciudadanos.

Y en tercer lugar y lo más preocupante: hay casi un 60% de los ciudadanos que no conocen prácticamente nada de estos servicios, ni han mantenido ningún tipo de relación directa o indirecta con los mismos, ni tienen un nivel informativo sobre sus cometidos o finalidades. Estos resultados son especialmente significativos para el ámbito urbano y metropolitano: en las grandes aglomeraciones aparece un mayor des-

conocimiento de esta infraestructura institucional.

5.6. Nivel de información sobre los programas de Servicios Sociales Municipales.

Para tratar de indagar sobre el nivel de información de los ciudadanos sobre los diferentes programas de estos Servicios Sociales Municipales optamos por plantear una pregunta cerrada en la que ofrecíamos al entrevistado cinco programas, de los cuales uno es claramente competencia de los Servicios Sociales Municipales y los otros cuatro pueden ser considerados competencia de Sanidad o de Educación.

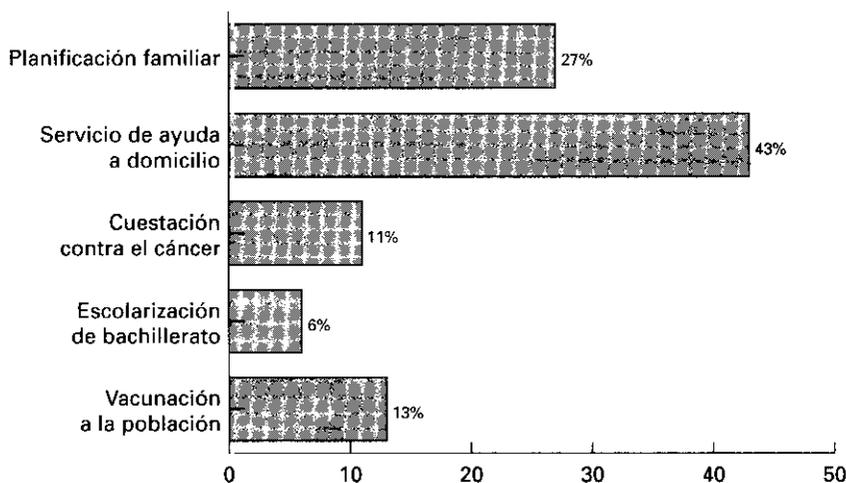


GRÁFICO 7. Información sobre los programas de Servicios Sociales.

De los datos que nos indica la tabla podemos ver que sólo el 43% de los entrevistados reconoce directamente el servicio de ayuda a domicilio como propio de los Servicios Sociales.

Lógicamente ha sido identificado mayoritariamente en comparación con los otros programas propuestos que han tenido una puntuación menor. Quizás podría interpretarse la diferente grada-

ción de resultados en la finalidad de los programas propuestos y en sus niveles de colaboración con los Servicios Sociales, y bajo nuestra hipótesis, en la presencia también de trabajadores sociales entre su equipamiento profesional; así podemos interpretar la mayor puntuación de planificación familiar.

Desde nuestro punto de vista queremos destacar de nuevo que un 57% de los encuestados no han identificado el servicio de ayuda a domicilio como propio de los Servicios Sociales Municipales, lo que nos refuerza en resultados anteriores que nos indican que existe un porcentaje mayoritario de la población que supera al 55% que no conoce, no tiene información, no sabe donde se ubican, ni identifica programas de actuación de los mismos.

5.7. Opinión global de los Servicios Sociales Municipales

Por medio de este ítem hemos pretendido conocer la opinión global de los entrevistados. Se pretende así generar una estrategia de respuesta global que muestre las tendencias de los ciudadanos sobre estos servicios, independientemente de su nivel de uso, conocimiento, información, etc., pero que nos indique desde el punto de vista evaluativo cómo son percibidos por la población corriente de la sociedad.

Desde el punto de vista del resultado podemos constatar dos tendencias. En primer lugar, la consideración

positiva establecida de forma mayoritaria hacia los mismos (56% hacen buena labor, 9% son extraordinarios), pero al mismo tiempo el reconocimiento de una falta de información o una falta de contacto con los mismos (30% hacen alguna cosa pero no tengo mucha idea). Estos servicios son potencialmente bien valorados, son como reflejo de una tendencia positiva, pero que no se traduce en el interés directo por conocerlos o probablemente por la falta de los mecanismos institucionales vinculados con su proyección o divulgación.

Por último, se constata que la vinculación con una posición de rechazo o de consideración negativa como servicios inútiles aparece de forma muy poco significativa, sólo el 5% de los encuestados optan por una posición de valoración global negativa. Lo que redundaría en nuestra afirmación anterior, poco conocidos pero significativamente bien valorados, son como un reflejo moral mayoritariamente expresado.

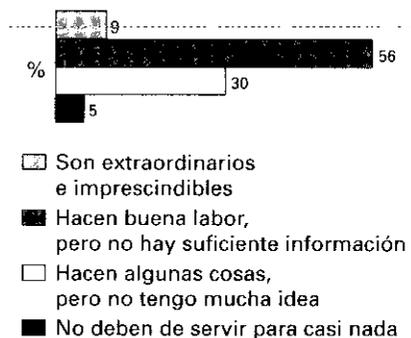


GRÁFICO 8. Opinión global sobre los Servicios Sociales.

6. Percepción de la figura profesional del trabajador social

Nos interesaba analizar específicamente y de forma diferenciada los niveles de información y representación proyectados sobre la figura del Trabajador Social. Por tal motivo se establecieron una serie de preguntas vinculadas con dicha actividad, los resultados nos han permitido analizar de forma específica si se producen ele-

mentos de diferenciación entre la estructura institucional y el desarrollo de la profesión, como así mismo confirmar o refutar algunos datos de las variables institucionales.

6.1. Presencia de profesionales

A través de este ítem hemos planteado la posibilidad de identificar la presencia de diferentes figuras profesionales en el campo de actuación de los Servicios Sociales Municipales.



GRÁFICO 9. Presencia de profesionales.

Ante una pregunta cerrada con cuatro posibles alternativas el 63% de los encuestados han entendido que el trabajador social es el profesional propio de estos servicios, lo cual quiere decir que existe un 37% de entrevistados que han optado por la alternativa de los abogados, los médicos o los maestros como los profesionales propios de la actuación profesional de estos servicios.

Un dato que nos permite deducir que existe un alto nivel de desconocimiento de la figura profesional del trabajador social es que para un tercio de la población es una figura inexistente. Establezcamos los niveles de comparación con las otras figuras profesionales y con el reconocimiento social de sus funciones, médicos, maestros, abogados y podremos resaltar la importancia de los datos anteriormente relacio-

nados. Ante una pregunta con una respuesta casi directa, la adjudicación de las tareas propias a otras figuras profesionales significa simbólicamente el desconocimiento de las propias e incluso la no presencia en los roles simbólicos de actuación institucional. Para un tercio de la población la figura profesional del trabajador social no existe, no se percibe, ni se le identifica.

Posiblemente en el futuro habrá que hacer algunos esfuerzos institucionales y mediáticos para divulgar y popularizar la presencia profesional de los trabajadores sociales. Quizás en este sentido el papel de los medios de comunicación pueda tener algún efecto positivo, debemos estar atentos a los efectos que pueden tener experiencias como la serie televisiva creada por TVE (Raquel busca su sitio) en las labores de divulgación de la figura profesional del trabajador social.

Complementariamente a esta información, y para tratar de reafirmar la misma, se ha planteado un ítem que hace referencia a los niveles de estudio realizados por los trabajadores sociales. Tratábamos de indagar sobre el nivel de percepción de las exigencias académicas para ejercer la profesión como una justificación de la legitimación profesional y con los niveles de percepción de la capacitación técnica.

Podemos apreciar que existe un alto nivel de personas que no saben y no contestan: un 15% de los entrevistados no sabe identificar el nivel de estudios requeridos. Un 57% de los encues-



GRÁFICO 10. Niveles de estudios requeridos para los trabajadores sociales.

tados identifican los niveles de estudios exigidos con los universitarios, un 23 % identifica el ejercicio profesional con una exigencia de estudios que van desde el graduado escolar a la F.P o el bachillerato y lo que puede resultar más extremado: un 5% entienden que no se requiere ningún tipo de estudios para ejercer esta profesión. Probablemente una vinculación con una imagen de lo social como un servicio personal, una vocación particular sin necesidad de formación específica, como una disposición relacionada con la perspectiva más asistencial.

6.2. Nivel de relación profesional con un trabajador social

Mediante este ítem pretendíamos corroborar a través del contacto profesional los niveles de uso directo de esta figura profesional, bien a través de los Servicios Sociales Municipales u otro tipo de contactos profesionales o institucionales.

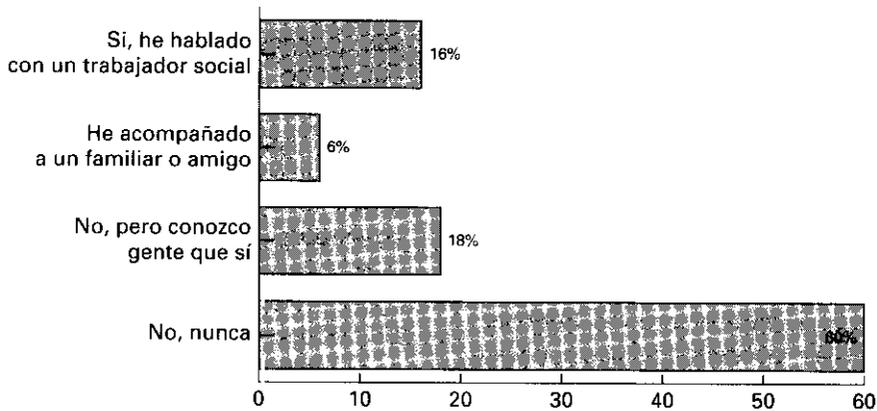


GRÁFICO 11. Nivel de relación profesional con un trabajador social.

Como nos indican los resultados del gráfico anterior, los encuentros directos con los trabajadores sociales han ocurrido en un 22% de ocasiones, cifra coincidente con el nivel de uso directo de los Servicios Sociales Municipales. El nivel indirecto de contactos profesionales a través de personas que se conocen que han mantenido una relación profesional con los trabajadores sociales es del 40%, cifras ambas coincidentes con los datos obtenidos en el uso de los Servicios Sociales Municipales.

Destacamos el alto nivel de presencia de un 60% de los ciudadanos que no ha tenido nunca ninguna relación con los trabajadores sociales de tipo profesional, consideración que vuelve a coincidir con los datos obtenidos anteriormente con respecto a un alto porcentaje de personas que no han tenido ningún contacto con la estructura de Servicios Sociales Municipales.

Por otra parte, hemos complementado esta información con la tendencia evaluativa que los encuestados podrían realizar sobre los trabajadores sociales y sobre sus labores profesionales.

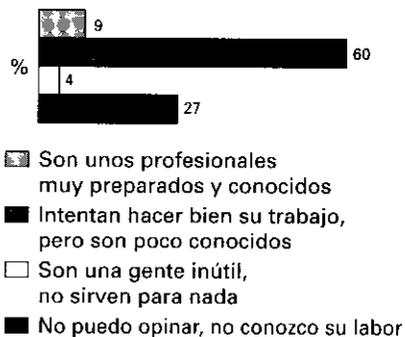


GRÁFICO 12. Evaluación sobre los trabajadores sociales.

En correspondencia con los resultados anteriores es lógico que el nivel de personas que indican que no pueden opinar ya que no conocen su labor es alto: un 27% pero inferior a la proporción de gente que manifiesta no haber man-

tenido ningún contacto profesional con los trabajadores sociales, lo que nos indica que muchas personas opinan y evalúan al trabajador social independientemente que no conozcan sus tareas o no hayan mantenido ninguna experiencia de contacto profesional.

Podemos apreciar un resultado central que, de la misma manera que se valora positivamente a los Servicios Sociales independientemente de su nivel de uso o información, se considera como positiva. Un 60% de los encuestados valoran que intentan hacer bien su trabajo. Por el contrario, los valores extremos son minoritarios: un 9% los considera muy preparados y muy conocidos, y un 4% los considera con una visión muy negativa y de rechazo.

Nuestra hipótesis de trabajo es que sobre estas tendencias evaluativas inciden los mecanismos de atribución a los elementos sociales como elementos positivos para la sociedad, lo que genera una tendencia mayoritariamente positiva desde el punto de vista ideológico y de la opinión, independientemente de la escasa información o experiencia directa mantenida con el ejercicio o la actividad profesional de los trabajadores sociales.

7. Proyecciones discursivas sobre los servicios sociales y los trabajadores sociales

Como hemos indicado anteriormente, una serie de ítems abiertos han

cumplido con la función de solicitar a los entrevistados una relación cognitiva espontánea entre nuestros objetos de análisis y sus palabras. Mediante este tipo de técnicas podemos crear un campo discursivo propio de los sujetos, generado a partir de una relación espontánea y de sentido común a partir de los elementos más reiterados y significativos expresados por los sujetos. Obviaremos por motivos de espacio de este artículo el detalle de los procedimientos metodológicos. Tan sólo indicaremos que hemos operado a través de un análisis de 11.288 relaciones cognitivas espontáneas y directamente manifestadas por los sujetos, que han sido analizadas y categorizadas, siguiendo las indicaciones de Bueno Abad (1998).

7.1. Proyecciones discursivas sobre los Servicios Sociales Municipales

Recogeremos en este apartado una breve presentación de los 10 términos más reiterados sobre un total de 4.233 relaciones cognitivas analizadas. Tal y como vemos en la Tabla 1, la creación del discurso sobre los Servicios Sociales se proyecta mayoritariamente sobre la palabra de ayuda.

De los resultados de esta tabla podemos deducir un agrupamiento en cuatro tipos de categorías. En primer lugar, y la más importante por su reiteración, es la que se contempla desde el punto de vista de la relación cognitiva con la ayuda directa. Resalta la enorme

TABLA 1
Proyecciones discursivas sobre los Servicios Sociales. N = 4.233

Palabra	N
Ayuda	633
Información	143
Necesidad	123
Pobres	107
Solidaridad	93
Anclanos	83
Marginación	79
Ayuntamiento	49
Problemas	48
Prestaciones	44

presencia de este término que multiplica por cinco al segundo. Esta categoría se complementa con otras palabras como la información que nos permite deducir esta categoría de ayuda-atención como la más relevante.

En segundo lugar, podemos encontrar una categoría relacionada con las necesidades o demandas sociales, entendida desde dos perspectivas: de una parte como génesis a través de términos como necesidad o marginación, que dan cuenta de una visión con la definición del origen. De otra parte, con la identificación de la necesidad social con colectivos o grupos sociales concretos: pobres, viejos, drogas, y con las necesidades en un sentido material: prestaciones concretas, etc. Es en este sentido una objetivación de las representaciones de la necesidad social a través de su identificación racional con situaciones y personas concretas.

En tercer lugar, nos surge una categoría de términos que nos relacionan con la estructura institucional de los Servicios Sociales. A través de términos como ayuntamiento, asistencia social, o caridad se nos da cuenta de un mecanismo de anclaje de las representaciones con las instituciones por medio de la evolución y la memoria histórica.

Por último, y en cuarto lugar, existe una cuarta categoría que nos refleja los elementos de implicación social a través de los términos como solidaridad, colaboración, sociedad. Son una perspectiva de vinculación ideológica o de compromiso, la parte de implicación subjetiva de cada cual en la necesidad de complementar la actividad de estos Servicios Sociales Municipales.

7.2. Proyecciones discursivas sobre el trabajador social

Mediante la creación de este campo del discurso hemos pretendido reconocer los niveles de proyección que los ciudadanos pueden tener sobre los trabajadores sociales. Así, sobre el total de las 4.233 relaciones cognitivas creadas presentamos en la tabla adjunta los diez términos más reiterados.

El análisis de estas relaciones nos permite constatar de nuevo la reiteración del concepto de ayuda bajo una categoría en la que podemos considerar la finalidad de la actividad del trabajador social: dar ayuda, prestar asistencia.

TABLA 2
Proyecciones discursivas sobre los trabajadores sociales.
N = 4.233

Palabra	N
Ayuda	258
Solidario	198
Buenas personas	76
Amables	73
Pacientes	68
Comprensivas	61
Funcionario	55
Trabajador	49
Voluntario	49
Profesional	44
Informador	44
Asistencia	44

Una segunda categoría nos muestra una serie de términos que nos indican las características personales atribuidas a los trabajadores sociales que son percibidos como: solidarios, buenas personas, amables, comprensivos, pacientes. Destaca esta proliferación de términos que son claramente expectativas del rol demandado y una vinculación con esa perspectiva ideológica y ética que en los procesos de evaluación de ítems cerrados nos han aparecido en puntos anteriores.

Por último, una tercera categoría de términos que muestran la relación con aspectos de descripción de contenidos de tareas, procesos de objetivación de la figura profesional que los vinculan con la visión de un profesional, funcionario, que es un informador y que presta asistencia directa.

7.3. Proyecciones discursivas sobre las funciones de los trabajadores sociales

Mediante este ítem hemos tratado de profundizar sobre el nivel de proyección que los ciudadanos esperan de las tareas propias de los trabajadores sociales. En este apartado hemos trabajado específicamente con 2.822 relaciones semánticas ya que a cada persona entrevistada se le requería a contestar sobre dos términos vinculados con las funciones de los trabajadores sociales. Presentamos los diez más reiterados.

TABLA 3
Proyecciones discursivas sobre las funciones de los trabajadores sociales. N = 2.822

Palabra	N
Ayuda	399
Informar	205
Asesoramiento	58
Ayuda a ancianos	54
Ayuda económica	39
Dar dinero	39
Ayuda a pobres	22
Papeles	32
Gestionar	32
Cuidar ancianos	29

De nuevo volvemos a constatar la enorme proyección que para los elementos representacionales tiene el concepto de ayuda. Es una visión que se reitera independientemente de que la pregunta nos relacione con la estructura institucional, con la figura profesional

o con las funciones que éste debe asumir. Bajo nuestro punto de vista, esta perspectiva de funciones tiene una visión genérica que podemos desglosar en tareas más relacionadas con la forma de especificar y objetivar dicha ayuda: informar mediante la atención al público, pero que supone inmediatamente una posible vinculación con la influencia mediante los mecanismos del asesoramiento y la orientación.

Otra manera de presentar la objetivación de la ayuda ha sido mediante las relaciones cognitivas que nos presentan la misma desde la gestión directa: gestionar papeles burocráticos, facilitar ayudas económicas, cuidar a personas ancianas, ayudar a los pobres, a las personas enfermas, etc. Esto es, la objetivación representacional nos transforma el concepto en una práctica que todos podemos identificar y reconocer a través de la asimilación y acomodación de las mismas en nuestro nivel de información.

8. A modo de conclusiones

De los resultados de la investigación desarrollada podemos resaltar algunos datos que nos permitan contemplar los mismos en una perspectiva diacrónica, como reflejo de los procesos socio-históricos que construimos y se construyen alrededor de los temas de la presencia y percepción de los Servicios Sociales Municipales.

Podemos apreciar que el nivel de uso directo de los Servicios Sociales

como puerta de entrada es todavía bajo: una cuarta parte de la población ha tenido alguna relación directa con los mismos. Es este un aspecto que comparativamente con los resultados obtenidos en una investigación anterior Bueno y Zaragoza (1996 a) con datos obtenidos en 1994 nos ofrecían unos resultados del 14% de relación directa con el uso de estos Servicios Sociales Municipales. Podemos afirmar que existe una evolución de incremento en el número de personas que han desarrollado un contacto con estos servicios. No obstante hay que partir de la existencia de un porcentaje cercano al 60% de la población que tiene un nivel muy alto de desconocimiento y desinformación sobre los Servicios Sociales y los trabajadores sociales, que contradicen los elementos universalizadores y generalistas de este nivel de intervención social.

Por otra parte, destacamos los elementos de evaluación positiva. Independientemente del nivel de uso y conocimiento, tanto de los Servicios Sociales Municipales como de los Trabajadores Sociales, las personas entrevistadas tienen una proyección clara por reconocer elementos positivos. Bajo nuestro punto de vista esta evaluación positiva nos indica un nivel de elaboración de representaciones con mecanismos de anclaje sobre una ideología de defensa de la protección social, como un valor propio a mantener, como un elemento positivo.

Esta perspectiva se complementa con una perspectiva de objetivación de las representaciones totalmente coinci-

dentes, independientemente de que se analicen las estructuras institucionales, con las figuras profesionales o las funciones de actuación, esto es, la total coincidencia sobre el concepto de ayuda como proceso de objetivación dominante por parte de los ciudadanos. Ello nos confirma los resultados obtenidos por Bueno (1998 b) al entender que el concepto de ayuda es, en sus diferentes versiones o papeles, el mecanismo central vinculado a los temas de intervención social.

La forma en que varía su presencia o se priorizan sus contenidos está vinculada con la transformación de las condiciones sociales y la sensibilidad para ir incorporando a la misma las prioridades de atención relacionadas con circunstancias específicas, colectivos concretos, o personalización de la necesidad social, y nos da cuenta de los mecanismos de anclaje relacionados con la evolución, cambios y transformaciones que se producen en las informaciones y las prácticas que los ciudadanos pueden tener sobre los Servicios Sociales Municipales. Un ejemplo paradigmático en este sentido puede ser la introducción de términos, conceptos y programas relacionados con la intervención de estos Trabajadores Sociales o la actuación de los Servicios Sociales Municipales.

Desde la perspectiva de la enorme presencia de los conceptos de ayuda nos interesa relacionar la misma con su contribución a la identidad de los Trabajadores Sociales. La identidad profesional no es una esencia inmutable, es un proceso construido, tal y

como hemos recogido en Bueno Abad (2000, a y b), un proceso de vínculos y relaciones que se mantiene o modifica la relación con las miradas y percepciones que las otras personas construyen sobre los Trabajadores Sociales. En esta construcción de la identidad como proceso múltiple, debemos tener muy en cuenta esta mirada que construye un objeto de ayuda, en el que se contemplan las prácticas de la actuación profesional para atender en las situaciones de ruptura de las redes sociales. En este proceso se contempla la actuación ante las necesidades económicas, educativas o culturales, de relación social o apoyo personal o de reconocimiento, y las modificaciones y transformaciones que se producen en las políticas sociales.

La importancia que los ciudadanos han manifestado por la relación de Ayuda, por los Servicios de Ayuda, por las funciones de Ayuda, con resultados categóricos en todas las preguntas abiertas planteadas, nos confirman en una representación del Estado de Bienestar y de su traslación hacia los Servicios Sociales Municipales como institución y hacia la actuación profesional de los Trabajadores Sociales. El amplio consenso social desarrolla percepciones y representaciones que son reflejo del respaldo de las políticas sociales consideradas como positivas y del papel instrumental otorgado a los mismos. Es la continuidad lógica del Estado de Bienestar: la ayuda como reflejo de la implicación de los poderes públicos en estas circunstancias sociales.

Esta perspectiva de la presencia de los mecanismos de ayuda dota a las Representaciones Sociales de los Trabajadores Sociales de un fuerte capital simbólico: la posibilidad de prestar información, orientación, atención o prestaciones es el capital social más reconocido para los Trabajadores Sociales. Por el contrario, el capital formativo, esto es, el ámbito de reconocimiento de una formación cualificada no es ni reconocida ni valorada socialmente.

En la configuración de las Representaciones Sociales aparecen como la valoración simbólica prioritaria del capital humano, no por su formación o capacitación sino por sus condiciones personales propias, por ser acogedores y buenas personas, simbolismo cultural que afianza la necesidad de dotarse de posibilidades tranquilizadoras y donde las posiciones de los géneros se muestran como una acción basada en la entrega.

En la evolución y transformación de esta percepción, y de las imágenes de los Servicios Sociales Municipales y los Trabajadores Sociales, asistiremos en el futuro a un proceso de lucha simbólica para cambiar estas fundamentadas opiniones por una visión profesional, instrumentalmente bien formada por la posición de la figura del técnico. El empuje liberal, las posiciones neoconservadoras van a reclamar del trabajador social la figura de la tecnicidad, de la visión social neutral, la perspectiva desclasada, apolítica y de ejecutor de las políticas e instrumentos concretos, introduciendo en los procesos

de cambio y transformación de las Representaciones Sociales una lucha simbólica en la que se van a comprometer las inversiones formativas, las posibilidades económicas, la identidad de prácticas y actuaciones sociales y la identidad psicológica.

Bibliografía

- ABRIC, J. C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris, P.U.F.
- BUENO, J. R. (1988). «La acción comunitaria en los medios de comunicación: reflejo de una experiencia». *Cuadernos de Trabajo Social* N.º 1, 205-213.
- (1990). *Hacia un modelo de Servicios Sociales de acción comunitaria*. Madrid, Popular.
- (1992). *Los Servicios Sociales como sistema de protección social*. Valencia, Nau Llibres.
- (1994). *Análisis cualitativo de la violencia contra la mujer en la prensa escrita*. Premio Sibilla Mercer. Valencia, Ajuntament de Picassent.
- BUENO, J. R., y ZARAGOZÁ, G. (1996a). «La percepción del sistema público de Servicios Sociales», en Sánchez, A. y Musitu, G. (1996).
- (1996 b). *La presencia de los Servicios Sociales en la prensa escrita*. Valencia, Nau Llibres.
- (1996 c). *La imagen de la mujer en los medios de comunicación*. Valencia, Nau Llibres.
- BUENO, J. R.; BELDA, J. F., y Perelló, V. F. (1996 d). *Presentaciones y representaciones: la experiencia universitaria de los estudiantes de Trabajo Social*. Valencia, Agrupación itinerario didáctico. E.U.T.S. Universidad de Valencia.
- BUENO, J. R. (1997). «Presencia y representación de los Servicios Sociales en los medios de comunicación». *Redes de Servicios Sociales* N.º 1, 45-61.
- (1998). *Représentation Sociale de l'inadaptation. Approche au groupe professionnel des assistants sociales*. Paris, Memoire Diplôme de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- (1999). *Psicología social para trabajadores sociales*. Valencia, Gules.
- (2000 a). «Formación continuada como proceso de ruptura», en III Congreso de E.U. Trabajo Social. Zaragoza. Mira. 109-121.

- (2000 b). «Concepto de Representaciones Sociales y Exclusión», en Jornadas conmemorativas del X aniversario de incorporación de los Estudios Sociales a la Universidad de Zaragoza, en prensa.
- HAAS, V., Y JODELET, D. (1999). «Pensée et mémoire social», en Petard, J. P. *Psychologie Sociale*. Rosny, Breal Editions.
- JODELET, D. (ed.) (1989). *Les Représentations sociales*. Paris., P.U.F.
- (1989). *Folies et représentations sociales*. Paris, P.U.F.
- (1992). «Mémoire de masses: le coté normal et affectif de l'histoire». *Bulletin de Psychologie*, 45, 239-256.
- LE POULTIER, F. (1986). *Travail social, inadaptation sociale et processus cognitifs*. Vanves, les publications du CTNERHI. Diffusion P.U.F.
- (1990). *Recherches, évaluatives en travail social*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- MARTIN, D. et ROYER-ROSTOLL, P. (1990). *Représentations sociales et pratiques quotidiennes*. Paris, L'Harmattan.
- MOSCOVICI, S. (1961). *La psychanalyse son image et son public*. Paris, P.U.F.
- (1985). *Psicología Social*. Barcelona, Paidós. Edition française en 1984.
- (1986). «Les roles des representations sociales», en Doise et Palmonari (1986). Paris, Delachaux et Niestlé.
- (1989). «Des representations collectives aux representations sociales», en Jodelet, D. (ed) (1989), .
- (1996). «Communications et représentations sociales paradoxales», en Abric, J. C. (1996).
- PÉREZ, J. V. (1990). «Los Servicios Sociales itinerantes en la comarca de los serranos (Valencia)», en López, A. (1990), colección de temas de Servicios Sociales N.º 9, 35-47.
- (1993). «Servicios Sociales en el medio rural deprimido: un modelo de acción comunitaria», en *Servicios sociales y política social* N.º 29, 69-73.
- PÉREZ, J. V., y LÓPEZ, J. R. (1996). «Trabajo social y grupos pequeños: aportaciones desde la sociometría», en VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 381- 392.
- PÉREZ, J. V.; GÓMEZ, J., y JULVE, M. (1999). *Trabajo social. Orientaciones y prácticas formativas*. Valencia, Gules.
- ROUQUETTE, M. L. (1994). *Sur la connaissance des masses*. Grenoble, PUG.
- ZARAGOZÁ, G. (1999). *Evaluación de los Servicios Sociales en la Provincia de Valencia: una aproximación cualitativa*. Tesis doctoral dirigida por J. R. Bueno Abad. Facultad de Psicología. Universidad de Valencia.