

INDICE

PRÓLOGO	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. EL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL	11
1.1. Características sociodemográficas	12
1.2. Formación del trabajador social	16
a) Motivos por los que estudió la carrera	16
b) Valoración de su formación	19
1.3. Perfil laboral	24
a) Principales características profesionales del trabajador social	24
b) Valoración de los colegiados sobre su grado de satisfacción con su trabajo	32
CAPÍTULO 2. EL ÁMBITO DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES SOCIALES	37
2.1. Equipamientos con los que cuentan	38
2.2. Estructura de su área de trabajo	41
a) Número de profesionales en los servicios sociales	41
b) Evolución del número de profesionales de trabajo social a nivel departamental durante 2012	44
c) Composición del área de servicios sociales	46
2.3. Organización de la carga de trabajo	49
a) La carga de trabajo de los trabajadores sociales	49
b) Prolongación del horario laboral y tipos de compensación	52
c) La falta de personal en los distintos departamentos	57
2.4. Coordinación de su trabajo	59
2.5. La preocupación por mejorar la calidad	63
a) Las vías de comunicación con los usuarios	63
b) Las estrategias para la mejora de la calidad	67
2.6. Valoraciones sobre la labor profesional de los trabajadores sociales	70
a) Aspectos generales de la labor del trabajador social	70
b) Valoración de aspectos específicos de su trabajo cotidiano	74

CAPÍTULO 3: LA LABOR PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES SOCIALES	79
3.1. Los usuarios de los Servicios Sociales	80
a) La evolución de la tramitación de ayudas	80
b) Principales demandas de los usuarios	87
c) La visión de los trabajadores sociales sobre sus usuarios y principales quejas	90
3.2. Las principales características de los usuarios de los Servicios Sociales	95
CAPITULO 4. LOS SERVICIOS SOCIALES DESDE LA OPTICA DE SUS PROFESIONALES	103
4.1. La valoración de los Servicios Sociales a nivel general	105
4.2. La valoración de los servicios sociales de su municipio	112
CAPITULO 5. EL IMPACTO DE LA CRISIS SOBRE LOS PRESUPUESTOS	121
5.1. La financiación de los servicios sociales según los colegiados	122
5.2. Hacer más con menos: la disminución de los presupuestos en servicios sociales	128
5.3. El impacto de lo privado en los servicios sociales públicos	132
CAPÍTULO 6. FUTURO Y RETOS DEL TRABAJO SOCIAL	137
6.1. Las perspectivas de futuro a nivel particular	138
6.2. Retos para el futuro de los servicios sociales a nivel general	147
ANEXOS	153
1. Anexo metodológico	154
2. Índice de gráfico	157
3. Índice de tablas	161