

---

# Circuitos alternativos de acceso para la cobertura de las necesidades sociales.

---

Colectivos y causas.

---

Gustavo Solórzano Pérez



**Región de Murcia**  
Consejería de Familia  
e Igualdad de oportunidades



FONDO SOCIAL EUROPEO  
"El FSE invierte en tu futuro"



**Región de Murcia**  
Consejería de Familia  
e Igualdad de oportunidades

## Circuitos alternativos de acceso para la cobertura de las necesidades sociales. Colectivos y causas

Edita: Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.

Realizado por: Gustavo Solórzano Pérez. Sociólogo.

Ceroytres Proyectos Culturales S.L.

7Imaginación S.L.

Diciembre 2018.

# ÍNDICE

## Introducción

1. Objetivos	1
2. Metodología	2
2.1. Metodología cualitativa	2
2.2. Metodología cuantitativa	4
3. Resultados de las entrevistas y reuniones de expertas	6
3.1. Colectivos	6
3.2. Causas	9
3.2.1. Causas endógenas	10
3.2.2. Causas exógenas	15
4. Resultados de las encuestas	29
4.1. Perfil de los “no usuarios” según variables sociodemográficas	29
4.2. Perfil de los “no usuarios” según uso y tipo de entidad social	35
4.3. Perfil de los “no usuarios” según causas de no asistencia o desconexión	39
5. Contraste entre resultados de expertos y resultados de encuestas	44
6. Anexo de documentos	48



## INTRODUCCIÓN

La continúa preocupación por la mejora de los Servicios Sociales de Atención Primaria (en adelante SSAP), por parte de los responsables y trabajadores que los integran en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), requiere de un constante estudio del funcionamiento de los propios SSAP de la Región de Murcia y de su valoración como canales efectivos para la cobertura de todas las necesidades, que requieren ser cubiertas, por parte de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad frente a los fenómenos sociales o personales que inciden de forma negativa en el normal curso sus vidas. Es fundamental que las instituciones tengan una noción, lo más actual posible, de los procesos sociales que se producen en nuestra región y que continúen avanzando en la motivación que mueve su labor, que no puede ser otra, que la continua atención a una ciudadanía que, en muchos casos, necesita de estas instituciones para seguir procesos de inclusión y normalización de sus vidas. Es por ello que en septiembre de 2018, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Región de Murcia, a través de la ayuda del Fondo Social Europeo, pone en marcha la presente investigación.

Se entiende por parte de la Consejería que, en la Región de Murcia, una sector de población necesitada de cobertura social no están acudiendo a los SSAP de su ámbito territorial, quedando fuera de la cobertura de éstos y acudiendo a otros canales de ayuda públicos o privados, e incluso no siendo cubiertos por ninguno de ellos, encontrándose en total desatención de sus necesidades sociales. Conocer qué sectores de la población son los que se alejan de estos servicios de atención, y cuáles son las razones o motivos que los llevan a tomar este comportamiento, ayudará a la mejora de los SSAP y, al mismo tiempo, a la mejora de la situación de aquellas personas que requieran de cualquier tipo de ayuda, sea cual sea su situación vital.

Son diferentes las condiciones, carencias, urgencias y limitaciones de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad en el conjunto de nuestra sociedad. Las distintas dificultades requieren diferentes atenciones. Tanto los servicios prestados como el acondicionamiento de éstos a las múltiples necesidades sociales, han de tener un componente dinámico y una visión multidimensional. La iniciativa para componer unos Servicios Sociales de calidad, más accesibles, efectivos y eficientes debe de partir, entre otros, de las propias instituciones encargadas de velar por la ayuda y apoyo a las personas necesitadas. Deben de crear los escenarios idóneos para que nadie quede fuera de la red de cobertura que, en muchos casos, es la única vía que tienen ciertos colectivos de poder tener la oportunidad de ajustar sus vidas a situaciones más favorables.



## **1. OBJETIVOS.**

A efectos de enmarcar el objeto de esta investigación, se caracteriza a las personas “no usuarias” del sistema público de servicios sociales, a aquellas que:

- No utilizan los SSAP como primea vía para acceder a los recursos sociales.
- Recurren esporádica o habitualmente a otros servicios sociales o a las entidades sociales del Tercer Sector para atender sus necesidades.
- Se encuentra en situación de desatención total de dichas necesidades.
- Habiendo acudido en algún momento a los SSAP, han dejado de hacerlo aún manteniendo las situaciones de necesidad.

Una vez definido el objeto de estudio, a continuación se establecen los objetivos generales de la investigación.

### **Objetivo 1. Caracterizar cualitativamente los colectivos o las personas “no usuarias” del Sistema Público de Servicios Sociales.**

Se pretende caracterizar cualitativamente los diferentes colectivos de personas “no usuarias” con especificación de sus características sociales básicas. Señalando sus condiciones sociodemográficas y su relación con los canales alternativos.

### **Objetivo 2. Esclarecer las causas de la no utilización de los SSAP por parte de los colectivos establecidos.**

Este segundo objetivo pretende profundizar en las causas que influyen en los colectivos o personas y que les llevan a no acudir a los SSAP, o dejar de dirigirse a ellos, y utilizar canales alternativos de atención social.

## 2. METODOLOGÍA.

Para la consecución de los objetivos se utiliza tanto una metodología cualitativa, comprendiendo ésta dos técnicas, la entrevista en profundidad y el grupo de discusión, así como una metodología cuantitativa, utilizando la encuesta como técnica más apropiada para la recopilación de la información deseada.

Esta investigación se lleva a cabo en la Región de Murcia entre el 1 de octubre y el 8 de diciembre de 2018. Con el fin de que la información esté lo más desagregada posible y en virtud del tiempo de realización del estudio, se constituyen seis áreas territoriales de análisis. Estas áreas se eligen utilizando criterios de volumen de población. En el cuadro 1 se ofrecen tanto los parámetros de población elegidos como los municipios seleccionados.

**Cuadro 1. Parámetros de población y municipios seleccionados**

Población	Municipio
Mayor de 250.000 habitantes	Murcia
Entre 100.000 y 249.999 habitantes	Cartagena
Entre 75.000 y 99.999 habitantes	Lorca
Entre 50.000 y 74.999 habitantes	Molina de Segura
Entre 25.000 y 49.999 habitantes	Yecla
Menos de 25.000 habitantes	Santomera

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM).

### 2.1 Metodología cualitativa.

Como ya se ha comentado, la metodología cualitativa se lleva a cabo con dos técnicas; por un lado, la entrevista en profundidad, de las que se realizan 6 entrevistas. La elección de los entrevistados se realiza según su vinculación con las áreas en las que se apoya la investigación, siendo éstas tanto los SS.SS., como las entidades del Tercer Sector y cualquier organización vinculada con los problemas de pobreza o exclusión social en la Región de Murcia. De las seis entrevistas realizadas 3 se hacen a técnicos de los Servicios Sociales, 2 a técnicos de ONG y una a un experto perteneciente al Observatorio de la Exclusión Social de Murcia. El guión<sup>1</sup> de la entrevista se estructura en función de los objetivos de la investigación, incidiendo en aquellos aspectos en los que el entrevistado considera claves para la definición de los colectivos investigados y las causas de su comportamiento con respecto a los SSAP en base a la propia experiencia del experto. Éstas se llevaron a cabo entre el 1 y el 19 de octubre de 2018. En el cuadro 2 se reflejan las entidades a las que pertenecen los entrevistados y el código asignado a cada uno de ellos con el que se identificarán sus verbatim dentro de este informe.

<sup>1</sup> El guión de las entrevistas se incluye en el de Anexo de Documentos.



**Cuadro 2. Profesionales entrevistados según institución**

Código	Institución
E1	Observatorio de la Exclusión Social
E2	Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.
E3	Ayuntamiento de Cartagena (CSS)
E4	ACCEM (ONG)
E5	Servicios de la Dirección General de personas con discapacidad (IMAS)
E6	Colectivo de las Trabajadoras del Sexo. CATS (ONG)

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, y como segunda técnica, se confeccionan dos grupos de discusión (o grupos focales). Los grupos focales se estructuran atendiendo a criterios de pertenencia a entidad pública y privada. Los dos grupos se constituyen con seis participantes en cada grupo, uno con técnicos de los Servicios Sociales Municipales y otro con técnicos pertenecientes a distintas ONG. Los grupos de expertos, en este caso de expertas ya que todas las participantes son mujeres, quedan confeccionados tal y como se muestra en el cuadro 3.

**Cuadro 3. Grupos de expertas para reuniones según institución**

GRUPO DE EXPERTAS DE SS.SS.		GRUPO DE EXPERTAS DE ONG	
Código	Administración	Código	ONG
ES1	Ayuntamiento de Murcia.	EA7	Cáritas
ES2	Ayuntamiento de Lorca	EA8	Acción Colectivo Paréntesis
ES3	Ayuntamiento de Molina de Segura	EA9	Afesmo
ES4	Ayuntamiento de Yecla	EA10	Cepaim
ES5	Ayuntamiento de Santomera	EA11	Rais
ES6	Mancomunidad de Servicios Sociales Comarca del Noroeste	EA12	Asociación Habito

Fuente: Elaboración propia.

En ambos casos se intenta que los diferentes técnicos, de los dos grupos, tengan sus sedes de trabajo en los distintos municipios seleccionados para la investigación. Lo cual sólo se consigue, y no en su totalidad, en el grupo de técnicos pertenecientes a los Servicios Sociales Municipales. En este caso, tras la dificultad de contar con un técnico del Ayuntamiento de Cartagena, se propone invitar a otro perteneciente a la Mancomunidad de Servicios Sociales de la Comarca del Noroeste. En el caso del grupo de expertas pertenecientes a las entidades del Tercer Sector, se opta por invitar a técnicos teniendo en cuenta criterios en cuanto al ámbito de intervención de las distintas ONG que operan en la Región de Murcia. La moderación de las reuniones se lleva a cabo a través del mismo guión utilizado en las entrevistas, tratando los mismos temas, pero en este caso, además de la aportación de cada integrante, se intenta que el debate, que pudiera

surgir entre ellas, aportase más información acerca de las cuestiones planteadas y la posibilidad de consenso en cuanto a los colectivos y causas señaladas. Además, al pertenecer cada integrante a un territorio distinto o sector de atención diferentes, se pretende averiguar si existen desigualdades en función de los territorios en cuanto a los colectivos y causas apuntadas. Las reuniones tuvieron lugar en la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades los días 23 y 24 de octubre de 2018.

## 2.2 Metodología cuantitativa.

Para la metodología cuantitativa se utiliza la encuesta<sup>2</sup> como técnica para su desempeño. En principio se establece un número de 250 encuestas con las que se intentará recabar información más concreta de los diferentes colectivos “no usuarios” y de las causas que los llevan a no elegir los SSAP como primera alternativa para la cobertura de sus necesidades sociales. Con el fin de conseguir una información más detallada y completa, el cuestionario incluye preguntas cerradas y abiertas. Las preguntas cerradas hacen referencia tanto a las características sociodemográficas de la persona como a sus condiciones de vida. Además se pregunta por la utilización de las entidades sociales, tanto públicas como privadas y las causas de no acudir a las públicas o haber dejado de hacerlo. Por otro lado, las preguntas abiertas se dirigen a conocer más en profundidad las causas que llevan a la desconexión de la persona con respecto a los SSAP y a la opinión que el encuestado tiene sobre qué elementos mejoraría en función de su experiencia con ellos.

De las 250 encuestas previstas, se realizan finalmente 258, de las que se consideran válidas 247. Éstas se dividen con respecto a los territorios seleccionados (cuadro 1) en función a la proporción de habitantes que tiene cada uno de los territorios. El número de encuestas realizadas en cada municipio se muestra en el cuadro 4.

**Cuadro 4. Encuestas realizadas**

Municipio	Población	% sobre el total de población	Número de encuestas por municipio
Murcia	443.243	50,6	125
Cartagena	214.177	24,0	57
Lorca	92.299	11,1	28
Molina	70.344	9,1	23
Yecla	34.092	3,4	9
Santomera	16.058	2,0	5
<b>TOTAL</b>	<b>870.213</b>	<b>100</b>	<b>247</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Centro Regional de Estadística de Murcia (CREM).

<sup>2</sup> El cuestionario se incluye en el Anexo de Documentos.

Teniendo en cuenta la dificultad de hallar a personas no usuarias de los SSAP y que potencialmente pudieran serlo, se decide acudir a distintas entidades sociales del Tercer Sector<sup>3</sup> como principal fuente para contactar con las personas a encuestar. Además se realizan encuestas a pie de calle con el fin de que la muestra quede lo menos sesgada posible, y captar a personas que, necesitando algún tipo de ayuda, no hayan acudido nunca a ninguna entidad social, ni pública ni privada. Aunque el acudir a distintas ONG supone un sesgo en la muestra, se entendió que una de las maneras de llegar a las personas que no acuden a los SSAP, y puedan encontrarse en una situación de vulnerabilidad, era precisamente ir a los canales alternativos que pudieran estar utilizando. Además, se hizo el esfuerzo de acceder a personas que pudieran ser potencialmente usuarias de las distintas entidades de servicios sociales y que no estuvieran siendo atendidos por éstas. Así, las encuestas quedan divididas a su vez por las entidades a las que se acudió y por las que se realizaron fuera de ellas. Dando como resultado los datos que se exponen en el cuadro 5. Donde un **59,5% de los encuestados fueron captados en alguna entidad social y el 40,5% a pie de calle.**

**Cuadro 5. Zona de campo**

Lugar	N	Porcentaje
Entidad	147	59,5
Calle	100	40,5
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

El procedimiento de selección de las entidades sociales del Tercer Sector a las cuales se acude para la realización de las encuestas a sus usuarios, se establece en función de dos criterios; por un lado geográfico, pues se pretende acometer los municipios seleccionados, y por otro, en virtud de los servicios de ayuda o asistencia que ofrece cada entidad. Así, por ejemplo, Cáritas desarrolla su labor en los ámbitos de acción social, economía solidaria, cooperación internacional y emergencias sociales<sup>4</sup>, Accem enfoca más su labor a la ayuda al refugiado, al inmigrante y a la sociedad diversa<sup>5</sup>, y Proyecto Hombre dedica su trabajo al tratamiento, rehabilitación y reinserción socio laboral de personas drogodependientes<sup>6</sup>. Todas las entidades se vinculan con la pobreza y la exclusión social, llevando a cabo diferentes programas y ofreciendo diversas ayudas a las personas necesitadas.

<sup>3</sup> El contacto con las entidades se realiza telefónicamente o vía correo electrónico, obteniendo una buena respuesta por parte de éstas a la hora de poder acceder a sus sedes para realizar las encuestas.

<sup>4</sup> [www.caritas.es](http://www.caritas.es)

<sup>5</sup> [www.accem.es](http://www.accem.es)

<sup>6</sup> [www.proyctohombre.es](http://www.proyctohombre.es)

Las entidades donde se realizaron las encuestas, el municipio y las llevadas a cabo en cada una de ellas se presentan en el cuadro 6. Por su parte, la mayoría de las encuestas realizadas a pie de calle, se llevaron a cabo en los municipios de Murcia, Lorca y Molina de Segura. Las encuestas se realizaron entre el 29 de octubre y el 1 de diciembre de 2018.

**Cuadro 6. Entidades y municipios donde se realizan las encuestas**

	N	Porcentaje válido	Municipio
Cáritas	30	20,4	Murcia – Cartagena – Yecla – Lorca
Jesús Abandonado	27	18,4	Murcia – Cartagena
La Huertecica	18	12,2	Cartagena
Afesmo	15	10,2	Molina de Segura
Columbares	14	9,5	Murcia
Rascasa	10	6,8	Cartagena
Cepaim	9	6,1	Cartagena
Asociación Neri	8	5,4	Murcia
Accem	7	4,8	Murcia
Proyecto Hombre	6	4,1	Murcia
Fundación Rais	2	1,4	Murcia
Fundación Poncemar	1	0,7	Murcia
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

### **3. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS Y REUNIONES DE EXPERTAS**

A continuación se presentan los resultados, en función de los objetivos establecidos para el presente estudio (*definición de colectivos no usuarios y causas de no acceso o desconexión de los SSAP*), que se obtienen en las entrevistas individuales y reuniones de expertas.

Primero se detallan cuales son los colectivos que a juicio de los expertos no están acudiendo a los SSAP. Se realiza una breve descripción de cada uno de ellos, con el fin de definir claramente a qué se refieren los expertos cuando apuntan a los diferentes colectivos o personas no usuarias. Seguidamente se enumeran y detallan las posibles causas apuntadas por los diferentes agentes, que llevan a cada colectivo expuesto a la no utilización o desconexión de los SSAP.

#### **3.1. Colectivos.**

En el cuadro 7 se exponen los colectivos señalados en las distintas entrevistas y reuniones de expertas. Para la explicación de los colectivos se establecen 3 categorías en relación con las

coincidencias que se obtienen entre los agentes<sup>7</sup> con respecto a cada uno de los colectivos, es decir, si un colectivo ha sido señalado por cuatro o más agentes, establecemos la categoría de **Mayor Coincidencia**. Si ha sido indicado por 2 o 3 agentes, establecemos la categoría de **Menor Coincidencia**. En el caso de que un colectivo haya sido expuesto sólo por un agente, fijamos la categoría **Sin Coincidencia**.

**Cuadro 7. Colectivos por coincidencia entre agentes**

Categoría	Colectivos	Agente
Mayor Coincidencia	Población en General	GESS <sup>(1)</sup> – GEA <sup>(2)</sup> – E1 – E2 – E3
	Crónicos/Transeúntes	GESS – GEA – E2 – E5
	Inmigrantes irregulares	GESS – GEA – E1 – E5
Menor Coincidencia	Inmigrantes	GESS – GEA – E1
	Personas mayores	GESS – E1 – E5
	Personas con problemas de salud mental o discapacidad	GEA – E1 – E5
Sin Coincidencia	Okupas	GESS
	Prostitución	E6

(1).Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).Grupo de expertas ONG. Fuente: Elaboración propia.

Los colectivos son señalados por los agentes en función de las causas por las cuales no acuden a los SSAP o se desconectan de éstos. Estas causas, propósito de definición en el Objetivo 2, se explicaran más adelante.

Advertir que la determinación de un colectivo no significa, como es lógico, que todas las personas que podamos incluir dentro de cada uno de ellos sufra una situación de necesidad social y no esté acudiendo a los SSAP. Tampoco expresa que todas las personas que sí podemos incluir, en función de sus características diferenciadas, tanto personales como de necesidad, dentro de cada colectivo, no estén acudiendo a los Servicios Sociales Municipales.

A continuación se presentan las tres categorías establecidas y una breve definición de los colectivos expuestos en cada categoría.

#### **a) Mayor coincidencia**

Como primer colectivo en la categoría de *Mayor Coincidencia*, se establece a la **Población en general**. Este colectivo no es nombrado explícitamente, por los profesionales, como población en general, sino que se establece, en este informe, como grupo en función de las impresiones extraídas de las reuniones y entrevistas, y que se enmarcan dentro de unas causas generales y

<sup>7</sup> Se establecen como agentes individuales cada uno de los grupos de expertos (SSAP y Circuitos Alternativos) así como cada una de las entrevistas realizadas.

transversales para todas las personas. A la primera pregunta realizada, por el entrevistador o moderador de las reuniones de expertas, de cuáles creen que son los colectivos que no acuden a los SSAP, no se responde de manera explícita indicando un colectivo concreto, sino que se empiezan a definir una serie de causas generales que podrían afectar a toda la población, sin especificar a quienes pueden afectar en mayor o menor medida. Las primeras causas apuntadas no hacen referencia a un colectivo específico por razones de renta, nacionalidad, condiciones de vida, sexo, edad, etc. Estas causas que influyen a todas las personas que necesiten algún tipo de ayuda, pueden ser atribuidas, en mayor o menor medida, a todos los colectivos apuntados en este informe.

El colectivo de **crónicos/transeúntes** se refiere a las personas que, por diferentes causas, reúnen alguna o varias de las características siguientes; personas que, durante un largo periodo de tiempo, han estado y siguen en situación de pobreza o exclusión social, personas con recursos muy escasos o inexistentes, las personas sin hogar, personas con ingresos muy por debajo del umbral de pobreza severa<sup>8</sup> y/o personas que en su mayoría se encuentran solas, sin red de apoyo familiar.

Como último colectivo dentro de la categoría *Mayor Coincidencia* se incluye también a los **inmigrantes irregulares**. El propio nombre del colectivo lo define en sí mismo. Personas que, habiendo llegado a España desde diferentes países, en su gran mayoría africanos, no cumplen los requisitos legales establecidos para considerarlos ciudadanos de pleno derecho.

## **b) Menor coincidencia**

Pasando ya a la categoría de *Menor Coincidencia*, tenemos a los **inmigrantes** en general. En este caso, con diferencia del anterior, su situación sí está regularizada, lo que lleva a diferenciarlos del colectivo anterior por las distintas causas que provocan la no utilización de los SSAP en función de su situación legal.

Otro colectivo que forma parte de esta categoría es el de las **personas mayores**. La edad parece ser una variable que incide en la identificación de personas “no usuarias” de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Las situaciones de necesidad que afectan a este grupo de población son diversas y parecen estar en una tendencia alcista.

El último colectivo que aparece en esta categoría, son las **personas con problemas de salud mental o discapacidad**. En este caso las causas de no acceso a los SSAP van asociadas a las

---

<sup>8</sup> En 2017 este umbral era de 304€ (mensual, 14 pagas). Estado de la Pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2017. 8º Informe 2018. Región de Murcia. European Anti Poverty Network (EAPN). 2018

formas de incorporación a los diferentes programas de ayuda, que este colectivo tiene, y que establecen los propios los SS.SS.

### c) Sin coincidencia

Por último, la categoría *Sin Coincidencia*, incluye dos colectivos diferentes. El colectivo **okupas** que es expuesto brevemente dentro de la reunión de expertas de los Servicios Sociales, y que refiere a aquellas personas que no teniendo recursos para conseguir habitar una vivienda, acceden a ésta a través de la ocupación.

El colectivo **prostitución** no aparece de manera espontánea en las entrevistas o reuniones, sino que es examinado de manera individual a través de una entrevista realizada a una trabajadora integrante del Colectivo de Atención a las Trabajadoras del Sexo (CATS). En los momentos iniciales de la investigación, se realiza un análisis preliminar de cuáles podrían ser los colectivos que, por sus características particulares y, advirtiendo que podían ser potencialmente usuarios de los Servicios Sociales, no estuvieran acudiendo a éstos. Se señaló que, además de otros colectivos que sí aparecieron durante la investigación, este colectivo podía ser susceptible de evaluar individualmente y así se llevó a cabo. Finalmente se incluye en este informe porque efectivamente es uno de los más significativos en cuanto al objeto de estudio, tal y como se traduce de la entrevista realizada en la sede de CATS.

### 3.2. Causas.

Como ya se indicó, los colectivos establecidos en la primera fase de la investigación aparecen y se explican a partir de la definición de las causas que los llevan a señalarlos como “no usuarios” de los SSAP. El guión de las entrevistas y reuniones de expertas se establece atendiendo a los objetivos propuestos, es decir, primeramente se preguntaba por la percepción que se tenía de cuáles eran esos colectivos para pasar a preguntar, en segundo término, por las causas que llevaban a las personas a no utilizar esos recursos públicos. Resulta significativo que, en la mayoría de los casos, a la pregunta de cuáles creen que son los colectivos que se quedan fuera de la red de apoyo municipal, la definición de estos colectivos comenzaba con la exposición de las causas que conformaban los motivos de no acudir a los SSAP. Esto sucedió prácticamente en la mayoría de los casos. Tanto en las reuniones de grupos de expertas como en alguna entrevista. En algunos casos, se tuvo que realizar la primera pregunta en dos ocasiones, ya que, tras varios minutos exponiendo diferentes causas de la no utilización de los SSAP, nadie indicaba un colectivo concreto, ni un sector de población determinado.

A través de los resultados obtenidos en las reuniones de expertas y entrevistas, las causas establecidas se cualifican y dividen en dos categorías; una, como **Causas Endógenas**,

atribuibles a la propia persona, y otra, en **Causas Exógenas**, atribuibles al propio sistema de Servicios Sociales. Las *Causas Endógenas* se refieren a las razones, motivos, situaciones o creencias que los propios individuos señalados tienen a la hora de no querer acceder a los SSAP. Por otro lado, las Causas Exógenas, hacen referencia a los problemas o situaciones generadas por los procedimientos o normativas de acceso y atención de los Servicios Sociales de Atención Primaria, y que provocan que algunas personas no puedan acceder o se desconecten de forma voluntaria de los SSAP.

### 3.2.1. Causas endógenas. Atribuibles a la propia persona.

Pasamos a exponer las causas endógenas por las cuales los diferentes colectivos señalados no llegan a dirigirse a los SSAP para la cobertura de sus necesidades sociales. En el cuadro 8 se dividen cada una de las causas, los ítems asociados, los agentes que las apuntaron y los colectivos más afectados en cada una de ellas.

**Cuadro 8. Causas endógenas según expertos**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Desconocimiento	-Del derecho a ser atendidos -De los propios SSAP -De las ayudas o programas ofrecidos	GESS <sup>(1)</sup> GEA <sup>(2)</sup> E1 E5	-Población en general -Personas mayores -Inmigrantes
Desconfianza	-Creencia a no encontrar respuesta -No ver a los SSAP como figuras de apoyo -Deseo de no hacerse visibles -Creencia a expediente de expulsión -Miedo a ingreso en residencia -Miedo a retirada de los hijos -Estigma personal	GESS GEA E4 E6	-Población en general -Crónicos y transeúntes -Inmigrantes irregulares -Personas mayores -Prostitución
Red de apoyo alternativa	-Familias -ONG -Comunidad de origen	GESS GEA E2	-Población en general -Inmigrantes -Inmigrantes irregulares -Crónicos y transeúntes

(1).Grupo de expertas de Servicios Sociales. (2).Grupo de expertas de ONG. Fuente: Elaboración propia.

#### a) Desconocimiento.

Como primera causa apuntada por los expertos, tanto en las reuniones como en las entrevistas, encontramos el desconocimiento. Así el entrevistado perteneciente al Observatorio para la Exclusión Social de Murcia identifica que **las causas de la no utilización de los SSAP pueden estar relacionadas con el conocimiento o no conocimiento de ese tipo de servicios (E1)**. Al mismo tiempo identifica tres niveles diferentes de desconocimiento señalando que *diferenciaría entre los que no conocen el derecho y los que no conocen el servicio, o los servicios específicos (E1)*. De igual forma, y atendiendo al desconocimiento de los SS.SS dentro del grupo de



expertas de SSAP se expresa la situación de que *sobre todo se ha notado con el tema de la crisis, gente que aparece por Servicios Sociales (...) que ellos mismos desconocían que existiera el servicio* (ES5). Apuntando también al desconocimiento de los servicios específicos o ayudas que comprenden los SS.SS., se alude a que éste queda reducido, en el mejor de los casos, a un conocimiento escaso de esos servicios pareciendo *que todo se resumiera en una cuestión económica (...) creo que todavía, lo que tenemos, la gente no lo conoce* (ES3).

Así mismo, las expertas de las ONG señalan el desconocimiento en la misma línea que lo hacen sus compañeras de los SSAP, indicando que *en general, cuando se acude a los SS.SS., por lo que yo veo, es sobre todo cuando se recurre a las ayudas económicas, (...) y esa es la visión que tienen del servicio* (EA12). Aludiendo también al periodo de crisis vivido en estos últimos años, se vuelve a vincular el desconocimiento de los Servicios Sociales con las causas de no acudir a ellos para la cobertura de las ayudas necesarias *sobre todo en la etapa más dura de la crisis, las familias normalizadas que habían caído en una situación complicada, (...) no acudían a SS.SS. a veces por desconocimiento* (EA9). En algún caso se señala esta característica como algo puntual, como una fase inicial en el proceso que sufren las personas una vez caen en alguna situación de vulnerabilidad advirtiendo que *al hilo de la pregunta de por qué no acceden sí que es verdad que hay una primera fase que no los conocen y hay un desconocimiento* (EA11). En la misma línea se expresa la trabajadora del IMAS, en relación a las familias en las que puede haber una persona con problemas de salud mental indicando que *también hay mucha gente que como toda la vida ha vivido así, desconocen incluso la dependencia* (E5).

A su vez, como se apunta en el cuadro 8, **el desconocimiento es señalado como una de las causas particulares de las personas mayores a la hora de no acudir a los SSAP**. Como se indica en la reunión de expertas de los Servicios Sociales, *tenemos a personas mayores que no tienen familia, no hay apoyo, no hay gente y no acuden. Es decir, están en una situación de soledad absoluta y normalmente esta gente no acude* (ES1). El desconocimiento parece ser un aspecto importante en estos casos. Por un lado está la idea que puede tener este colectivo de no estar en una situación de necesidad porque el hecho de haber llegado a esa situación la pueden atribuir a aspectos de normalidad en la vida, es decir, pueden creer que están en esa situación por una suerte de entender que el trascurso de sus experiencias vitales es algo que no pueden alterar llegados a ese punto. El hecho de haber quedado viudos o viudas, vivir solos y tener una pensión ínfima, es algo que entraba dentro de sus perspectivas y lo pueden estar viviendo como algo totalmente lógico llegados a esa edad. Por otro lado, el desconocimiento viene dado por la falta de información que pueda llegarles con respecto a las ayudas públicas a las que pueden tener derecho. Ya no sólo a ayudas económicas, sino a las ayudas que puedan estar dirigidas a hacer sus vidas un poco más cómodas, tal y como apunta una de las técnicas de los SS.SS

*tenemos (...) programas específicos, programas de atención, a determinadas situaciones, que la gente mayor no los conoce. (ES3).*

## **b) Desconfianza.**

La desconfianza parece ser otro aspecto importante que señalan tanto las expertas de los SSAP como las expertas de las ONG. Así, mientras en la reunión de las profesionales de las entidades sociales se expresa que ***el problema es una desconfianza hacia los SS.SS. En su mayoría no confían en que puedan dar ninguna solución (EA11)***, lo que se detecta es que siempre utilizan una tercera vía, a través de una entidad social para el acercamiento a los SS.SS., sobre todo por la desconfianza (EA12). Otra compañera indica que *la desconfianza es porque ven al trabajador social de la UTS casi como una inspectora de hacienda (EA9)*. Por su parte, las expertas de los SSAP advierten que el generar confianza es una cuestión clave a la hora de que las personas acudan y/o no lleguen a desconectarse de la atención en los SS.SS. Por lo que se señala que *una cosa prioritaria siempre es generar confianza (ES3)*. A la apreciación que el moderador hace en referencia a que esa confianza se le da al que acude, la experta alude que sí generas la confianza en el que acude, *si tú haces un buen trabajo con la persona y se lleva un buen servicio, esa persona contagia a 4, esos 4 contaminan a otros 4. Y al final van y me dicen “oye yo puedo entrar en el grupo ese que dicen mis amigos” (ES3)*.

Esta desconfianza se enfoca por parte de las expertas de los circuitos alternativos, como causa que afecta especialmente al colectivo de crónicos y transeúntes, ya que la idea de que no encontrarán una respuesta adecuada que pueda paliar o sacarles de la situación desfavorable en la que se encuentran es bastante compartida por este colectivo, señalando por parte de la experta perteneciente a la asociación Habito, que ***la población (...) con una exclusión severa o extrema, (...) no creen que vayan a encontrar una respuesta a sus situaciones (EA12)***.

En cuanto a los inmigrantes irregulares, la desconfianza viene determinada por su propia situación legal. Las causas endógenas que se apuntan para la definición de este colectivo como un sector de la población que no acude a los SSAP están claramente vinculadas con la situación de irregularidad que viven. Situación que los diferencia de otras personas inmigrantes que sí poseen el estatus de *inmigrante regularizado o legal*. Es cierto que esta circunstancia, la de no poder ser atendidos por estar en situación irregular depende también del territorio donde residan, ya que, como se extrae de algunas entrevistas, hay ayuntamientos que sí tienen un servicio para las personas en situación irregular. Aun así, la idea o creencia de que cualquier administración pública puede ser una amenaza para ellos, les mantiene alejados de los Servicios Sociales Municipales. Así el no ver a los SS.SS. como un elemento de ayuda se manifiesta tanto en las reuniones como en algunas de las entrevistas advirtiendo que ***los inmigrantes irregulares (...) no nos ven como una figura de apoyo (ES1)***, *no acuden a los SS.SS. en su mayoría porque*

saben que no tienen derecho o creen que no tienen derecho a ciertas ayudas o intervenciones, entonces, directamente no acuden a ningún sitio. Empezamos una intervención con ellos, a lo mejor les nombramos SS.SS. y es negativa total porque ellos ya entienden que como no tienen papeles, no se les va a atender (EA11). En muchos casos se cree que desde Servicios Sociales se va a revisar su situación legal, llevando a **los inmigrantes irregulares a pensar que se les va a abrir un expediente de expulsión, que van a tener que salir. (ES1)**. Por lo que se da el caso que las trabajadoras sociales de las UTS contactan con ellos a través de rutas de calle, porque no hay manera de localizarlos, no están en ningún sitio, ni acuden a SS.SS. (ES1) por ese temor a que, si acuden, ya tiene que ir a algún sitio y tienen que hacerse visibles (ES1).

A su vez, en las personas mayores esta desconfianza, crea una imagen de los Servicios Sociales que no se ajusta a la realidad, llegando a producir un miedo al ingreso en una residencia por la visión que el “abuelico” tiene de los SS.SS., **y no va porque lo que no quiere es que lo encierren en una residencia y si viene la asistente te va a encerrar. (ES5)**.

Por otro lado, el colectivo de trabajadoras del sexo sufre una estigmatización propia por el hecho de tener que ganarse la vida llevando a cabo esta práctica. Estigmatización que siendo provocada por la sociedad en su conjunto, la sufren ellas en primera persona, por lo que *no quieren que se sepa que se dedican al trabajo sexual (E6)* y las llevan a no confiar plenamente en los Servicios Sociales Públicos, ya que piensan que se sentirán juzgadas y *entonces hay una reticencia a acudir a los servicios sociales (E6), ellas sienten rechazo y vergüenza entonces prefieren venir a vernos a nosotras (E6)*. **Un motivo más de desconfianza y por el cual este colectivo no acude a los SSAP es el miedo a la retirada de los hijos.** Esto provoca una idea, que la propia persona puede hacerse, viéndose en la situación de tener que explicar a qué se dedica y admitir que tiene hijos frente a una trabajadora social que puede llegar a pensar que por dedicarse a esa profesión, sus hijos, con casi toda seguridad, no estarán bien atendidos. Así se argumenta en la entrevista, poniendo como ejemplo que *cualquier persona que trabaja en una oficina, cualquier mujer que deja el cuidado de sus hijos a otra persona no está desatendiendo a sus hijos, si no que los deja al cuidado. Pero una prostituta se va al club a trabajar y los deja al cuidado de una mujer, ya está desatendiendo a sus hijos (E6)*. Incluso se comenta una situación real, *habiendo un caso hace no mucho (...), una mujer dejó a su criatura con otra porque ella se fue a trabajar 5 días a Francia, y entonces esta otra chica, la cuidadora, fue a hacer una entrevista a Servicios Sociales y llevaba a los críos de la compañera, y le preguntan “¿estos críos quiénes son?, pues son de una amiga que me los ha dejado porque se ha ido a trabajar fuera” y ahí una alarma, cuando seguro que si la que se va es médico y se va a un congreso de medicina eso no pasaría (E6)*.

Pero el miedo a la retirada de los hijos no sólo afecta al colectivo de trabajadoras del sexo, sino que también influye de manera notable en aquellas familias en situación de vulnerabilidad o de carencias materiales. Esta apreciación surge en ambas reuniones. Una percepción, muy probablemente infundada, pues, aunque no hay datos al respecto, no parece que sea una práctica habitual por parte de los SS.SS. la retirada de los niños menores a las familias, lo cual no quiere decir que en algún momento no se haya dado esa situación. Como se decía, tal argumento se apunta en ambas reuniones, comentando que ***a veces se tiene miedo de acceso al servicio también cuando hay menores por medio (ES4)***, y que *cuando hay menores de por medio el miedo que se tiene a esa retirada o a esas situaciones que viven, que se pongan en entredicho el cuidado de los hijos (EA12), con el desconocimiento de lo que pueda ser una intervención cuando hay temas de protección de menores, hay mucho miedo a que se conozca esa intimidad de la familia, y que pueda haber una intervención por parte de Servicios Sociales. Hay un imaginario de retirada inmediata (EA10)*. Se aprecia tanto en las profesionales de los servicios sociales públicos como privados, que estas situaciones se viven de manera dramática por parte de las familias e incluso por parte de los propios trabajadores, que se ven, a veces, incapaces de llegar a esas familias. Estas condiciones afectan de manera importante a la hora de decidir si acudir a solicitar algún tipo de ayuda a los SS.SS.

### **c) Redes de apoyo alternativas.**

Atendiendo a las causas ya descritas, se puede entender mejor la siguiente causa. El hecho de que muchas personas, sobre todo en los años de crisis recientes, hayan caído en una situación de necesidad y no acudan a los Servicios Sociales Municipales se debe también a que en un primer momento, por el desconocimiento, o por la desconfianza en los SS.SS., utilizan redes de apoyo alternativas que se sitúan fuera de ese sector de cobertura. **Esas redes de apoyo, en su mayoría se centran en las propias familias para cubrir las necesidades a las que se ven abocados por la falta de recursos o por la pérdida de bienes como la vivienda.** Así en la reunión de expertas de los SSAP, se indica que *las personas con dificultades de tipo social, a veces económicas, no acuden al centro de Servicios Sociales cuando todavía disponen de una red familiar de apoyo, llegar al sistema cuesta porque es un reconocimiento de encontrarse en una situación difícil y yo creo que la familia está, ahora mismo, sustentando bastante cuando el peso del problema es el económico (ES4)*. Coincide con ella la participante la de Santomera, que advierte de que sólo acude *gente que ha agotado todos los recursos del entorno*. La representante de Murcia indica que *las familias de lo primero que tiran es del apoyo familiar (ES1)*. Esta apreciación aparece también en la reunión de expertas de las ONG, señalando que *las familias (...) agotaban primero los recursos familiares y del entorno (EA9)* o que hay *familias que en un primer momento hacen uso de esa red familiar, esa red cercana (EA10)*

antes que dirigirse a los SS.SS. Por su parte el técnico de planificación de la Consejería también advierte que, además de las familias y *sobre todo personas que por la crisis han entrado en una situación personal de carencias o medios para cubrir necesidades básicas, que son los que, a lo mejor, vía redes de apoyo, sobre todo de organizaciones asistenciales como Cáritas o Cruz Roja han podido llegar ahí (...) han generado una situación de necesidad y recurren a esa red que es más próxima, antes que a los SS.SS* (E2).

Los colectivos de inmigrantes irregulares e inmigrantes en situación *legal* no son colectivos totalmente consensuados, al menos el de inmigrantes regularizados en el caso de la reunión de expertas de los Servicios Sociales, como colectivos que no acuden a los SSAP. Este colectivo no llega a ser común en todas las participantes, habiendo diferencias entre sus opiniones. Estas diferencias se deben a que al parecer este colectivo no se comporta igual en unos territorios que en otros. Aún así, que el colectivo de inmigrantes no acude a los SSAP, es una opinión mayoritaria entre ellas y en, algún caso, un colectivo que claramente no acude a los SS.SS. de su territorio. En este caso, tal y como señala la participante de Lorca está *muy claro los que no acuden, los inmigrantes* (ES2). **Así, las formas de vida, unidas a elementos culturales de esta población llevan a estos colectivos a crear redes de apoyo entre ellos.** Tal y como se indica en la reunión de expertas de las ONG, se aprecia *que se prefiere tomar contacto con esa comunidad de origen que pueda encontrar en el territorio antes que una ida a una administración local* (EA10). Esta idea también aparece en las profesionales de los SS.SS., indicando que una razón importante por la cual no acuden a los SS.SS *es el sistema de apoyo (...) que están creando de forma natural que no casa para nada con la administración* (ES2). Pero como señala la representante de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia, además de *una red de apoyo entre ellos (...) los inmigrantes tiran mucho de sus ONG* (ES1).

En resumen, como principales causas endógenas, apuntadas por los profesionales, para no acudir a los SSAP, tenemos el *desconocimiento*, tanto de los propios SSAP como de los servicios que éstos ofrecen. Por otro lado, la *desconfianza*, que afecta de distintas formas a diferentes colectivos. Por último, la utilización de redes de apoyo alternativas que expresan a su vez las estrategias utilizadas por la población más vulnerable o en exclusión social para la cobertura de sus necesidades.

### **3.2.2. Causas exógenas. Atribuibles al sistema de Servicios Sociales**

Pasamos ahora a enumerar y describir el segundo tipo de causas que generan la no utilización o desconexión de los SSAP por parte de la población con necesidades sociales.

En el cuadro 9 se reflejan las causas exógenas que se extraen de las reuniones de expertas y de las entrevistas individuales que se han llevado a cabo. En él se presentan el tipo de causa, ítems asociados, los agentes que la indican y los colectivos afectados por estas causas exógenas.

Tal y como se indicó al principio de este capítulo, las causas exógenas hacen referencia a los problemas o situaciones generadas por los procedimientos o normativas de acceso y atención de los Servicios Sociales de Atención Primaria. Se entiende que estas causas pueden afectar a la mayoría de los colectivos señalados anteriormente, y de manera particular a algunos de ellos. Éstas se expresan como impedimentos para un fácil acceso y una atención adecuada en términos razonables en cuanto a la cobertura de las necesidades sociales. Estas causas exógenas se dividen en; *Conocimiento y estigma*, *Características del proceso de atención*, *Falta de recursos*, *Tipo de atención* y *Falta de normativas*. A continuación se presenta una descripción de cada una de ellas.

**Cuadro 9. Causas exógenas según expertos**

Causas	Componentes	Agente	Colectivos afectados
Conocimiento y estigma	-Imagen de los SS.SS. -Estigma, visibilidad física y divulgación de los servicios de ayuda y programas de atención.	GESS GEA E2 E3 E6	-Población en general -Inmigrantes -Prostitución
Características del proceso de atención	-Gestión de la atención -Excesivos trámites. Burocracia -Solicitud de excesiva documentación -Demora temporal -Falta de profesionalidad	GESS GEA E2 E3 E6	-Población en general -Inmigrantes -Prostitución
Falta de recursos	-Escasez de dotación de recursos -Pérdida o inadecuación de programas -Diferencias de recursos por territorio -Derivación a, o idoneidad de, la gestión de recursos por parte de las ONG	GESS GEA E2 E3 E4 E6	-Población en general
Tipo de atención	-Diferencias de atención entre las ONG y los SSAP -Contraprestaciones y compromisos exigidos -Formas de vida que no se ajustan a las exigencias o compromisos -Incompatibilidad de las ayudas -Obligación de otras vías de acceso	GESS GEA E1 E2 E4 E5	-Población en general. -Inmigrantes. -Inmigrantes irregulares. -Crónicos y transeúntes -Personas con problemas de salud mental o discapacidad. -Okupas
Falta de normativas	-Ausencia de leyes o normativas -Falta de derechos subjetivos	GESS GEA E1 E2 E3	-Población en general -Inmigrantes irregulares

Fuente: Elaboración propia a partir de las reuniones de expertas y entrevistas individuales.

## a) Conocimiento y estigma

Como se apuntaba anteriormente en las causas endógenas, el desconocimiento es uno de los motivos por los que las personas necesitadas de algún tipo de prestación o ayuda se convierten en no usuarios de los SSAP. Este desconocimiento, en gran parte, se produce por la falta de divulgación que los propios SSAP realizan de sus servicios y programas. La ausencia de información acerca de todos los recursos a los que pueden acceder las personas necesitadas, deviene en una idea errónea de las funciones que se llevan a cabo en las unidades de trabajo social. De esta forma, la imagen de los SS.SS. se distorsiona, y, partiendo de sensaciones subjetivas, se convierten en comportamientos objetivos, creando un estigma que los impregna de una visión de rechazo por lo que significa acudir a ellos y que influye de manera negativa en el conjunto de la sociedad.

Así se expresa en el grupo de expertas de los SSAP, ya que se cree *que hay muchas familias que no acuden porque (...) la imagen que tienen de los SS.SS. es como que es para otra gente más necesitada. Todavía se sigue pensando en que estamos con la pobreza, con la alimentación, con cuestiones muy básicas* (ES1). Además, *al trabajador social no se nos ve, muchas veces, como un apoyo, sino como la figura de control (...), las películas americanas han hecho mucho daño, (...) se nos ve a veces como una amenaza para las familias* (ES4). De igual manera esta apreciación negativa de los SS.SS. aparece en la reunión de las expertas de los Circuitos Alternativos comentando que *hay una negación, un tabú a recurrir a esos sitios a los que no pensaban que tenían que recurrir, seguramente por esa imagen que puedan tener de los SS.SS.* (EA10). Esta idea es compartida por cada una de las participantes de las dos reuniones, argumentándose *que los SSAP están un poco estigmatizados, (...) si voy es porque ya estoy fatal, entonces se desvirtúa mucho y no se valora el trabajo que hacen los SS.SS. en plan preventivo, educativo y de promoción de la salud* (EA7) o que **no se acude a los SS.SS. por vergüenza por sentirse señalados o marcados en la localidad** (ES5) al sufrir *los juicios y prejuicios que sienten cuando van a ser atendidos* (EA12). También en varias entrevistas en profundidad aparece este rasgo característico de los SSAP, admitiendo, desde la propia administración que *los SS.SS., en parte, están muy estigmatizados, se piensa que están dirigidos a los pobres, y eso también ha producido un rechazo a que algunas personas acudan* (E2).

Asimismo, algo que ayuda al desconocimiento de las verdaderas funciones de los SSAP, además de la ausencia de propaganda, es la cuestión apuntada en la reunión de expertas de los SS.SS. advirtiendo que *mucha gente no los reconoce, no identifica los SS.SS.* (ES5); *es que somos desconocidos ya no solamente para el usuario, para el ciudadano, sino en los propios ayuntamientos en los que trabajamos no se sabe lo que hacemos, es decir, (...) incluso los propios concejales los desconocen* (ES4). La falta de visibilidad física de los centros de UTS es

tal que cuando tú vas a cualquier pedanía o municipio y por muy pequeño que sea, le preguntas a cualquiera que esté en la plaza dónde está el colegio, y todos lo identifican. Tú le preguntas dónde está el centro de salud o el consultorio, donde viene el practicante y todo el mundo lo identifica. Tú le preguntas por la trabajadora social y te dice “¿eso qué es?”. Y si dices la asistente, “ah!! La asistente, esa es la que viene donde está el alcalde detrás de la escalera así al lado del bar” o sea con un poco de suerte (ES5).

## **b) Características del proceso de atención**

En cuanto a la atención propiamente dicha, se alude, por parte de las distintas expertas de ambas reuniones, a **una falta de una atención cercana y de calidad para con el usuario**. Se espera a que el usuario necesitado acuda por propia iniciativa, entendiendo que no hay un trabajo comunitario, que no hay conexión con la población en general. Se argumenta que *durante un tiempo nos hemos acomodado en las prestaciones. Que es lo cómodo y al final nos dedicamos única y exclusivamente a gestionar prestaciones* (ES5). Para una mejor atención, entienden que han de *visibilizar en nuestro usuario que no queremos solamente resolver la inmediatez de lo que nos plantea, sino crear esa relación de confianza para que el usuario* (ES4) se sienta atendido de manera integral, *si nos metemos en la gestión, vale, voy a gestionar, pero desde el cariño, desde el vínculo, desde la confianza, desde el respeto. Si esto no va seguimos por otra cosa* (ES3). Esta atención la ven sumamente importante para la validez de los resultados en las atenciones prestadas, ya no sólo el gestionar una ayuda económica, sino realizar un trabajo más completo y profundo con la persona usuaria. Se deduce que *el cambio en una persona, o la necesidad de una persona, no lo vamos a conseguir con una renta básica* (ES3). Piensan que una buena atención es una forma de enganchar con el usuario, que el usuario las vea como una figura de apoyo real, que dependiendo *de cómo te trate* el trabajador social el usuario *va a volver o no* (ES1). Este asunto no es solamente advertido por las trabajadoras de los SS.SS. En la reunión de expertas de las ONG se expresan en la misma línea, argumentando que el usuario derivado a SS.SS vive una situación en la que *le van a acribillar a preguntas, te van a preguntar que necesitas y ni siquiera tú mismo sabes que necesitas, no, es como, no sé por dónde empezar y en SS.SS. pues hay tanta gente todos los días y tan poco tiempo* (EA11).

Sumado a esta idea de una atención más cercana, la cual no se produce en la gran mayoría de los casos, otra cuestión clave es cómo influye la gestión de la atención en los resultados de las intervenciones. La atención no se ve sólo como un asunto de trato de amabilidad o empatía con el usuario, sino que se valora por parte de la mayoría de participantes en la investigación, como un tema de resolución eficaz de las actuaciones que llevan a cabo, entendiendo que **para la tramitación de las renovaciones de las rentas básicas muchas veces se pierde una cantidad de tiempo importantísima,(...)O las solicitudes, si a los 6 meses se renueva o al año se puede**



*renovar, pues una cantidad de meses para solicitarlas que al final es cada dos años, porque al final se te pasa el tiempo (EA11). Yo voy a verte porque me van a cortar la luz y lo que quiero es que no me la corten. Tenemos que ser eficaces para que no te corten la luz (ES1).*

Algo a resaltar que surge en la reunión de expertas de las ONG es la incapacidad para comprender que desde dentro de la administración pública se esté dando el hecho de que un usuario tenga que dirigirse a distintas instituciones públicas para poder gestionar la petición de una ayuda. *Se supone que estamos en la era digital, con la autorización para acceder a los datos personales la administración debería de resolver eso. Yo no entiendo como una administración le pide al usuario que le entregue una información de otra administración (...) que lo haga a través de móvil. No, la administración no está a la altura, no lo está siendo, es que la mitad de documentación depende de ellos, pues debería de ser más ágil y que una vez que la persona te autoriza, pues así de fácil como meterte en el expediente y poder verlo todo, no que le estés pidiendo documentos que es la propia administración la que se los da (EA11).*

Cuestión clave aquí es la burocracia asociada a la petición de ayudas, sean del tipo que sean. *Hay gente que no tiene respuesta, que ha acudido y ha sido la burocracia, el propio procedimiento el que lo ha expulsado (E2), dando como resultado que los que han acudido no vuelvan. La cantidad de documentación (E4) que se pide en los SSAP hace que la ayuda no sea tan directa, no puede ser que una renta básica la hayan solicitado en abril y todavía esté la mujer sin cobrar una ayuda, que no haya llegado al IMAS, que el IMAS resuelva, que falta documentación (E6).* Todo este tipo de tramitaciones, algunas bastante complejas, dificulta que las personas necesitadas vean una **respuesta rápida a sus solicitudes**, incluso con ayudas que en un principio deberían ser más accesibles o, al menos, más sencillas de tramitar como una *beca de libros, vemos que cuando vienen denegadas y hay que reclamar, se empieza todo un sistema de burocracia, de documentación para el recurso ser tan escaso, pues hay mucha gente que no lo ve útil, no ve utilidad quizá en acudir a SS.SS. (EA12).* Pero esta burocracia no sólo afecta a los potenciales usuarios o primeros usuarios los cuales puedan llegar a desconectar con los SS.SS., sino que además, dificulta la coordinación entre las entidades privadas y la administración pública cuando son aquellas las que atienden a las personas, por lo que *la burocracia es para los demás también, para la familia que tiene que ir a 5 o 6 veces a la administración y para las entidades (EA12) que tienen que tramitar las ayudas que solicitan sus usuarios y que por diversas razones no están acudiendo a los SSAP. Como vemos, estas quejas llegan tanto desde algunos expertos como de las ONG, reclamando desde éstas últimas que para las ayudas no sea necesario tanta burocracia, que sean más ágiles a la hora del pago (EA9).*

Como último aspecto relacionado con la atención, tenemos el asunto de la **profesionalidad de los trabajadores sociales**. Profesionalidad asociada al conocimiento de las cuestiones de

necesidad social, de conocimiento de la pobreza y exclusión social, de las distintas culturas de los usuarios que pueden encontrarse, de los ambientes en los que las personas necesitadas viven, etc. Se plantea, en una de las reuniones, la pregunta que puede hacerse un potencial usuario de SS.SS, *¿Como vemos a los SS.SS? ¿Pensamos en ellos sólo como expendedores de ayudas, o como un servicio que me pueda derivar, me pueda orientar, que me pueda acompañar en un proceso difícil que puede ser un duelo, puede ser cualquier cosa, que si se cronifica puede llevarte a una situación mucho más difícil y que se puede extender en el tiempo?* (EA9), respondiendo a la pregunta, la misma persona que la plantea, señala que *apostarí mucho porque todas las UTS y las **trabajadoras sociales de atención primaria tengan conocimiento de todo lo que tienen alrededor para poder orientar*** (EA9).

Se da el caso, como afirma la técnico de CATS, poniéndolo como un ejemplo concreto, que *hay mucho desconocimiento del trabajo sexual, entonces la gente sigue teniendo el imaginario de que la trabajadora del sexo es aquella que trabaja sólo de noche o con drogas* (E6), haciendo referencia a las trabajadoras sociales de los servicios públicos. Por lo que *entonces hay una reticencia a acudir a los servicios sociales (...) por el desconocimiento en algunos casos se juzga, o sea que por el estigma que tienen ya piensan que se está en un ambiente de drogadicción, de malos hábitos, de desamparo a los menores* (E6).

Pero esta imagen o percepción no sale sólo de las ONG, la propia técnico de SS.SS. del ayuntamiento de Cartagena hace referencia a la falta de profesionalidad de algunos trabajadores arengando a que lo que se tiene que *saber es cómo aplico y qué hay más allá, es mucho más fácil, como hacían los médicos antes, toma el noloil, que preguntarse dónde está la causa. Y eso es una cuestión de cupo, pero también es un replanteamiento profesional. Vamos a ver, es más difícil y complicado para un profesional pedir coordinación en los territorios, trabajar y unir los esfuerzos que dar una subvención y decir ya te pido después* (E3). Incluso algo tan básico en la atención a los usuarios como es hacerse entender, que se comprenda lo que se dice, por parte de las trabajadoras sociales, a la hora de atender a un inmigrante, resulta una dificultad importante pues, aunque no se reclama conocer el idioma extranjero, sí que se denuncia que *el mismo lenguaje de las UTS, no es el adecuado, el más acertado, a veces la trabajadora social les hace preguntas como por ejemplo “¿Tu residencia habitual cuál es?, en vez de preguntar ¿Tú dónde vives, dónde habitación, barrio? ¿Cuánto tiempo? ¿Cuánto pagas? Ellas, las inmigrantes, SEF, SEPE no saben lo que es, ellas se han quedado con INEM, cosas así, entonces “me das un certificado del SEPE como que no estás cobrando ningún tipo de prestación” y se quedan como “no entiendo nada”* (E6).

### c) Falta de recursos.

Por lo que respecta a la influencia que pueda tener la falta de recursos y servicios en cuanto a que haya personas o colectivos que no acudan a los SS.SS., es evidente, por lo que se extrae de la investigación, que es un aspecto claramente determinante.

En este sentido se expresan las trabajadoras de los SS.SS. en la reunión. **Por un lado indicando una falta de recursos humanos**, siendo, en algunos casos, *un profesional para 6.000 habitantes. Aquí en Murcia hay ratios de 20.000 habitantes, no podemos llegar a eso. Es imposible* (ES1), *vamos desbordados (...) pero yo no hago más que hacer informes de la sobrecarga para solicitar apoyo y siempre estoy en las mismas* (EG4). Esta falta de profesionales afecta en varios sentidos, por un lado el hecho de que no se pueda atender en plazos razonables a las personas que acuden a los SSAP, *nostras no tenemos ni coordinadores de programa ni nada de eso con lo cual vamos un poco a salto de mata y en función de cada profesional (...) intentamos que más de dos semanas no se vaya, pero claro si me pongo mala nadie me sustituye* (ES5), y por otro, el hecho de que *la movilidad de los profesionales, de 6 meses de tiempo, hace que no tengan un conocimiento suficiente del estudio previo de zona que es el que tú conoces cuando llevas tiempo y hace que se pierda también mucha información, muchos casos, porque la función de la UTS es estar en la zona y estar ahí conociendo* (ES2). Para las participantes de la reunión de expertas de los SS.SS. **el primer recurso de ayuda en la intervención social son los profesionales (...) y no hay profesionales suficientes, recursos humanos no hay suficientes** (ES4).

Además de los recursos humanos, denuncian una **insuficiente dotación de recursos de respuesta a las ayudas demandadas, de programas específicos**. *Allí en la mancomunidad nos quitaron todos los programas, tenemos el PAIN y ya está* (ES6). *Me Identifico claramente contigo, porque yo vengo de una mancomunidad también, que bastante que subsistimos. Entonces no tengo nada, ni PAIN. El problema es que, (...) ni siquiera tengo eso (...), si mantuviese una ayuda a domicilio como la que teníamos antes, hay situaciones prioritarias que efectivamente son de dependencia, pero no puede esperar 6 meses o un año a que la dependencia se resuelva* (ES5), *y no hablemos de menores y de que no hay un centro de menores. La ausencia de servicios especializados son un obstáculo a la atención primaria para resolver situaciones* (ES4). En la misma línea se expresan las entrevistadas del Colectivo para las Trabajadoras del Sexo advirtiendo que *básicamente (...) faltan muchos recursos, por ejemplo, no se suele hablar, pero no hay ningún centro de atención a mujeres víctimas de violencia de género y drogodependientes* (E6) y que para los inmigrantes irregulares, uno de los colectivos señalados como no usuarios de los SSAP, *la única ayuda que le pueden dar es una ayuda económica de emergencia una vez al año si llevan los tres meses empadronados en*

Murcia (...) es lo único a lo que pueden acceder, o sea poco más de ayuda (E6). **Este problema de recursos se vincula también con la vivienda**, un bien de derecho constitucional al que no pueden hacer frente los SS.SS. de una manera efectiva para las personas que la necesitan habiendo un problema de vivienda grave que es común en todos los sitios (ES5). En Yecla hay dos viviendas de la oficina para la función social de la vivienda, hay dos viviendas que necesitan ser rehabilitadas (...).no hay dinero y tenemos solamente dos viviendas (ES4). Pero ya no sólo una falta de recursos de viviendas sociales, sino que incluso para los más necesitados, para las personas que viven en la calle y su única esperanza de dormir en una cama es un albergue, cuando acuden a los SS.SS no hay una respuesta a esa necesidad, porque a lo mejor las plazas de los albergues están todas ocupadas (...) y es que no hay nada más (EA11)

También se señala, desde el grupo de expertas de los circuitos alternativos, que algunos de **los programas desarrollados no son idóneos para la situación social que se vive o se ha vivido estos últimos años**, haciendo referencia a los problemas de empleo que existen en nuestra región, admitiendo que *seguramente haya que dotar de más recursos, pero a lo mejor lo que hay, se puede hacer mejor (...) ya no es cuestión de qué es lo que hay que poner, porque para empleo madre mía, tienes que reorientar la cosa (EA8), con unas tasas de paro tan elevadas, no nos hemos dado cuenta de que no hay para todos (...), o como está organizado el trabajo no funciona. Seguimos con la misma línea, y los programas que salen a lo mismo, si ya lo estamos viendo que no vamos. Vamos a parar, vamos a pensar un montón de agentes de distintos sitio en mesas imaginando otras cosas, creando otras cosas porque está claro que muchas no han funcionado (EA12).*

Esta falta de recursos se hace más visible si comparamos los distintos municipios de la región de Murcia. La falta de leyes y normativas se traduce en una **desigual atención, por parte de los SS.SS., en los diferentes territorios**. Al no existir una ley común para toda la comunidad autónoma, las ayudas y programas se establecen en función de los presupuestos de cada ayuntamiento, dejando a pequeños municipios sin los programas o recursos necesarios para la atención de su población. **El problema es que no todos los SS.SS. en la región tienen los mismos servicios, los mismos recursos para atender las necesidades (E2)**, sobre todo en los pueblos pequeños, nos hemos quedado sin ningún tipo de recurso, lo pongo entre comillas, de carácter asistencial. Si mantuviese una ayuda a domicilio como la que teníamos antes, hay situaciones prioritarias que efectivamente son de dependencia, pero no se puede esperar 6 meses o un año a que la dependencia se resuelva (ES5). Así lo corrobora el técnico de planificación de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades argumentando que *la ayuda a domicilio que no esté vinculada a la dependencia, como nosotros dejamos de financiarla, eso depende de cada ayuntamiento, y hay ayuntamientos que la tienen y otros no. Hay personas mayores en el ayuntamiento de Murcia que tienen posibilidades de acceder a esa ayuda a domicilio (...) pero*

*una persona con las mismas características, por ejemplo en otro municipio no tiene ayuda a domicilio (E2). También la diferencia de recursos humanos se traduce en una desigual atención y hay que distinguir los pueblos pequeños de los grandes, el pequeño lo tiene que hacer todo y yo por ejemplo no tengo que hacer nada (...) yo tengo una trabajadora social en salud, una en atención temprana, otra en salud mental. En el pueblo pequeño lo tiene que hacer todo una sola persona, por lo cual su ratio se multiplica por cinco. Mis 14.000 habitantes no son sus 14.000 (ES2). También en el tema de vivienda existen diferencias notables en cuanto a los distintos territorios, así depende de donde sea la persona, del territorio podrá acceder a estos recursos o no. Es decir, acciones concretas dirigidas a problemática de vivienda, desde el sistema público de SS.SS. o desde lo público que yo conozca sólo en los grandes municipios. Cartagena y Murcia sí tienen articulado servicios directos para ese tipo de problemática, pero en el resto de la región no (E2). Pero además, en los casos en donde sí existen recursos de vivienda pública tu vas al ayuntamiento hablas con ellos y todas las viviendas públicas que tienen, porque ahí hay una paradoja que se da en las viviendas públicas, ya que son propiedad de las comunidades autónomas pero gestionadas por los ayuntamientos. Y a veces la asignación de plazas corresponde a las CCAA y el seguimiento lo hacen los ayuntamientos. Y ahí el problema que tenemos es que no hay seguimiento de estas viviendas, ni por parte del ayuntamiento ni por parte de la comunidad autónoma, nadie sabe quién está en esta vivienda, ni qué gestión, ni qué seguimiento se está haciendo con estas personas que están residiendo ahí (E4).*

A esta falta de recursos hay que añadir la derivación de programas de ayuda específicos a las ONG. Programas que se gestionaban desde los SS.SS. y que han sido retirados de éstos desde la propia administración. **Se ha inducido a las ONG a acometer una serie de servicios que presumiblemente deberían estar dando los SSAP**, y así lo señalan diferentes profesionales. *Lo que creo es que esto hay que identificarlo y ponerle un nombre, es que en la propia administración, y esto ha sido el gobierno central y el autonómico en esta región bastante, lo que ha potenciado es al tercer sector prestando servicios que prestábamos los ayuntamientos (E3). Pero es que eso está en connivencia con la administración. La administración está expulsando programas que están recogiendo las ONG (ES3). La idoneidad de este escenario no es compartida por ninguno de los agentes públicos, **creyendo que las ONG están tramitando una serie de recursos que no les corresponden**, pienso que las entidades están para otra cosa (ES1).*

Se señala que esta situación no siempre ha sido así, que anteriormente *las entidades eran subsidiarias de la administración, su trabajo trataba básicamente en exigir a la administración o llegar a esos sitios donde la administración no llegaba (ES5)*. Se dan incluso situaciones en las que los ayuntamientos se ven desplazados en la labor social, como ocurre *con el tema de vivienda que en estos momentos nosotros no recibimos absolutamente ninguna ayuda de la*

comunidad autónoma para ese concepto pero hay entidades en esta región que perciben dinero para el pago de alquileres y para paralizar o para acompañar en procesos de situación de vulnerabilidad (E3), creyendo que eso es responsabilidad pública (ES3). **Una ONG que está trabajando el tema de la vivienda no debe dar ayudas de alquiler de vivienda.** Creo que todos sus esfuerzos deben destinarlos en buscar vivienda, en tutelar vivienda, (...) Tenemos un programa de alquiler de viviendas tremendo, que no sabemos dónde está la gente. Pero luego veo que una ONG, que estaba viendo el tema de vivienda para los inmigrantes, empieza a conceder ayudas de alquiler, entonces las conceden ellos, las concedemos nosotros. Vamos a ver, creo que como ONG haz un listado, tutela vivienda, busca viviendas y ocúpate de que esa gente vaya (...) garantiza la vivienda pero no el pago del alquiler de la vivienda (ES1). Las profesionales de los SS.SS. llegan a preguntarse si las ONG son asociaciones sin ánimo de lucro cuyo papel es reivindicar y luchar por los derechos o son entidades gestoras, prestadores de servicios de la administración (ES5).

Desde el punto de vista de las ONG esta situación generada es algo que resulta positivo para los usuarios en general, porque se cree que esa ayuda de emergencia que tienen las personas con nosotros está justificada, porque al final somos nosotros los que estamos, no porque no quieran estar los SS.SS. sino por ese desbordamiento que tienen (EA11). Lo que plantea una posibilidad de trabajo compartido, un trabajo en red que, al parecer, ya se está dando en algunas áreas, pero que aún no está totalmente definido y es ahí también donde entramos las entidades sociales con la trabajadora social. Evidentemente no vamos a poder llegar a todo tampoco pero sí que puedes, “mira yo (SS.SS.) voy a trabajar la participación comunitaria” (...) y las entidades pues la que está especializada en empleo pues derivo a una determinada actividad de empleo y me coordino con esa área en concreto, porque eso va a crear una red de apoyo mutuo (EA12).

#### **d) Tipo de atención.**

Relacionado con la última parte del punto anterior, comenzamos la descripción de la siguiente causa que se argumenta por parte de los expertos a la hora de explicar el comportamiento de las personas “no usuarias” con respecto a los SS.SS. **El tipo de atención recibida en los SSAP difiere de la respuesta que dan las ONG a las personas que acuden a ellas.** Como ya se evidenció anteriormente, se entiende como uno de los circuitos alternativos de los SS.SS. a las entidades del Tercer Sector. Éstas, a parte de la familia, son los cauces más utilizados por las personas en situación de vulnerabilidad social para cubrir sus necesidades sociales.

Así se expresa en la reunión del grupo de expertas de los SS.SS. admitiendo que las ONG están recogiendo todo eso que la administración no puede, que por mucho que quieras, es que no puede de ninguna de las formas (ES2). Al parecer las entidades tienen una serie de ventajas con respecto a la administración pública que se explican porque **la ayuda nuestra es, digamos,**

***mucho más directa e incluso mucho más rápida que las ayudas públicas que puedan recibir*** (...) *Nosotros de alguna manera, las entidades sociales, le damos mucha más rapidez, atendemos mucho más rápido las necesidades sociales urgentes que al final en eso consiste, en atenderlos y responder* (E4). Otro elemento que al parecer facilita el acceso a las entidades de iniciativa social por encima de las públicas es que *la red de algunas entidades, por ejemplo Caritas, es menos exigente en el acceso y más discreta, en el sentido de que te dan la ayuda y no te piden nada, o casi nada* (E2). Acudir a los SS.SS. te da una visibilidad administrativa a la cual, algunas personas, son bastante reticentes.

Además ***los públicos tienen muchos requisitos que están solucionando las entidades privadas porque son más flexibles*** (...) *evidentemente lo público tiene que registrarte, te va a pedir dónde estás empadronado, cómo te llamas, pero una entidad no te lo va a pedir* (E1), *porque el tema de las contraprestaciones nosotros no lo entendemos así, que las personas hay que cubrir sus necesidades y luego ya a partir de ahí entendemos que la persona no es culpable de su situación, sino que es un fracaso del contexto donde está* (E4). Estas contraprestaciones y requisitos exigidos a los usuarios son vistos, por parte de las trabajadoras sociales de los SSAP, como impedimentos para una eficaz intervención. Se objeta que si para conseguir la *renta básica te tienes que meter a un curso* (ES4) ya no puedes buscar otra forma de ganarte el sustento económico. Además de que si *no cumplen los requisitos de nada de lo que la administración te pide* (ES2) no puedes entrar a percibir cierto tipo de ayudas o pasar a formar parte de un programa de intervención. ***Las administraciones públicas marcan una serie de exigencias que, a veces, hacen que los usuarios lo piensen dos veces antes de ir a los trabajadores públicos*** (E4).

A lo anterior hay que añadir otro obstáculo de acceso, *y es el que en determinadas prestaciones se producen continuos cambios que hace que la gente cuando viene y se informa ya no vuelve a acceder porque cambian los requisitos continuamente, tipo dependencia. Cambian continuamente los requisitos con lo cual la persona que ha venido a informarse no tiene el requisito, pues ya sabe que no tiene que venir a nada, pero es que el mes siguiente, (...) cambian y entonces sí que tiene el requisito, entonces esa persona ya no accede* (ES2).

En lo que respecta a estas exigencias, contraprestaciones o compromisos, el colectivo de crónicos y transeúntes, que en algún momento dado han podido acudir a los servicios sociales públicos, se enfrentan a grandes dificultades para acceder a las ayudas de las que podrían beneficiarse. Así se traduce de las observaciones que se extraen tanto de las reuniones como de las entrevistas, señalando que *los crónicos, (...) cuando se empieza a poner intervenciones con compromisos, entonces como que abandonan un poco el sistema porque no pueden seguir o no somos capaces de articular los mecanismos para que sigan acudiendo* (ES5), cuando han

*agotado los recursos económicos y cuando se le ha empezado a hacer una serie de exigencias y pedirles otros compromisos (...) pues se buscan la vida y tampoco acuden (ES1). Para las expertas de las entidades sociales los motivos son los mismos, argumentando que *nosotros trabajamos con personas sin hogar (...) y cuando van a SS.SS. (...) cuando ellos plantean su problema, antes de solucionar intentan exigirle un mínimo de cosas, y ellos eso no lo entienden (EA11).**

**Estas exigencias o contraprestaciones chocan de pleno con las formas de vida de alguno de los sectores señalados.** Siguiendo con el colectivo de crónicos y transeúntes, y al estar éstos viviendo esa situación de pobreza o exclusión social durante años, y estar habituados a vivir de cierta manera, a contemplar su situación como la forma de vida que les es más adecuada (en el sentido de que no pueden lograr otro estado vital en función de los recursos que tienen) y asumir su situación desde el hábito, desde la rutina, desde, un “confort” alcanzado dentro de la precariedad de sus vidas, les resulta muy complicado aceptar o afrontar cambios que supongan una variación claramente significativa en el transcurso de su vida diaria.

Como se señala desde las ONG, existe una reticencia al cambio humano. Como se apuntaba en la reunión de expertas de los circuitos alternativos, *los procesos son muy largos. (...) en el caso nuestro desde luego son personas que nacieron en exclusión. Es decir, necesitan una cantidad de apoyo y evidentemente **en esos procesos ellos mismos se boicotean, cuando empiezan a ver posibilidad de cambios (...)**el hecho de cambiar de vivienda, de pasar de una chabola a un piso, de considerar que la chabola es su sitio, su hogar, lo que conocen y tener que irte a una vivienda o un sitio desconocido con gente desconocida alrededor con esas miradas que se producen y contra determinadas poblaciones y esos estigmas que llevan cargados y que han vivido y nacido con ellos, les produce un estrés (EA12) el cual, en ocasiones, provoca que no se den los procesos de cambio establecidos.*

Pero ya no sólo personas que nacieron en exclusión y que pasan por el estrés de tener que cambiar casi radicalmente de vida, si no, como señala otra participante de la misma reunión, eso es algo que sucede con personas que no han vivido en exclusión toda su vida, *trabajamos con personas que no quieren estar ahí pero tampoco quieren trabajar porque tienen miedo, porque lo han perdido todo. Para una situación en que una persona hace 5 años tenía su familia y su casa y en un accidente de coche perdió a su familia, entró en depresión, perdió su trabajo y al perder su trabajo pierde la casa, porque se la quitan. Entonces te ves en una situación de calle (...) Psicológicamente entiendo que es muy duro empezar a trabajar, ligar con SS.SS. (EA11).* También, como señala el experto del área de planificación de los SS.SS. las personas en esta situación, en muchos casos, y debido a las contraprestaciones o exigencias de cambio en sus vidas, *origina que muchas personas no hayan podido entrar en la renta básica. Porque no*



*hayan querido o porque sus formas de vida no estén en ese momento de proceso de cambio, entonces buscan otros sistemas de ayudas (E2).*

Otro colectivo que tiene dificultades con el tipo de atención de los SS.SS. y que no ha sido señalado como “no usuarios” en el apartado de causas endógenas, es el colectivo de okupas. Este colectivo en particular que, como se indica, no se especifica como un colectivo con causas endógenas propias de las personas que impidan el acceso a los SSAP por su propia iniciativa, es porque en este caso hablamos de que lo que impide que estas personas no sean atendidas por los SS.SS. es el propio modo de trabajo que tienen los SSAP. Modos que tienen que ver con los requisitos exigidos, al menos en el caso del municipio de Lorca. *Lo que está pasando es que el movimiento okupa de familias normales y corrientes, pues vivienda que ven vacía, vivienda que se meten. El acceso de esas personas, los okupas, a los SS.SS. pues lleva también una limitación porque no están empadronados ahí, y te chocas con requisitos. Empieza a haber un colectivo de okupas, familias, no de “frikys” ni de gente que diga quiero irme de okupa, si no familias con menores. Y el acceder a recursos eso está muy mal. Porque la luz enganchada, el agua enganchada, se la quitan. Edificios enteros que se han ocupado. Esas viviendas están ahí vacías, tienen sus dueños, las están ocupando, una veces salen otras no salen. Y yo me planteo, cuando tienes que hacer visitas, que incluso algunas no tienen condiciones de habitabilidad, “¿yo puedo entrar a esa casa?”, no tengo el permiso del dueño, no pueden acceder. Nos referimos al acceso de los SS.SS. si el dueño no me da el permiso y ese no es el dueño yo no voy a entrar ahí y menos si encima me estás diciendo que es peligroso. Vas viendo calles en donde hay 4 viviendas ocupadas, yo no puedo decir porcentaje, pero ya lo estoy nombrando porque lo estoy observando (ES2).*

Asimismo, otro colectivo que tiene problemas de acceso directo a los SSAP, es el de personas con problemas de salud mental o discapacidad. Como señala el experto del Observatorio para la Exclusión Social de Murcia, *la salud mental, si no estás diagnosticado no te aceptan en ningún sitio, porque no saben, te van a llevar a una pensión, pero te llevan a una pensión durante algún tiempo, si no te diagnostican y no puedes seguir en un centro establecido, te quedas de nuevo fuera del servicio (E1).* Además, un porcentaje elevado de **familias con problemas de discapacidad entienden que la puerta de entrada a algún tipo de ayuda pública son los servicios médicos** tal y como se señala en la reunión de expertas de las ONG, aludiendo a que *en general, a no ser que la familia tenga otros problemas sociales, normalmente las personas con problemas de salud mental no acuden a servicios sociales de entrada. Buscan ayuda en el sistema sanitario (EA10).*

Además la atención a estas personas ha venido sufriendo una evolución histórica diferente a cualquier otra necesidad social vivida por la sociedad en su conjunto. Desde los tiempos en que

era habitual *esconder* a las personas que sufrían este tipo de patologías, sobre todo las mentales o incluso las personas con síndrome de *Down*, debido al estigma social que sufrían tanto las familias como los afectados, hasta la época actual donde, posiblemente sean las personas con más recursos de atención. Pero estos recursos de atención nacieron en el seno de las propias familias en las que acaecía este problema. Fueron los familiares de afectados los que pusieron en marcha multitud de asociaciones, en la mayoría de los casos financiadas por ellos mismos, para que estas personas tuvieran la oportunidad de ser atendidas de una manera integral y digna. Estas organizaciones, en su mayoría, se formaron antes de que la red de ayuda pública estuviera preparada para la atención de los problemas relacionados con la discapacidad, sea cual fuere esta, y que, como señala la técnico del IMAS *la mayoría de las entidades han nacido como asociaciones de familiares y a raíz de la ley de dependencia pues se han creado conciertos con la administración* (E5).

#### **d) Falta de normativas.**

Este tipo de causa se refiere a la ausencia de leyes concretas o normativas específicas que regulen la atención y acceso a los SS.SS. Tal como se advierte en las reuniones y varias de las entrevistas, tanto a nivel estatal que *no existe una ley nacional que nos regule y nos informe a todos por igual* (E1), como a nivel de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que, como indica la técnico de SS.SS. de Cartagena, y haciendo referencia a que somos una comunidad uniprovincial, *en esta región hemos perdido una oportunidad de oro (...) una oportunidad de haber establecido un sistema y una garantía de acceso a los Servicios Sociales Municipales (...) pero no ha podido ser, por diferentes motivos* (E3). Ni tan siquiera *tenemos ninguna normativa, ahora mismo, que regule todo el tema de SSAP. Ahora mismo lo único que hay es una ley que es de hace muchos años que habla de los SS.SS. pero no los concreta* (E2). Además de las leyes, como apuntan las técnicos de los SS.SS., lo que se necesitaría son *derechos más subjetivos* (ES1). En ambas reuniones se considera que las ayudas económicas como *la renta básica (...) debería ser un derecho* (EA7), *te doy la renta básica porque (...) es de derecho* (ES3).

En definitiva, las causas exógenas derivadas del propio sistema de atención de los Servicios Sociales, influyen de manera significativa, tanto en los usuarios como en los potenciales usuarios, en las reticencias o posibilidades que tengan a la hora de acudir a los SSAP. Además, aunque de manera diferente, esta atención se contempla como un hándicap para los trabajadores sociales, ya que en muchos casos consideran que no tienen las herramientas suficientes y adecuadas para poder mejorar dicha atención.

## 4. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

Como ya se comentó en el apartado de metodología cuantitativa, se utiliza la encuesta como técnica para la obtención directa de los datos relacionados con las personas “no usuarias”. Se pretende analizar los colectivos y causas de la no utilización de los SSAP a partir de las respuestas directas de las personas que no acuden a ellos o que, habiéndose dirigido alguna vez, han dejado de hacerlo. Ha de señalarse que todos los encuestados son identificados como “no usuarios” aunque en algún momento hayan acudido a los SS.SS., en estos casos se les considera “no usuarios desconectados”.

En primera instancia veremos los perfiles de los “no usuarios” atendiendo a los datos relativos a las características sociodemográficas de los encuestados, pasando a continuación, a analizar su perfil en función del tipo y uso que realizan de las entidades de apoyo social, públicas y privadas. Finalmente veremos las cuestiones relativas a las causas de no acudir a los servicios sociales públicos y su desconexión de éstos.

Ha de aclararse que la muestra establecida no sigue los parámetros establecidos para considerarla representativa de la población no usuaria de los SSAP en función de las variables de sexo, edad y nacionalidad, ya que no se conocen las cuotas con respecto a estas variables de la población total de personas en esta situación. Por tanto, las citadas variables no representan una equivalencia con la realidad social, mostrándose en este estudio como meras descriptoras de las personas encuestadas. Por otro lado, las demás variables que describen la muestra sí pueden considerarse válidas para la inferencia significativa de los datos extraídos, ya que el número de personas encuestadas (247) se considera por encima de la muestra que pudiera ser representativa de las personas no usuarias en la Región de Murcia, aplicando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

### 4.1. Perfil de “no usuarios” según variables sociodemográficas.

Pasamos a continuación a presentar a las personas “no usuarias” encuestadas según variables de sexo, edad y nacionalidad. En cuanto al sexo del encuestado, tal y como aparece en el cuadro 10, **los hombres suponen un 56,3% de los encuestados y las mujeres el 43,7%.**

**Cuadro 10. Perfil de “no usuarios” según sexo**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	139	56,3	56,3
Mujer	108	43,7	100,0
Total	247	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

La edad de los encuestados queda establecida tal y como aparece en el cuadro 11, agrupándose por grupos de edad. En este caso vemos que **el grupo de edad entre 35 y 54 años representa el 55,9%, más de la mitad de los encuestados**. Por su parte las personas con edades comprendidas entre 18 y 24 años y las de 65 o más años representan los menores porcentajes del total de los grupos, quedando, respectivamente, en un 9,7% y un 8,5%.

**Cuadro 11. Perfil de “no usuarios” según rangos de edad**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 18-24 años	24	9,7	9,8
De 25-34 años	40	16,2	26,0
De 35-44 años	78	31,6	57,7
De 45-54 años	60	24,3	82,1
De 55-65 años	23	9,3	91,5
65 años o más	21	8,5	100,0
Total	246	99,6	
Perdidos Sistema	1	0,4	
Total	247	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

En el cuadro 12 se señala el porcentaje de españoles y de extranjeros encuestados. **Quedando el de españoles en un 54,3% y el de extranjeros en un 45,7%**. En cuanto a la nacionalidad de los encuestados nos encontramos con una gran diversidad, aglutinando hasta un total de 35 nacionalidades distintas incluyendo la española. Entre las nacionalidades extranjeras más representadas nos encontramos la nacionalidad marroquí con un 11,3% del total de encuestados y un 24,8% del total de extranjeros. Los nacidos en Ecuador con un porcentaje sobre el total de los encuestados de un 4,3% y un 9,7% del total de extranjeros<sup>9</sup>.

**Cuadro 12. Perfil de “no usuarios” según nacionalidad**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Española	134	54,3	54,3
Extranjera	113	45,7	100,0
Total	247	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir datos encuesta no usuarios. 2018

Una vez establecidas las cuotas con respecto al sexo, la edad y la nacionalidad, pasamos ahora a mostrar las diferentes situaciones de los encuestados con respecto a otras variables

<sup>9</sup> Además de las nacionalidades apuntadas, hay que añadir la representación de otros países como Argelia, Ghana, Rumanía, Ucrania, Bulgaria, Italia, Hungría, Republica Checa, Portugal, Croacia, Rusia y Turquía, así como 11 países del continente americano.

sociodemográficas, las cuales, como ya se ha señalado, sí pueden darnos una visión más concreta de las situaciones vitales de las personas no usuarias.

El estado civil de las personas encuestadas se refleja en el cuadro 13. Vemos que **la mayoría de las personas son solteras, un 38,5% de ellas**, seguidas de los que están casadas con un 24,3% de los encuestados.

**Cuadro 13. Perfil de “no usuarios” según estado civil**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casado/a	60	24,3	24,3
Pareja de hecho	3	1,2	25,5
Con pareja (conviviendo con ella)	28	11,3	36,8
Soltero/a	95	38,5	75,3
Separado/a Divorciado/a	39	15,8	91,1
Viudo/a	22	8,9	100,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

En cuanto al nivel de estudios terminados de los encuestados, como se observa en el cuadro 14, **un 66% no ha superado los estudios de secundaria**, un 24,7 tiene estudios de bachillerato o Formación Profesional Básica y un 9,3% ha superado estudios de Formación Profesional Superior o Universitaria.

**Cuadro 14. Perfil de encuestados según nivel de estudios terminados**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Analfabeto	4	1,6	1,6
Sin Estudios	36	14,6	16,2
Primaria (5-12 años)	61	24,7	40,9
Secundaria (13-16)	62	25,1	66,0
Bachillerato	29	11,7	77,7
F.P Básica	32	13,0	90,7
F.P. Superior	10	4,0	94,7
Universitarios	13	5,3	100,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Por lo que respecta a la situación laboral actual, cuadro 15, **un 52,6% se encuentra desempleado, pero buscando trabajo**, y un 26,7% inactivo. Tan solo un 13,4% trabaja en el momento de la entrevista, de los que un 60,6% de los que lo hacen trabajan sin contrato.

**Cuadro 15. Perfil de encuestados según situación laboral actual**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inactivo (ni trabaja, ni busca empleo)	66	26,7	26,8
Desempleado (pero activo busca trabajo)	130	52,6	79,7
Trabajando dado de alta en la S.S.	11	4,5	84,1
Trabajando sin contrato	20	8,1	92,3
Autónomo	2	0,8	93,1
Jubilado	17	6,9	100,0
Total	246	99,6	
Perdidos Sistema	1	0,4	
Total	247	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Los ingresos por hogar vienen apuntados en el cuadro 16. Esta pregunta se realiza a todos los encuestados, habiendo personas que viven en la calle, en albergues o en viviendas cedidas por entidades sociales.

**Cuadro 16. Perfil de “no usuarios” según Ingresos mensuales por hogar**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sin Ingresos	42	17,0	17,1
Menos de 300 euros	39	15,8	32,9
Entre 301 y 600 euros	72	29,1	62,2
Entre 601 y 900 euros	61	24,7	87,0
Entre 901 y 1.200 euros	20	8,1	95,1
Más de 1.200 euros	12	4,9	100,0
Total	246	99,6	
Perdidos Sistema	1	0,4	
Total	247	100,0	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

En cualquier caso, observamos que un 17% afirma no tener ningún ingreso económico en el hogar donde vive. Además resulta muy significativo del perfil de “no usuario” que un 87% está por debajo de los 900 euros mensuales de ingreso total en el hogar y **un 62,2% no supera los 600 euros mensuales.**

En el cuadro 17 se reflejan las vías de ingreso económico que tienen los hogares de las personas encuestadas. En este caso era una pregunta con respuesta múltiple, por lo que en algunos casos las personas respondieron que los ingresos mensuales del hogar provenían de diferentes fuentes. **Vemos que tan solo el 36,6% de los encuestados viven en un hogar donde existen ingresos mensuales derivados del trabajo.** Y que el siguiente porcentaje más elevado es el de hogares que no tienen ningún ingreso, que asciende al 16,7%. La prestación por desempleo es otra de las vías más respondidas en cuanto al ingreso económico en los hogares de los entrevistados con un 15%.

**Cuadro 17. Perfil de “no usuarios” según fuentes de ingreso económico en el hogar**

Fuentes de ingreso		Respuestas		Porcentaje de respuestas
		N	Porcentaje	
Sin ingresos		41	12,2	16,7
Del trabajo	Con contrato	89	26,5	36,2
	Sin contrato	1	0,3	0,4
Pública	Desempleo	37	11	15
	Pensión de jubilación	24	7,1	9,8
	Renta mínima de inserción	19	5,7	7,7
	Pensión no contributiva	19	5,7	7,7
	Pensión de invalidez	16	4,8	6,5
	Pensión de viudedad	14	4,2	5,7
	Orfandad	1	0,3	0,4
	Dependencia	1	0,3	0,4
Ayuda	Ayuda ONG	27	8,0	11,0
	Ayuda familiares	21	6,3	8,5
	Gente de la calle	16	4,8	6,5
	Ayuda de amigos	10	3,0	4,1
<b>Total</b>		<b>336</b>	<b>100,0</b>	<b>136,6</b>

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Una vez contemplados los ingresos por hogar y su procedencia, vemos a continuación la situación residencial que tienen los entrevistados. En el cuadro 18 vemos las diferentes formas habitacionales y los datos obtenidos. **La forma más habitual es la de vivienda alquilada con un 21,1% de los encuestados en esta situación.** Sigue la de habitación en piso compartido con un 16,2%. Dato reseñable también es el de personas que viven en una vivienda cedida por una ONG en el que tenemos al 13% de los encuestados.

**Cuadro 18. Perfil de “no usuarios” según residencia habitual**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Vivienda alquilada	52	21,1	21,1
Habitación en piso compartido	40	16,2	37,3
Vivienda cedida por ONG	32	13,0	50,3
Vivienda en propiedad (ya pagada)	31	12,6	62,9
Vivienda en propiedad (pago hipoteca)	25	10,1	73,0
Duermo en la calle	16	6,5	79,5
Duermo en albergue social	13	5,3	84,8
Vivienda cedida por familia/amigos	13	5,3	90,1
Vivo con mis padres	13	5,3	95,4
Vivienda ocupada	11	4,5	99,9
Vivienda cedida por la administración	1	0,4	100,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Para acabar este apartado, veremos la situación actual, y del último año, de las personas encuestadas en cuanto a los problemas que sufren y que podrían ser susceptibles de atención por parte de los SS.SS. En primer lugar vemos si el nivel económico del encuestado ha mejorado, empeorado o se mantiene igual que en la misma fecha del año anterior. En el cuadro 19, vemos que **en un 50,2% de los casos su situación económica ha empeorado** un poco o bastante, que el 20,2% reconoce que está en mejores condiciones y que un 29,6% se encuentra en las mismas circunstancias económicas que en la misma fecha del año anterior.

**Cuadro 19. Perfil de “no usuarios” según situación económica actual con respecto al año anterior**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ha empeorado mucho	56	22,7	22,7
Ha empeorado un poco	68	27,5	50,2
Es igual que antes	73	29,6	79,8
Ha mejorado un poco	43	17,4	97,2
Ha mejorado mucho	7	2,8	100,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Además se pregunta por las dificultades vividas en el hogar en el último año. Dando como resultado los datos aportados en el cuadro 20. Vemos que casi la mitad de los encuestados, **un 48,6% afirma haber tenido dificultades económicas para el pago del alquiler o la hipoteca**. Que un 58,9 y un 51,4 han sufrido problemas para el pago del recibo de la luz y el del agua respectivamente.

**Cuadro 20. Perfil de “no usuarios” según dificultades económicas en el último año**

	N	Porcentaje	Porcentaje de respuestas
Pago recibo de luz	86	23,9%	58,9
Pago recibo de agua	75	20,8%	51,4
Pago de hipoteca o alquiler	71	19,7%	48,6
Recortes en alimentación básica	54	15,0%	37,0
Cambio de residencia más barata o sin coste	38	10,6%	26,0
Pago de medicamentos	19	5,3%	13,0
Otros	17	4,7%	11,6
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>100,0</b>	<b>246,6</b>

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018



A su vez, un 37% de ha tenido que reducir gastos en la alimentación básica de su hogar. Y **un 26% se ha visto obligado a cambiar de residencia para alojarse en una más económica o sin coste**. Es reseñable destacar que estas preguntas eran de respuesta múltiple, por lo que en muchos casos las dificultades que pasaban los encuestados y sus familias, en su caso, se agrupaban en más de una situación de las que se apuntan.

Por último, en el cuadro 21, se exponen las respuestas dadas, a la pregunta de por cuáles de las situaciones apuntadas por el entrevistador, han pasado los encuestados en su hogar en el último año. Los datos más reseñables son que **el 50,3% de los encuestados había perdido su trabajo en el último año**. Además un 37,3% había tenido problemas graves de salud y un 16,3% de los hogares donde vivían las personas encuestadas habían perdido algún tipo de prestación pública.

**Cuadro 21. Perfil “no usuarios” según circunstancias en el último año**

	N	Porcentaje	Porcentaje de respuestas
Pérdida de empleo	77	41,8	50,3
Problemas de salud graves	57	31,0	37,3
Pérdida de prestación pública	25	13,6	16,3
Miembro hogar necesitado ayuda	11	6,0	7,2
Migración	6	3,3	3,9
Abandono del educación por motivos económicos	4	2,2	2,6
Violencia de género	4	2,2	2,6
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100,0</b>	<b>120,3</b>

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

#### **4.2. Perfil de los “no usuarios” según uso y tipo de entidades de apoyo social.**

Pasamos ahora a ver cuestiones directamente relacionadas con la utilización de los servicios sociales en su conjunto, tanto privados como públicos. Veremos si han acudido y a qué organismos lo han hecho en el caso afirmativo y si siguen acudiendo. Igualmente, en aquellos casos donde no se han dirigido a las instituciones públicas para la cobertura de sus necesidades sociales se examinan las razones de su no utilización y en los casos donde sí acudieron veremos las razones de su desconexión.

Ha de aclararse que los señalados en el cuadro 22 como asistentes a los SSAP., tanto si lo hacen sólo a los éstos como si acuden también a las ONG, son aquellas personas que lo hicieron en un momento dado pero han dejado de acudir (*esto era condición necesaria para ser aptos para el cuestionario*), por lo que se les considera también “no usuarios”, en este caso “no usuarios desconectados”. En primera instancia, a aquellas personas que eran captadas en la calle, se les preguntaba si en alguna ocasión habían acudido a solicitar ayuda a alguna ONG o servicio social público. En los casos en los que la encuesta se realizaba en una entidad social privada, se

les preguntaba si en algún momento se habían dirigido a los SSAP a pedir algún tipo de ayuda social. En el cuadro 24 vemos los resultados de las respuestas dadas a estas preguntas.

**Cuadro 22. Perfil de “no usuarios” según uso y tipo de entidad**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No ONG No SSAP	35	14,2	14,2
Sí.ONG	96	38,9	53,0
Sí SSAP	35	14,2	67,2
Sí Ambos.	81	32,7	100,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Como vemos, un 14,2% de los encuestados no ha acudido nunca a ninguna entidad de apoyo social, ni pública ni privada. Un 38,9% lo ha hecho sólo a una ONG, lo que significa que **más de la mitad de los entrevistados, un 53%, no ha estado nunca en los Servicios Sociales Municipales**. Por otro lado los que solamente han acudido a los Servicios Sociales Municipales representan un 14,2% de la muestra. Por último, un 32,7% ha acudido a ambas entidades en busca de algún tipo de ayuda. En total, las personas encuestadas que sí acudieron a los Servicios Sociales del ayuntamiento son el 47% de los encuestados.

Veamos ahora los perfiles de “no usuarios” según sexo y nacionalidad con respecto al tipo y uso realizado de la entidades sociales. En el cuadro 23 observamos los datos al respecto del sexo de los encuestados y su relación con los servicios de atención social.

**Cuadro 23. Perfil de “no usuarios” según sexo y uso y tipo de entidad**

	Sexo				Total	%
	Hombre	%	Mujer	%		
No ONG. No SSAP	18	51,4	17	48,6	35	14,2
Sí ONG	70	72,9	26	27,1	96	38,9
Sí SSAP	17	48,6	18	51,4	35	14,2
Sí Ambos	34	42,0	47	58,0	81	32,7
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>56,3</b>	<b>108</b>	<b>43,7</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 201

Podemos advertir que, en el caso de los usuarios que sólo acuden a las ONG, vemos que son hombres los que optan mayoritariamente por esta opción, siendo clara la diferencia con respecto a las mujeres, un 72,9% y un 27,1% respectivamente. Por su parte, esta diferencia es contraria en cuanto al uso exclusivo de los SSAP, donde las mujeres con un 56% se sitúan por encima de los hombres con un 44% en cuanto a la elección por esta vía de acceso a las ayudas.

En cuanto a la nacionalidad de los “no usuarios”, cuadro 24, vemos que los españoles acuden a los SS.SS. en mayor porcentaje que los extranjeros, 74,3% frente al 25,7% respectivamente.

**Cuadro 24. Perfil de “no usuarios” según nacionalidad y uso y tipo de entidad**

	Nacionalidad					
	Española	%	Extranjera	%	Total	%
No ONG. No SSAP	29	82,9	6	17,1	35	14,2
Sí ONG	34	35,4	62	64,6	96	38,9
Sí SSAP	26	74,3	9	25,7	35	14,2
Sí Ambos	45	55,6	36	44,4	81	32,7
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>54,2</b>	<b>113</b>	<b>45,8</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Este comportamiento se produce a la inversa en cuanto a los que acuden a las ONG, estando los extranjeros 29 puntos por encima de los españoles. Además aquellas personas que necesitando algún tipo de ayuda no acuden a ninguna entidad son, en su gran mayoría, españoles, siendo estos un 82,9% de los encuestados frente al 17,1% de personas extranjeras.

En el cuadro 25, se reflejan los perfiles por rangos de edad y uso y tipo de entidad de los “no usuarios”. Por un lado tenemos a los que se encuentran en el rango de edad entre los 18 y 34 años, estos suponen el 37,4% del total de personas que no han acudido nunca a los SS.SS<sup>10</sup>, siendo superados por el rango de edad de los 35 a los 54 años que representan el 44,3% del total de los que no han acudido a los servicios públicos. Además, dentro del rango de edad de los 18 a los 34 años, los que no acuden a los SS.SS. son el 76,5%. Por otro lado, los encuestados comprendidos en el rango de edad de los 35 a los 54 años, son los que en mayor medida acuden a los SS.SS<sup>11</sup>, significando el 32,3% del total de la muestra. Por último, de los integrantes del grupo de edad entre 55 o más años, algo más de la mitad, el 54,5% no acude nunca a los SS.SS.

**Cuadro 25. Perfil de “no usuarios” según rango de edad y uso y tipo de entidad**

	Rangos de Edad						Total	%
	18-34	%	35-54	%	55 o +	%		
No ONG. No SSAP	11	31,4	18	51,5	6	17,1	35	14,2
Sí ONG	38	39,6	40	41,7	18	18,7	96	38,9
Sí SSAP	8	22,9	17	48,6	10	28,6	35	14,2
Sí Ambos	7	8,7	63	78,8	10	12,5	80	32,7
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>26,0</b>	<b>138</b>	<b>56,1</b>	<b>44</b>	<b>17,9</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

<sup>10</sup> Se entiende por personas que no han acudido nunca a SS.SS. a los que contestan “No ONG. No SSAP” y a los que contestan “Sí ONG”.

<sup>11</sup> Se entiende por personas que han acudido a los SS.SS. a los que contestan “Sí SSAP” y “Sí ambos”.

Pasamos ahora a mostrar, en el cuadro 26 el perfil de los “no usuarios” en función de su conocimiento de los SSAP. Como se puede observar claramente, el conocimiento es bastante amplio, llegando a un 80,2% de los encuestados. Al mismo tiempo, esto refleja que **casi un 20% de los encuestados no conocen la existencia de los Servicios Sociales de Atención Primaria**, lo que no es un dato a considerar. Veamos si este conocimiento puede influir en aquellas personas que no han acudido nunca a una entidad social y los que sólo han pedido ayuda a través de una ONG.

**Cuadro 26. Perfil de “no usuarios” según conocimiento de los SSAP**

	N	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	49	19,8	19,8
Sí	198	80,2	100,0
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Como observamos en el cuadro 27, aquellas personas que no han acudido nunca a pedir ayuda social, un 71,4% responden afirmativamente a la pregunta de si conoce los SSAP. Por otro lado, de los que sólo lo han hecho a una ONG, el 59,4% de los encuestados también admite conocer los servicios sociales públicos. Esto nos lleva a pensar que la causa exógena categorizada como *desconocimiento*, está más relacionada con el desconocimiento de las ayudas o servicios ofrecidos por los SSAP que el conocimiento de la existencia de éstos. Lo cual veremos más adelante.

**Cuadro 27. Conocimiento de los SSAP de los que no acuden nunca o acuden sólo a ONG**

“No usuarios”	¿Conoce los SS.SS. de su ayuntamiento?					
	Sí	%	No	%	Total	%
No acude nunca	25	71,4	10	28,6	35	26,7
Sí ONG	57	59,4	39	40,6	96	73,3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>62,6</b>	<b>49</b>	<b>37,4</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Una vez visto el conocimiento de los SS.SS., pasamos ahora a mostrar el comportamiento de desconexión con éstos. Como se señaló anteriormente, los encuestados que en algún momento han acudido a los SSAP, también son considerados “no usuarios”, ya que han dejado de hacerlo. El cuadro 28 refleja las variaciones que se han dado en los entrevistados en cuanto a las preguntas *¿ha acudido alguna vez a alguna entidad social?* y la pregunta que se hacía a continuación *¿sigue acudiendo?*

Vemos que en la respuesta *No ONG. No SSAP*, el número de personas aumenta, ya que algunas de las que habían acudido a alguna entidad han dejado de hacerlo. Por otro lado, se ve que aumentan aquellas que sólo acuden a una ONG, pasando de 96 a 157 personas, reflejando claramente que muchas de ellas son personas desconectadas de los SSAP. Esto lo demuestra la variación negativa que sufre el número de personas que acuden solamente a los SSAP o las que contestaron que acudían a ambas entidades.

**Cuadro 28. Perfil de encuestados con respecto a la continuidad en los servicios sociales, públicos y privados**

	Han acudido alguna vez		Siguen acudiendo		Variación
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N
No ONG. No SSAP	35	14,2	52	24,8	+17
Sí ONG	96	38,9	157	74,8	+61
Sí SSAP	35	14,2	0	0,0	-35
Sí ambos	81	32,7	1	0,5	-80
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	<b>210</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos sistema			37		
<b>Total</b>			<b>247</b>		

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Estos datos suponen que el 98,77% de las personas que habían acudido a los Servicios Sociales Municipales ya no siguieron o no seguían haciéndolo, lo que los convierte, como antes se ha comentado en “*no usuarios desconectados*”. Por otro lado, de las 177 persona que respondieron que acudían a un ONG, tanto si acudían a estas entidades de manera individual o combinaban con los SS.SS., siguen acudiendo, en este caso, sólo a las entidades del tercer sector 157, es decir, se ha reducido un 11,3% la afluencia a las ONG. A su vez, del total de 212 personas que acudían a una institución social, ya fuera pública o privada, un 25,4% ha dejado de hacerlo, quedando la cifra de los que siguen acudiendo en 158 personas.

#### **4.3. Perfil de “no usuarios” según causas de no asistencia o desconexión.**

Las dos últimas variables vistas han sido el conocimiento de los SS.SS. y la desconexión que las personas encuestadas hacen de ellos. Por lo que pasamos ahora a ver las razones de, por qué conociendo los Servicios Sociales Municipales, no acuden a ellos y los motivos que les han llevado a no seguir acudiendo. En el cuadro 29 se muestran los motivos expuestos por los 82 encuestados que conociendo los SS.SS. han preferido no dirigirse a ellos a pedir ningún tipo de ayuda social. Al tratarse de una pregunta con respuesta múltiple, el total de respuestas es superior al número de personas que responden.

**Cuadro 29. Causas de no acudir a los SS.SS. teniendo conocimiento de ellos**

	Respuestas		% sobre total encuestados
	N	% total responden	
No sé qué ayuda pueden darme	32	39,0	12,9
No creo que puedan ayudarme	24	30,4	10,1
Creo que no cumplo los requisitos	15	18,2	6,0
No lo necesito	15	18,2	6,0
No confío en ellos	14	17,0	5,6
No sé donde están	13	15,8	5,2
No quiero que me vean en los SS.SS.	9	10,9	3,6
Porque no quiero	9	10,9	3,6
Acudo a una entidad	3	3,6	1,2
Problemas por retirada de hijos	2	2,4	0,8
Están muy lejos de mi domicilio	2	2,4	0,8
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>168,8</b>	

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Se advierte que **un 38,6% de los que conocen los SS.SS. y no acude a estos es porque no sabe qué ayuda pueden ofrecerle**. Otro 30,1% responde que no cree que puedan ayudarlo y un 16,9% no confía en ellos. Además, el 18,1% de los entrevistados que conociendo los SS.SS. no acude a ellos alega no necesitarlo. Los motivos fueron expuestos por los entrevistados de forma libre, sin que se les entregara ninguna tarjeta con respuestas establecidas.

**Cuadro 30. Perfil de “no usuarios” por sexo, nacionalidad y rangos de edad por causas de no acudir a los SS.SS. teniendo conocimiento de ellos**

	Sexo		Nacionalidad		Rangos de Edad			Total Respuestas
	H	M	Esp.	Ext.	18-34	35-54	55 o +	
No sé qué ayuda pueden darme	20	12	17	15	14	9	9	32
No creo que puedan ayudarme	14	10	17	7	7	14	3	24
Creo que no cumplo los requisitos	3	12	11	4	6	4	5	15
No lo necesito	9	6	10	5	5	4	6	15
No confío en ellos	10	4	12	2	1	11	2	14
No sé donde están	9	4	7	6	5	5	3	13
No quiero que me vean en los SS.SS.	6	3	4	5	1	7	1	9
Porque no quiero	9	0	5	4	0	7	2	9
Acudo a una entidad	2	1	2	1	0	2	1	3
Problemas por retirada de hijos	1	1	1	1	0	2	0	2
Están muy lejos de mi domicilio	0	2	2	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>36</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>19</b>	<b>82</b>

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Si analizamos las causas por las variables de sexo, nacionalidad y rangos de edad tenemos la información aportada en el cuadro 30, del cual podemos extraer que **del 38,6% de los que no saben qué ayudas pueden recibir, los hombres significan el 62,5% y las mujeres el 37,5%**. Por nacionalidad el desconocimiento de las ayudas es algo más igualado, suponiendo en el caso de los españoles el 53,1% y el 46,9% en el de los extranjeros. A su vez, por rangos de edad **los menores de 34 años que no conocen los tipos de ayuda llegan hasta el 43,8%**, repartiendo el resto del porcentaje entre los dos rangos de edad siguientes con un 28,1% cada tramo. Por otro lado los que no acuden porque no cree que puedan ayudarle, constituyen en este caso el 56% de hombres y el 44% de mujeres. En cuanto a la nacionalidad existe una diferencia notable, siendo **los españoles con un 68%, los que menos creen que puedan ser ayudados**. En este caso el tramo de edad con un porcentaje mayor es el de las personas comprendidas entre los 35 y 54 años, significando el 56% del total de los entrevistados según rangos de edad. Señalar también que del 18,1% que piensan que no cumplen los requisitos para la prestación de las ayudas las mujeres suponen una mayoría importante comprendiendo el 80% frente al 20% de hombres. En cuanto a la nacionalidad, son **los españoles los que más piensan que no cumplen los requisitos para las ayudas, un 73,3% por un 26,7% de los extranjeros**.

A continuación, en el cuadro 31, vemos las causas de la desconexión por parte de los 115 encuestados que en algún momento acudieron a los SSAP. Esta pregunta también contemplaba la respuesta múltiple, por lo que sucede lo mismo que en la anterior, hay más respuestas que personas que contestan.

**Cuadro 31. Causas de no seguir acudiendo a los SS.SS**

	Respuestas		% sobre total de encuestados
	N	% total responden	
No me dieron la ayuda que solicité	32	27,8	12,9
No cumplía los requisitos para la ayuda	31	27,0	12,8
Ya no necesito la ayuda que solicité	29	25,2	11,7
No me atendieron bien	23	20,0	9,3
Me enviaron a una ONG	20	17,4	8,0
Me exigían cosas que no quería/podía hacer	12	10,4	4,8
Tardaron demasiado tiempo en contestar	11	9,6	4,4
No tenían la ayuda que solicitaba	8	7,0	3,2
Acudí a una entidad social	6	5,2	2,4
Miedo retirada menores	2	1,7	0,8
No quería que me vieran en los SS.SS.	1	0,9	0,4
A la espera de respuesta	1	0,9	0,4
<b>Total</b>	<b>176</b>	<b>153,0</b>	

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Como causa más común vemos que el 27,8% de los encuestados que solicitaron ayuda a los SSAP no la recibió, lo que podría deberse a la segunda causa más señalada, el no cumplir los requisitos para la ayuda solicitada, que es prácticamente el mismo porcentaje, un 27%. Por otro lado, un 25,2% contesta que ya no acude a los SS.SS. porque ya no necesita la ayuda que solicitó. La sensación o noción de no haber sido bien atendido la tienen un 20% de los que acudieron, es decir, 1 de cada 5 personas. Además otro dato significativo que vemos es que el 17,4% de las personas fueron derivadas a una ONG.

En el cuadro 32, se analizan las causas de no seguir acudiendo a los SSAP según sexo, nacionalidad y edad de las personas encuestadas. Por sexo vemos que las diferencias más significativas se encuentran en, por un lado, la causa *No cumplía los requisitos para la ayuda*, donde las mujeres suponen el 61,3% y los hombres el 38,7%, y por otro, también son las mujeres las que son enviadas en mayor proporción que los hombres a las entidades sociales suponiendo ellas un 60% frente al 40% de ellos. Siguiendo con la variable sexo, las mujeres también superan a los hombres cuando señalan la causa *me exigían cosas que no quería/podía hacer* en cuanto a los motivos de no seguir acudiendo, siendo un 75% de mujeres y un 25% de hombres los que apuntan a esta causa.

**Cuadro 32. Perfil de “no usuarios” por sexo, nacionalidad y rangos de edad por causas de no seguir acudiendo a los SS.SS**

	Sexo		Naci		Edad			Total Respuestas
	H	M	Esp.	Ext.	18-34	35-54	55 o +	
No me dieron la ayuda que solicité	15	17	17	15	5	23	4	32
No cumplía los requisitos para la ayuda	12	19	17	14	6	22	3	31
Ya no necesito la ayuda que solicité	13	16	17	12	4	16	9	29
No me atendieron bien	10	12	10	12	2	16	4	22
Me enviaron a una ONG	8	12	16	4	3	16	1	20
Me exigían cosas que no quería/podía hacer	3	9	4	8	1	10	1	12
Tardaron demasiado tiempo en contestar	5	6	6	5	2	8	1	11
No tenían la ayuda que solicitaba	3	5	4	4	0	8	0	8
Acudí a una entidad social	5	1	6	0	1	5	0	6
Miedo retirada menores	1	1	2	0	0	2	0	2
No quería que me vieran en los SS.SS.	1	0	1	0	0	0	1	1
A la espera de respuesta	0	1	1	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>80</b>	<b>20</b>	<b>115</b>

a Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 (Sí). Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018



Advertir que, aunque las mujeres utilizan los SS.SS. en mayor medida que los hombres, estas diferencias no deberían de darse si ponderásemos por valores absolutos. Si lo hiciéramos, los porcentajes quedarían reflejados con los siguientes valores; *No cumplía los requisitos para la ayuda*, 58,1% de mujeres frente a un 41,9% de hombres. *Me enviaron a una ONG*, 55% de mujeres por un 45% de hombres, y por último y donde se encuentra la mayor diferencia, *me exigían cosas que no quería/podía hacer*, 58,4% de mujeres y un 41,6% de hombres.

Pasando ahora a la variable nacionalidad, vemos que las diferencias más notables se dan en las siguientes causas. Al igual que las mujeres, los extranjeros se desconectan de los Servicios Sociales Municipales, más que los españoles, en cuanto se exigen una serie de contraprestaciones, en este caso los extranjeros comprenden el 66,6% de los que se retiran de los SS.SS. frente al 33,4% de españoles que lo hacen por esta causa (datos que contrastan con la percepción que tienen españoles y extranjeros, vista anteriormente, sobre el cumplimiento de requisitos, no habiendo acudido nunca a los SSAP). Por su parte los españoles se retiran en mayor medida que los extranjeros de los servicios públicos alegando que ya no necesitan la ayuda que solicitaron, un 58,6% de españoles por un 41,4% de extranjeros. Así mismo, los españoles en un 80% son enviados, desde los SS.SS., a las ONG en una significativa mayor proporción que los extranjeros, de los que tan solo un 20% son derivados.

Si no fijamos en la edad, vemos que la franja de edad entre los 34 y 54 años representan unos porcentajes muy superiores a las del resto de tramos. Como antes se comentó, en relación a la mayor proporción de mujeres con respecto a los hombres en cuanto a la utilización de los SS.SS. y su mayor incidencia en algunas de las causas de la desconexión, y se aclaraba que esta mayor proporción de mujeres no justificaba esa mayor incidencia, en este caso nos encontramos en la misma situación. Los encuestados comprendidos entre las edades de 35 a 54 años representan una mayor cantidad de personas que en el resto de rangos, pero esto no justifica las diferencias que se aprecian en cuanto a las causas de la desconexión. Así, las desigualdades en cuanto a los porcentajes atribuidos a diversas causas quedan reflejadas de la siguiente manera en relación a los rangos de edad. Por un lado tenemos **la causa *no me atendieron bien en la que siguiendo el orden de los rangos de edad quedaría representada por los siguientes porcentajes, 9,1%, 72,7% y 18,1%***. A su vez, la causa *no cumplía los requisitos para la ayuda* supone los siguientes datos, 19,4%, 70,9% y 9,7%. Ocurre lo mismo con **la causa *no me dieron la ayuda que solicité*, siendo los encuestados entre las edades comprendidas entre los 18 y 34 años y los de 55 o más años un total del 28,1% y los representados por las edades entre 35 y 54 años un 71,9%**. Estas diferencias entre los rangos de edad señalados suceden en todas las causas apuntadas.

## 5. CONTRASTE ENTRE RESULTADOS DE EXPERTOS Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.

Para finalizar este informe, se contrasta la información obtenida en las entrevistas y reuniones de expertas con los resultados extraídos de las encuestas, con el fin de estimar la correlación de causas de las tres fuentes utilizadas y la incidencia de ellas en la población no usuaria. Para ello se relacionan, por un lado las causas endógenas que exponen los expertos con las causas de no acudir a los SSAP teniendo conocimiento de ellos, y por otro las causas exógenas con las causas de no seguir acudiendo a los SSAP una vez se han visitado. Para el contraste de causas hay que tener en cuenta que algunas de las apuntadas por los encuestados pueden integrarse en una o más causas de las propuestas por los expertos, así, por ejemplo, en la categoría de exógenas, la razón de no volver a los SSAP porque la persona *acudió a una ONG*, puede deberse a que no encontró la ayuda que buscaba (falta de recursos) o porque le exigieron cosas que no quería o no podía hacer (tipo de atención). Así mismo, la razón “*no lo necesito*” dentro las causas endógenas, puede incluirse dentro de la *desconfianza* ya que puede ser una respuesta evasiva, ya que 11 de las 15 personas que contestan que no necesitan acudir a los SSAP, piden ayuda a familiares o amigos y se han dirigido en algún momento a una ONG, lo que significa que también podemos integrar esta respuesta en la causa *red de apoyo alternativa*. Además, algunas de las causas que se apuntan para no dirigirse a los SSAP cuando se conocen, englobadas en las causas endógenas, tienen mejor integración en las causas exógenas, como la causa “*están muy lejos de mi domicilio*”. En el cuadro 33, se relacionan las causas endógenas con las razones de no acudir a los SSAP siendo éstos conocidos.

**Cuadro 33. Contraste de causas endógenas con causas de no acudir a los SSAP**

Causas endógenas expertos	Causas encuestados no acudir a los SSAP	% sobre el total de los que responden	% sobre el total de encuestados
Desconocimiento	-No sé qué ayuda pueden darme	39,0	12,9
	-No creo que puedan ayudarme	30,4	10,1
	-Creo que no cumplo los requisitos	18,2	6,0
	-No sé dónde están	15,8	5,2
Media		25,8	8,5
Desconfianza	-No creo que puedan ayudarme	30,4	10,1
	-No lo necesito	18,2	6,0
	-No confío en ellos	17,0	5,6
	-No quiero que me vean en los SS.SS.	10,9	3,6
	-Porque no quiero	10,9	3,6
	-Problemas por retirada de hijos	2,4	0,8
Media		14,9	4,9
Red de apoyo alternativa	-No lo necesito	18,2	6,0
	-Acudo a una entidad	3,6	1,2
Media		10,9	3,6

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Realizando una media ponderada de los porcentajes señalados en el cuadro, se puede extraer que de las causas apuntadas por los 82 encuestados, que respondieron a la pregunta *¿Por qué conociendo los SSAP no acude a ellos?*, el 25,8% entrarían dentro de la causa, señalada por los expertos en las reuniones y entrevistas, de *desconocimiento* de las ayudas o derechos, lo que supone a su vez un 8,5% del total de encuestados. Por otro lado, casi el 15% de los conocedores de los SSAP no acudirían a éstos por cuestiones relacionadas con la *desconfianza*, segunda causa apuntada por los expertos. Por último, el uso de *redes de apoyo alternativas* supone, para el 10,9% de los que conocen los SSAP pero no acuden, una de las principales causas para no hacerlo.

Relacionando ahora las causas exógenas con las respuestas dadas por lo 115 encuestados que admitían haber acudido en algún momento a los SSAP y no seguir haciéndolo (cuadro 34), vemos que el mayor volumen de respuestas (15,2%) se sitúa en la causa *tipo de atención*, donde las diferencias de atención entre ONG y SSAP, las contraprestaciones exigidas desde el servicio público, la incompatibilidad de ayudas, etc. suponían las razones argumentadas por los expertos para explicar la desconexión de los usuarios.

**Cuadro 34. Contraste de causas exógenas con causas de no acudir a los SSAP**

Causas exógenas expertos	Causas encuestados no seguir acudiendo a los SSAP	% sobre el total de los que responden	% sobre el total de encuestados
Tipo de atención	- No cumplía los requisitos para la ayuda	27,0	12,8
	- Me exigían cosas que no quería/podía hacer	10,4	4,8
	-Acudí a una entidad social	5,2	2,4
	-No lo necesito	18,2	6,0
<b>Media</b>		<b>15,2</b>	<b>6,5</b>
Falta de recursos	- No me dieron la ayuda que solicité	27,8	12,9
	- Me enviaron a una ONG	17,4	8,0
	- No tenían la ayuda que solicitaba	7,0	3,2
	-Acudí a una entidad social	5,2	2,4
	-Están muy lejos de mi domicilio	2,4	0,8
<b>Media</b>		<b>11,9</b>	<b>5,4</b>
Características del proceso de atención	- No me atendieron bien	20,0	9,3
	-Tardaron demasiado tiempo en contestar	9,6	4,4
	- A la espera de respuesta	0,9	0,4
<b>Media</b>		<b>10,1</b>	<b>4,7</b>
Conocimiento y estigma	- Miedo retirada menores	1,7	0,8
	- No quería que me vieran en los SS.SS.	0,9	0,4
<b>Media</b>		<b>1,3</b>	<b>0,6</b>
Falta de normativas		0,0	0,0

Fuente: Elaboración propia a partir Encuesta a no usuarios de los SS.SS.de la CARM, 2018

Así mismo, la *falta de recursos*, en sus diferentes componentes, sería la segunda causa exógena a tener en cuenta para explicar el comportamiento de desconexión de las personas que han acudido a los SSAP. El 11,9% de las respuestas dadas están relacionadas con esta causa.

Por último, aquellas personas que responden no conocer los SSAP como órgano público dirigido al servicio del ciudadano y que ya se reflejaron en los cuadros 26 (*un 19,8% de los encuestados no conoce la existencia de los SSAP*) y 27 (*de los encuestados que no han acudido nunca a los SSAP, el 37,4% no los conoce*), podrían integrarse dentro de las causas endógenas (*desconocimiento*) y/o en las causas exógenas (*conocimiento y estigma*). En este caso depende de la interpretación que se haga para la explicación de este desconocimiento. Por un lado puede ser atribuible a los SSAP y su falta de divulgación, y por otro, al contexto social en el que las distintas personas que contestan no conocerlos tienen.

Para concluir, en los cuadros 35 y 36 se exponen las causas que llevan a las personas necesitadas de cobertura social a no acudir o desconectarse de los SSAP, y que se señalaron en las entrevistas y reuniones de expertas. Éstas quedan reflejadas según el orden de importancia que resulta de las respuestas dadas por los encuestados, y se exponen por sexo, nacionalidad y rangos de edad, las personas que en su mayoría están más afectadas por los dos tipos de causas (*endógenas y exógenas*).

**Cuadro 35. Causas endógenas en orden de importancia y variables de sexo, nacionalidad y rangos de edad**

Causas de no acudir - Endógenas		Sexo	Nacionalidad	Edad
Desconocimiento	De los SSAP	Hombre	Extranjera	18-34
	De las ayudas y servicios	Hombre	Española	18-54
Desconfianza		Hombre	Española	35-54
Red de apoyo		Hombre	Extranjera	18-54

Fuente: Elaboración propia.

**Cuadro 36. Causas exógenas en orden de importancia y variables de sexo, nacionalidad y rangos de edad**

Causas de desconexión - Exógenas		Sexo	Nacionalidad	Edad
Tipo de atención		Mujer	Española	35-54
Falta de recursos		Mujer	Española	35-54
Características del proceso de atención		Mujer	Esp/Etran	35-54

Fuente: Elaboración propia.

Como puede apreciarse, las causas endógenas (cuadro 35) parecen afectar más a los hombres que a las mujeres. Por su parte, el desconocimiento de los SSAP es más frecuente en los extranjeros jóvenes, entre 18 y 34 años, que en españoles. El desconocimiento de las ayudas y

servicios afecta a los españoles por encima de los extranjeros. Al igual que la desconfianza en los SSAP, aunque en estos dos casos la edad se amplía desde los 18 a los 54 años. En cuanto a la utilización de redes de apoyo, son los extranjeros entre los 18 y 54 años los que acuden a ellas en mayor medida.

Por lo que respecta a las causas exógenas (cuadro 36), se refleja en las tres causas más importantes que son las mujeres españolas entre 35 y 54 años las que más se desconectan. Tan sólo en las *características del proceso de atención* comparte esta causa con las mujeres extranjeras de la misma edad.

Sin duda los resultados de este informe han de considerarse con cautela, pero no por ello con falta de interés, ya que si bien la muestra realizada no ha seguido los parámetros científicamente exigidos, la encuesta sí desprende condiciones y datos completamente reales de los encuestados con respecto a su relación con los Servicios Sociales de Atención Primaria. Esto debería derivar en un examen más exhaustivo, el cual debe enmarcarse en un análisis de esta situación tanto por territorios como por ámbitos de actuación de los SS.SS. Todo con el fin de conseguir una mayor cobertura y una mejor calidad de los SSAP.

## **ANEXO DE DOCUMENTOS**

1. Diseño para la confección de los grupos de expertos.
2. Organigrama de situación de reuniones y entrevistas.
3. Ficha técnica para identificación de participantes en reuniones de expertos.
4. Ficha técnica de contactos para la realización de las encuestas.
5. Cuestionario (Encuesta).
6. Guión grupos de discusión.

## 1- DISEÑO PARA LA CONFECCIÓN DE GRUPOS DE EXPERTOS

Realización de reuniones con 2 grupos de expertos (de 6 a 8 miembros en cada grupo) con representación de las diferentes áreas territoriales y problemáticas vinculadas a la exclusión.

Los criterios que se establecen para la confección de los dos grupos de expertos son los siguientes:

- 1- *Criterio de territorialidad.* Se pretende abarcar diferentes zonas territoriales con la intención de conocer las posibles similitudes o diferencias que puedan darse por territorio. Así como el análisis de las peculiaridades de cada territorio.
- 2- *Criterio de representatividad.* En función de los territorios escogidos, se elegirá a los representantes de los SSAP y de los canales alternativos de cada uno de los territorios.
- 3- *Criterio de (vulnerabilidad).* En este caso acometeremos la elección del profesional en base a las problemáticas vinculadas a la exclusión que puedan darse en mayor proporción en cada uno de los territorios y, en cuanto a los canales alternativos, en función de las necesidades que cubren cada uno de ellos, haciendo coincidir ambos sectores.
- 4- *Criterio de separación.* Entendemos que en este caso es más aconsejable dividir los grupos de la siguiente manera; por un lado, un grupo de expertos pertenecientes a los servicios sociales públicos y, por otro, un grupo de expertos pertenecientes a los distintos canales alternativos. La intención es extraer toda la información posible sobre nuestro objeto de estudio, y evitar los posibles conflictos que pudieran darse entre instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Los objetivos de estas reuniones son los siguientes:

- 1- Definir una tipología y/o señalar los colectivos que con mayor incidencia no recurren a los SSAP.
- 2- Fijar territorialmente la ubicación de dónde se encuentran estas personas con el fin de poder extraer una muestra significativa a nivel global.
- 3- Cuantificar, de manera estimativa, el número de individuos potencialmente objeto de nuestra investigación.
- 4- Determinar las posibles causas que llevan a la población objeto de estudio a no utilizar los SSAP.
- 5- Establecer los contactos necesarios para la captación de personas a las que se pueda realizar nuestro cuestionario.

A partir de estos objetivos podremos confeccionar un gui3n abierto donde se establezcan los puntos a abordar en las diferentes reuniones.

CRITERIO DE TERRITORIALIDAD. OPCI3N 1.

Tomando como referencia las Comarcas de la Regi3n de Murcia, se eligen los municipios de cada una de ellas con mayor poblaci3n. La relaci3n de municipios quedaría de la siguiente manera:

COMARCA	MUNICIPIO	POBLACI3N	MUESTRA
Altiplano	Yecla	34.092	10
Noroeste	Caravaca	25.633	8
Rio Mula	Mula	16.713	5
Vega del Segura	Murcia	443.243	135
Valle de Guadalenti3n	Lorca	92.299	28
Campo de Cartagena	Cartagena	214.177	64

En este caso, y al tratarse de seis municipios y siguiendo el criterio de representatividad antes comentado, confeccionaríamos dos grupos de expertos con 6 participantes en cada uno de ellos, quedando cada territorio representado por un participante en cada grupo.

CRITERIO DE TERRITORIALIDAD. OPCI3N 2.

Aquí tomamos como referencia las indicaciones tomadas de la reuni3n con Silverio Mira donde nos sugería que los municipios susceptibles de investigaci3n serían los siguientes:

MUNICIPIO	POBLACI3N	MUESTRA
Murcia	443.243	135
Cartagena	214.177	65
Lorca	92.299	27
Molina de Segura	70.344	23

Teniendo en cuenta que el grupo de expertos debe comprender entre 6 y 8 personas, el criterio de representatividad se adoptaría de la siguiente manera; Murcia (2), Cartagena (2), Lorca (1) y Molina de Segura (1).

Los cuatro criterios establecidos deben quedar plasmados cualquiera que sea la opci3n elegida.



## 2- ORGANIGRAMA DE SITUACIÓN DE REUNIONES Y ENTREVISTAS

### GRUPOS DE EXPERTOS

Localidad	Contacto	Situación

### GRUPO DE ALTERNATIVOS

Entidad	Contacto	Situación

### ENTREVISTAS

Experto	Entidad	Situación

3- FICHA TÉCNICA PARA IDENTIFICACIÓN DE PARTICIPANTES EN REUNIONES DE  
EXPERTOS

<b>Investigación:</b> CIRCUITOS ALTERNATIVOS DE ACCESO PARA LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES SOCIALES.
<b>Grupo Expertos Servicios Sociales</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Lugar:</b>
<b>Participante:</b>
<b>Correo Electrónico:</b>
<b>Teléfono:</b>
<b>Puesto de trabajo:</b>
<b>Lugar de trabajo:</b>

#### 4- FICHA TÉCNICA DE CONTACTOS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS

##### TERRITORIOS Y CONTACTOS PARA ENCUESTAS

	Yecla	Molina de Segura	Murcia	Oriente	Lorca	Cartagena
Numero						

## 5- CUESTIONARIO



Estimado amigo/a:

La Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad de Murcia está llevando a cabo un proyecto para la mejora de la accesibilidad a los Servicios Sociales Municipales, con el objeto de conocer la situación actual y poder proponer medidas que mejoren las condiciones de accesibilidad y atención de estos servicios por parte de la población que los necesite.

Esta encuesta está siendo llevada a cabo por el equipo técnico de 7Imaginación. Se trata de una encuesta breve cuya cumplimentación no le llevará más de 20 minutos. La mayoría de las preguntas están relacionadas con su situación personal actual y la relación que tenga o haya tenido con alguna organización destinada a la ayuda social. Usted puede abandonar en cualquier momento la entrevista si lo desea. Además, en caso de que tuviera alguna dificultad, problema o duda durante el proceso de encuesta, se puede poner en contacto directamente con nosotros en el correo [7imaginacion@7imaginacion.com](mailto:7imaginacion@7imaginacion.com) comentando la situación. Las respuestas de la encuesta serán analizadas por los investigadores de forma totalmente anónima. Los resultados se mostrarán de forma agregada y no individual. En ningún caso proporcionaremos ningún dato personal a terceros.

Muchas gracias de antemano por su colaboración.

Para cualquier consulta o comentario, pueden contactar con:

Marcos Bernal, 7Imaginación. [marcosbernalgonzalez@gmail.com](mailto:marcosbernalgonzalez@gmail.com)

Silverio Mira, Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. [silverio.mira@carm.es](mailto:silverio.mira@carm.es)

**ENCUESTA PERSONAS NO USUARIAS SSAP**

LOCALIDAD

\_\_\_\_\_

ENTIDAD

\_\_\_\_\_

**P1. ¿Qué tipo de ayuda recibe en esta organización?**

--

**P2. ¿Alguna vez ha acudido Ud. o algún miembro de su hogar a solicitar ayuda a una ONG o Ayuntamiento? (Si viene de P1, preguntar sólo por Ayuntamiento)**

No	0	Pasará a P7			
Sí	1	Yo	2	Hogar	3

ONG	4
Ayunt.	5
Ambos	6

**P3. ¿Cuándo fue la última vez que acudió? Mes/Año.**

ONG	MES	AÑO
Ayunt.	MES	AÑO

**P4. ¿Qué tipo de ayuda solicitó?**

ONG	Ayunt.
-----	--------

**P5. ¿Sigue acudiendo?**

No	0	Pasará a P9
Sí	1	

ONG	2
Ayunt.	3
Ambos	4

**P6. ¿Qué motivos le han llevado a no seguir acudiendo? Sólo las razones relacionadas con el Ayuntamiento. (Respuesta múltiple). Si contesta esta pasar a P9.**

No me atendieron bien	1
No tenían la ayuda que solicitaba	2
No cumplía los requisitos para la ayuda	3
No me dieron la ayuda que solicité	4
Tardaron demasiado tiempo en contestar mi solicitud	5
Me exigían cosas que no podía/quería hacer.	6
Ya no necesito la ayuda que solicité	7
Me enviaron a una Entidad Social (ONG)	8
Acudía a una Entidad Social	9
No quería que me vieran en los SS.S.	10
Otro	11

**P7. ¿Conoce los Servicios Sociales de su Ayuntamiento?**

No	0	Pasará a P9
Sí	1	

**P8. ¿Por qué, conociendo los SSM, no ha acudido a ellos? (Respuesta múltiple).**

No lo necesito	1
No confío en ellos	2
No sé dónde están	3
Están muy lejos de mi domicilio	4
No creo que puedan ayudarme	5
No sé qué ayuda pueden darme	6
Problemas por retirada de hijos	7
Creo que no cumplo los requisitos para poder pedir ayuda	8
Porque no quiero	9
No quiero que me vean en los SS.S.	10
Otro	11

**P9. ¿Alguna vez, Ud. o algún miembro de su hogar a pedido ayuda a un familiar o conocido?**

No	0	Yo	2	Hogar	3
Sí	1				

A continuación le voy a preguntar por sus condiciones de vida en general.

**P10. ¿Cuál es su país de nacimiento?**

**P11. Si es extranjero ¿En qué año llegó a España?**

**P12. ¿Está empadronado? ¿Dónde?**

No	0	↓	
Sí	1		3

**P13. ¿En qué municipio vive en este momento?**

**P14. ¿Podría decirme su edad?**

**P15. Sexo.**

Hombre	0
Mujer	1

**P16. En su hogar ¿de dónde provienen los ingresos? (Respuesta múltiple)**

No tengo/tenemos ingresos	0
Del trabajo	1
Renta mínima de inserción	2
Desempleo (Paro)	3
Pensión no contributiva	4
Pensión de invalidez	5
Pensión de jubilación	6
Pensión de viudedad	7
Gente de la calle	8
Ayuda de ONG	9
Ayuda de familiares	10

Ayuda de amigos	11
Otros (Especificar)	12

**P17. Y ¿cuáles son esos ingresos en total? Sumando los ingresos mensuales de todos los miembros de su hogar. (De cualquier índole).**

No tiene ingresos	0
Menos o igual a 300 euros	1
De 301 a 600 euros	2
De 601 a 900 euros	3
De 901 a 1.200 euros	4
Más de 1.200 euros	5

**P18. ¿Podría indicarme su situación laboral actual?**

Inactivo (Ni trabaja ni busca trabajo)	0	
Desempleado (pero activo, busca trabajo)	1	P19
Trabajando dado de alta en la S.S.	2	
Trabajando sin contrato	3	
Autónomo	4	
Jubilado	5	

**P19. ¿Desde cuándo no tiene empleo? (Mes/Año).**

MES	AÑO
-----	-----

**P20. ¿Cuál es su empleo? (Si actualmente no trabaja preguntar por el último trabajo)**

**P21. ¿Me puede decir qué tipo de contrato tiene/tenía?**

Contrato indefinido	0
Contrato temporal	1
Contrato fijo discontinuo	2
Contrato por obra y servicio	3
Contrato de prácticas	4
Contrato por horas	5
Otro. (Especificar)	6

**P22. Y ¿Cuánto le pagan/pagaban en su trabajo?**

No tiene ingresos	0
Menos o igual a 300 euros	1
De 301 a 600 euros	2
De 601 a 900 euros	3
De 901 a 1.200 euros	4
Más de 1.200 euros	5

**P24. Por favor, indíqueme cuál es su nivel máximo de estudios terminados.**

Analfabeto (no sabe leer, ni escribir)	0
Sin estudios	1
Primaria (5-12 años)	2
Secundaria (13-16 años)	3
Bachillerato	4
Formación profesional Básica	5
Formación Profesional Superior	6
Universitarios	7

**P25. ¿En comparación con el mes de noviembre del año pasado el nivel económico actual de su hogar?**

Ha empeorado mucho	0
Ha empeorado un poco	1
Es igual que antes	2
Ha mejorado un poco	3
Ha mejorado mucho	4

Ahora le voy a preguntar por su familia y por su hogar.

**P26. ¿Podría decirme cuál es su estado civil actual?**

Casado/a	0
Pareja de hecho	1
Con pareja (conviviendo con ella)	2
Soltero/a	3
Separado/a Divorciado/a	4
Viudo/a	5

**P27. ¿Cuántas personas, contando con Ud. forman su hogar en este momento? (Si vive solo/a, marcar 1)**

--

**P28. ¿Quiénes son esas personas que forman parte de su hogar? (Señalar relación y número)**

Encuestado/a	1	0
Pareja		1
Hijos menores de 16 años		2
Hijos mayores de 16 años		3
Padre		4
Madre		5
Hermanos		6
Otros parientes		7
Otros (no parientes)		8
Total		9

**P29. En caso de convivencia en pareja ¿Cuál es la situación laboral de su pareja?**

Inactivo (Ni trabaja no busca trabajo)	0
Desempleado (pero activo, busca trabajo)	1
Trabajando dado de alta en la S.S.	2
Trabajando sin contrato	3
Autónomo	4
Jubilado	5

**P30. En cuanto a su residencia, ¿en cuál de estas situaciones se encuentra actualmente?**

Duelmo en la calle	0
Duelmo en un albergue social	1
Vivienda en propiedad (ya pagada)	2
Vivienda en propiedad (pago hipoteca)	3
Vivienda alquilada	4
Habitación en piso compartido	5
Vivienda cedida por familiares o amigos	6
Vivienda cedida por ONG	7
Vivienda cedida por la Administración	8
Vivienda ocupada	9
Otro (Especificar)	10

**P32. En el último año y debido a dificultades económicas ¿su hogar ha tenido alguno de estos problemas? (Respuesta múltiple)**

Pago de hipoteca o alquiler	0
Pago recibo de luz	1
Pago recibo de agua	2
Pago de medicamentos	3
Recortes en alimentación básica	4
Cambio de residencia a una más económica o sin coste.	5
Otros	6

**P33. Por otro lado, en el último año ¿se han dado alguna de estas circunstancias en su hogar?**

Algún miembro de su hogar ha necesitado ayuda que no pudiera proporcionar usted mismo o algún otro miembro de su hogar	0
Abandono del proceso educativo por motivos económicos	1
Problemas graves de salud	2
Pérdida de empleo	3
Pérdida de algún tipo de prestación pública	4
Otros	6

PARA LOS QUE HAN CONTESTADO QUE NO HAN VUELTO (O NO CONOCEN) A LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.

**P33. Me ha comentado antes las razones por las que no ha vuelto (que no conoce) a los SSM. En su opinión ¿Qué es lo que deberían mejorar? (Pregunta abierta)**

**P34. ¿Quiere añadir algún comentario?**

**OBSERVACIONES ENTREVISTADOR**

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

FECHA ENCUESTA			
NOMBRE DEL ENCUESTADO			
DURACIÓN ENTREVISTA			
NOMBRE ENTREVISTADOR			
CONTROL DE CAMPO	REV.	COD.	NULA



## 6- GUIÓN GRUPOS DE DISCUSIÓN

Buenos días.

Ante todo daros las gracias a todos por asistir a esta reunión.

La dinámica de la reunión es simple. Se trata de que habléis libremente como si lo hicierais en cualquier lugar donde hubierais coincidido.

La reunión es vuestra podéis desarrollarla como estiméis. YO SIMPLEMENTE HARÉ DE MODERADOR MARCANDO UN POCO LOS TEMAS A TRATAR.

No es necesario pedir turno de palabra. Pero intentad, en la medida de lo posible, no hablar más de uno a la vez.

Podéis hablar con la máxima libertad sin guardar ninguna formalidad. Simplemente guardaos el respeto mutuo que debéis profesaros.

Todo lo que digáis es de gran valor en esta reunión, no hay comentarios acertados o erróneos, cualquier cosa, aunque no creáis que sirva, es de gran importancia.

Es por ello que la conversación se va a grabar, pero si alguien en algún momento quiere que pare la grabación o que borre algo de lo que se ha dicho, se hace sin problemas.

El anonimato está garantizado, a menos que alguien quiera que su nombre aparezca en el informe que se va a realizar.

*Dentro del proyecto de mejora de la accesibilidad y atención que está llevando la Consejería, estamos realizando una investigación sobre los circuitos alternativos de acceso a la cobertura de las necesidades sociales. Entendemos, **porque los datos nos lo confirman**, que hay un número significativo de personas, potencialmente usuarias, que no acuden a los SSAP.*

- 1. Teniendo en cuenta esta circunstancia ¿Quiénes son, a vuestro juicio, los que no acuden? Colectivos o tipología de personas*
- 2. ¿Cuáles serían los motivos por los que no acuden?*
- 3. ¿Podrías hacer una estimación cuantitativa de las personas que no acuden? ¿Dar un porcentaje?*
- 4. ¿Creéis que esta circunstancia es diferente según el territorio, que hay diferentes variables que puedan influir de manera distinta según el territorio?*
- 5. ¿Se os ocurre alguna idea para solucionar o revertir las causas por las cuales estos potencialmente usuarios no acuden a los SSAP?*