

**FICHA INVESTIGACIÓN LABORATORIOS SERVICIOS SOCIALES
COMUNITAT VALENCIANA**

PROYECTO Nº 2019_1

Año: 2019

Universidad: Universitat de València-Estudi General

Título investigación / estudio: Estudio de los indicadores sociales en los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana

Objetivos:

OBJETIVOS GENERALES

1. Obtener un sistema de indicadores sociales para la Comarca de la Ribera Alta, pionero en la Comunitat Valenciana, y que sirva de punto de partida para su fase de validación en el resto del territorio valenciano.
2. Analizar de forma participada un nuevo modelo del Sistema de Servicios Sociales en base a una propuesta organizativa concreta presentada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, y obtener propuestas de mejora sobre el mismo.
3. Obtener un sistema de indicadores económicos para el nivel funcional de la Atención Secundaria del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
4. Analizar la eficacia y eficiencia de los servicios sociales de Atención Secundaria a partir de la realización y validación de indicadores económicos autonómicos y municipales

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fomentar la participación de las y los profesionales de servicios sociales municipales de la Ribera Alta en la selección de indicadores económicos municipales.
- Formar sobre nuevas concepciones y ordenación del sistema de Servicios Sociales bajo la perspectiva del derecho subjetivo (cambio de modelo del sistema, desde la discrecionalidad al derecho).
- Formar al personal técnico de Servicios Sociales de la Comarca sobre los indicadores sociales, sean de tipo económico, de gestión o de planificación.
- Establecer un sistema de indicadores sociales en el área de Servicios Sociales de la Comarca de la Ribera Alta que permita explorar sistemas de información útiles para la planificación y evaluación de los Servicios Sociales.
- Obtener de las personas expertas internas y externas un análisis participado y reflexivo entorno a un nuevo modelo de sistema, así como propuestas de mejora para el mismo en base a los datos obtenidos de los indicadores económicos aplicados.
- Transferir los resultados obtenidos del estudio a los ayuntamientos de la Comarca de la Ribera Alta.

- Incrementar el impacto de las estrategias, actuaciones e inversiones en materia de Servicios Sociales por medio de las conclusiones y resultados de la investigación.
- Desarrollar y difundir en la comunidad científica el desarrollo de la investigación del Laboratorio de Servicios Sociales de la Ribera Alta.
- Difundir los productos y resultados con la finalidad de la sensibilización y generación de iniciativas y buenas prácticas. Transferencia de resultados.

Metodología

Para la consecución de los objetivos de la investigación previamente expuestos, se ha partido de la combinación entre la metodología cualitativa y cuantitativa. En el ámbito de las Ciencias Sociales, la metodología cualitativa se ha consolidado como un método de investigación junto con la metodología cuantitativa, tanto para abordar el proceso de investigación como el tema objeto de estudio.

La metodología cuantitativa y cualitativa en las que se enmarca la presente investigación, se orientan hacia la comprensión estructural del objeto de estudio.

En lo que respecta a la selección de la metodología cuantitativa, ello ha sido producto de realizar un análisis comparativo entre las distintas fuentes de datos existentes en otras Comunidades Autónomas en lo relativo a la existencia de indicadores económicos de nivel autonómico y municipal. Para ello, la técnica seleccionada se ha correspondido con la revisión bibliográfica en fuentes secundarias.

La última parte de esta investigación que se debía basar en la recogida de datos a través de los indicadores económicos presentados y priorizados por las y los profesionales también tiene una base cuantitativa que ha sido imposible de realizar.

Por su parte, en coherencia con el paradigma de la Investigación-Acción Participativa la selección de la metodología cualitativa parte de las fortalezas de sus características fundamentales identificadas con: la concepción holística de la investigación, relación investigador–investigado y el trabajo de campo. En este sentido y como resultado de la voluntad de hacer partícipes a las personas profesionales de los servicios sociales municipales en la investigación que nos ocupa, se han diseñado diferentes grupos de discusión en el marco del Seminario de Servicios Sociales de Indicadores Económicos, como se detallará en los siguientes epígrafes de la presente memoria técnica.

Resultados

En primer lugar, se procedió a una revisión bibliográfica de los indicadores disponibles de Catalunya, Castilla y León, Comunidad de Madrid y País Vasco. La escasa disponibilidad de indicadores en el resto de CC. AA obligó a centrar la atención en aquellas con datos en abierto, tal y como han sido enunciadas las anteriores.

A partir de los resultados obtenidos a partir de la revisión en fuentes secundarias, cabe destacar que no existe un modelo común en lo relativo al establecimiento de indicadores económicos en servicios sociales. Unido a ello, cabe destacar la dificultad para hallar modelos tanto municipales como autonómicos en las distintas Comunidades para poder establecer un análisis comparativo entre los distintos territorios.

A partir de tales indicadores, se ha construido la batería de indicadores económicos adjunta en el anexo I, desarrollada especialmente en coherencia con los objetivos generales y específicos de la investigación y de conformidad con las necesidades de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Por otra parte, a partir de la construcción de la batería de indicadores del anexo I, se realizaron diversos grupos de discusión en el marco de un seminario de investigación y dirigido a las y los profesionales de servicios sociales de la Mancomunidad de la Ribera Alta y donde los mismos, tuvieron un papel protagónico en el desarrollo de dicho seminario. Para cada uno de los grupos de discusión se distribuyeron a los y las asistentes en un total de cuatro grupos, donde primó la diversidad entre hombres y mujeres y respecto a la conjugar la máxima pluralidad de ayuntamientos en un mismo grupo. Asimismo, cada grupo de discusión se desarrolló con la misma metodología con la finalidad de que cada uno de los mismos seleccionara un total de diez indicadores económicos de los propuestos en el anexo I. Para ello, junto con las y los moderadores, se acordó que la metodología idónea para ello era establecer diez minutos para la lectura individual de los indicadores y su elección a título individual. Posteriormente, comenzaría el grupo de discusión poniendo en común los indicadores seleccionados y explicando las razones de su elección, destacando tanto sus ventajas como inconvenientes. Para el registro de lo debatido en cada grupo, cada moderador/a registró con una grabadora el desarrollo del mismo y, posteriormente, se alzó un acta de cada una de los grupos con los resultados principales.

Conclusiones

En lo que respecta al sistema de indicadores, cabe destacar que no existe un modelo único de indicadores sociales en materia de servicios sociales. Sin embargo, en el desarrollo de los grupos de discusión entre profesionales se ha establecido una discusión interesante ante la relación directa que puede haber entre el porcentaje que el ayuntamiento o institución destina a servicios sociales y el representante político que gobierna en la institución. Así lo han considerado la mayoría y se considera además que si el político que rige el área apoya a los profesionales esto es beneficioso para los mismos y repercute en el rendimiento. Así mismo se considera que un buen funcionamiento depende del político, pero también de otros factores como la figura de coordinación del departamento, el conjunto de los profesionales (la estabilidad del equipo), la financiación y una adecuada planificación. Por otro lado, aunque no ha sido uno de los indicadores más valorados, se considera clave la figura del personal de apoyo (administrativo y auxiliar) ya que suponen un filtro clave y la primera imagen de la persona que acude a los servicios sociales.

También se ha considerado el Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal como un servicio clave, teniendo en cuenta que está instalado en todos los municipios y que atiende un perfil de usuarios más amplio que el SAD de la dependencia.

Por otro lado, también se ha generado debate respecto al registro de las intervenciones que se realizan. En los municipios que utilizan el SIUSS, consideran que el porcentaje de registros es bastante elevado, aunque todo el mundo reconoce que al final no registramos todo. Podríamos considerar que aproximadamente un 30% de intervenciones no se registran.

Tal y como puede apreciarse en el anexo II, los distintos grupos de discusión seleccionaron la pertinencia de aplicar distintos indicadores de acuerdo con la trayectoria de cada uno de los profesionales que componían los grupos, así como resultado del propio debate generado en el seno de los grupos de discusión.

ANEXO I. Batería de indicadores económicos empleada en el seminario de servicios sociales e indicadores económicos

BATERÍA DE INDICADORES ECONÓMICOS EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

INDICADORES RELATIVOS A LA GESTIÓN POLÍTICA	
Adecuar el servicio a la demanda ciudadana	
1. Peso de los servicios sociales en el presupuesto municipal (%)	
2. Peso de los servicios sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente (%)	
3. Gasto corriente de los servicios sociales de atención primaria por habitante	
4. Presupuesto liquidado en servicios sociales municipales con respecto al presupuesto municipal	
INDICADORES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	
Coste del servicio	
5. Coste medio anual de una plaza en un centro residencial/ambulatorio	
6. Coste medio mensual del servicio de ayuda a domicilio del SAAD	
7. Coste medio mensual del servicio de ayuda a domicilio municipal	
Mantenimiento del servicio	
8. Coste medio anual del mantenimiento de las instalaciones de un centro residencial/ambulatorio	
9. Coste medio anual de la ratio de profesionales del equipo de intervención social por cada 1.000 habitantes para la prestación de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico	
10. Coste medio anual de la ratio de profesionales del equipo de intervención social por cada 1.000 habitantes para la prestación de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico	
INDICADORES SOBRE VALORES ORGANIZATIVOS Y DE RECURSOS HUMANOS	
11. Coste medio mensual/anual del personal de un centro de atención ambulatoria	
12. Coste medio mensual/anual de las personas profesionales del equipo de intervención social en un centro residencial/atención ambulatoria	
13. Coste medio mensual/anual de las personas profesionales de apoyo administrativo/apoyo jurídico en un centro residencial/ambulatorio	
14. Coste medio mensual/anual de las personas profesionales de atención socio-sanitaria de un centro residencial/ambulatorio (personal de fisioterapia, medicina, enfermería...).	
15. Coste medio mensual/anual del equipo de profesionales de un centro residencial/atención ambulatoria (incluyendo todo el personal contratado, temporal o indefinidamente) ¹	

¹ Incluyendo: Conserjes, personal de limpieza, personal de cocina, personal de lavandería, personal directivo, personal de atención socio-sanitaria...

16. Coste medio mensual/anual de las actividades de formación dirigidas a las personas profesionales del Servicios Sociales de Atención Primaria que trabajan en centros residenciales o de atención ambulatoria	
Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)	
17. % de mandos respecto los/as profesionales de los servicios sociales de base	
18. % de personal de apoyo respecto los/as profesionales de los servicios sociales de base	
Satisfacer a los/as trabajadores/as	
19. Sueldo bruto base anual de un/a educador/a social	
20. Sueldo bruto base anual de un/a trabajador/a social	
21. % de profesionales del servicio fijos respecto al total de profesionales	
Disponer de los recursos adecuados	
22. Peso de la estructura dentro del presupuesto municipal de los servicios sociales de base	
23. Peso de prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica sobre el presupuesto de los servicios sociales de base	
Financiar adecuadamente el servicio	
24. % de autofinanciación por tasas y precios públicos	
25. % de financiación por aportaciones de otras instituciones	
26. % de financiación por parte del ayuntamiento	
Disponer de los recursos adecuados	
27. Gasto corriente de los servicios sociales de atención primaria por habitante	
28. Peso de los servicios sociales de atención primaria dentro del presupuesto municipal	
29. Gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social	
30. Gasto corriente destinado a prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica por habitante	
Disponer de los recursos adecuados	
31. % de gasto en manutención y ropa s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica	
32. % de gasto en vivienda y suministros s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica	
33. % de gasto socioeducativo s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica	
34. % de otros gastos s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica	
35. Gasto corriente del SSAD por habitante	
36. Peso del SSAD dentro del presupuesto de los servicios sociales de base (%)	
Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados	
37. Gasto corriente de los Servicios Sociales de Atención Primaria por persona usuaria	
38. Gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social por unidad de convivencia con expediente activo	

39. Gasto corriente destinado a prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica por unidad de convivencia con expediente en activo	
40. Media anual de precio/hora de compra del servicio de ayuda a domicilio externalizado	
41. Gasto corriente anual del servicio de Centro Ocupacional por persona usuaria (€)	
Financiar adecuadamente el servicio	
42. % de autofinanciación por tasas y precios públicos	
43. % de financiación por aportaciones de otras instituciones	
44. % de financiación por parte del ayuntamiento	
45. % de financiación por parte de la Generalitat	
46. % de financiación por parte de la Diputación Provincial	

ANEXO II. Batería de indicadores económicos en servicios sociales con las respuestas de los participantes de los grupos

	G1 2	G2	G3 3	G4
INDICADORES RELATIVOS A LA GESTIÓN POLÍTICA				
Adecuar el servicio a la demanda ciudadana				
1. Peso de los servicios sociales en el presupuesto municipal (%)		X		X
2. Peso de los servicios sociales en el presupuesto municipal de gasto corriente (%)				
3. Gasto corriente de los servicios sociales de atención primaria por habitante	X			
4. Presupuesto liquidado en servicios sociales municipales con respecto al presupuesto municipal		X		
INDICADORES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO				
Coste del servicio				
5. Coste medio anual de una plaza en un centro residencial/ambulatorio			X	
6. Coste medio mensual del servicio de ayuda a domicilio del SAAD			X	
7. Coste medio mensual del servicio de ayuda a domicilio municipal				
Mantenimiento del servicio				
8. Coste medio anual del mantenimiento de las instalaciones de un centro residencial/ambulatorio				
9. Coste medio anual de la ratio de profesionales del equipo de intervención social por cada 1.000 habitantes para la prestación de los servicios sociales de atención primaria de carácter básico	X	X		X
10. Coste medio anual de la ratio de profesionales del equipo de intervención social por cada 1.000 habitantes para la prestación de los servicios sociales de atención primaria de carácter específico				
INDICADORES SOBRE VALORES ORGANIZATIVOS Y DE RECURSOS HUMANOS				
11. Coste medio mensual/anual del personal de un centro de atención ambulatoria				
12. Coste medio mensual/anual de las personas profesionales del equipo de intervención social en un centro residencial/atención ambulatoria				

² Además de los indicadores señalados, el grupo 1 formuló un indicador no contemplado en la batería, relativo a: “Tiempo medio de expediente desde el inicio hasta el cierre de expediente”.

³ El Grupo 3, reformuló varios indicadores quedando de la siguiente forma: Porcentaje de profesionales del servicio estables dentro de la relación de puestos de trabajo respecto al total de profesionales; Coste medio profesional de los Servicios Sociales por escalas profesionales; Porcentaje del presupuesto municipal destinado a los Servicios Sociales.

	G1 2	G2	G3 3	G4
13. Coste medio mensual/anual de las personas profesionales de apoyo administrativo en un centro residencial/ambulatorio				
14. Coste medio mensual/anual de las personas profesionales de atención socio-sanitaria de un centro residencial/ambulatorio (personal de fisioterapia, medicina, enfermería...).				
15. Coste medio mensual/anual del equipo de profesionales de un centro residencial/atención ambulatoria (incluyendo todo el personal contratado, temporal o indefinidamente) ⁴				
16. Coste medio mensual/anual de las actividades de formación dirigidas a las personas profesionales del Servicios Sociales de Atención Primaria que trabajan en centros residenciales o de atención ambulatoria				X
Ofrecer un servicio de calidad (modelo de gestión)				
17. % de mandos respecto los/as profesionales de los servicios sociales de base			X	
18. % de personal de apoyo respecto los/as profesionales de los servicios sociales de base	X		X	
Satisfacer a los/as trabajadores/as				
19. Sueldo bruto base anual de un/a educador/a social				
20. Sueldo bruto base anual de un/a trabajador/a social				
21. % de profesionales del servicio fijos respecto al total de profesionales	X	X		
Disponer de los recursos adecuados				
22. Peso de la estructura dentro del presupuesto municipal de los servicios sociales de base				
23. Peso de prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica sobre el presupuesto municipal	X	X		X
Financiar adecuadamente el servicio				
24. % de autofinanciación por tasas y precios públicos				
25. % de financiación por aportaciones de otras instituciones	X			
26. % de financiación por parte del ayuntamiento	X			
Disponer de los recursos adecuados				
27. Gasto corriente de los servicios sociales de atención primaria por habitante			X	
28. Peso de los servicios sociales de atención primaria dentro del presupuesto municipal		X		
29. Gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social				
30. Gasto corriente destinado a prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica por habitante				

⁴ Incluyendo: Conserjes, personal de limpieza, personal de cocina, personal de lavandería, personal directivo, personal de atención socio-sanitaria...

	G1 2	G2	G3 3	G4
Disponer de los recursos adecuados				
31. % de gasto en manutención y ropa s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica				
32. % de gasto en vivienda y suministros s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica				
33. % de gasto socioeducativo s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica		X		
34. % de otros gastos s/total de gasto corriente en prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica		X		
35. Gasto corriente del SSAD por habitante				
36. Peso del SSAD dentro del presupuesto de los servicios sociales de base (%)				
Ofrecer el servicio a unos costes unitarios adecuados				
37. Gasto corriente de los Servicios Sociales de Atención Primaria por persona usuaria				
38. Gasto corriente destinado a prestaciones económicas de urgencia social por unidad de convivencia con expediente activo	X	X		
39. Gasto corriente destinado a prestaciones, servicios y proyectos para paliar la vulnerabilidad económica por unidad de convivencia con expediente en activo				
40. Media anual de precio/hora de compra del servicio de ayuda a domicilio externalizado				
41. Gasto corriente anual del servicio de Centro Ocupacional por persona usuaria (€)				
Financiar adecuadamente el servicio				
42. % de autofinanciación por tasas y precios públicos				
43. % de financiación por aportaciones de otras instituciones				
44. % de financiación por parte del ayuntamiento			X	
45. % de financiación por parte de la Generalitat		X		
46. % de financiación por parte de la Diputación Provincial				X

Fuente: Elaboración propia.