
LOS SERVICIOS SOCIALES EN VILA-REAL: UN ANÁLISIS DE CÓMO LOS PERCIBEN Y UTILIZAN LOS CIUDADANOS

AUTORA: SÍLVIA LLUECA SAMARTÍN (LICENCIADA EN PSICOLOGÍA)
TUTORAS: RAQUEL AGOST FELIP (UNIVERSITAT JAUME I)
ROSA GRAU GUMBAU (UNIVERSITAT JAUME I)
PILAR LÓPEZ CEBRIÁN (CENTRE SOCIAL VILA-REAL)

1. INTRODUCCIÓN

«Los Servicios Sociales en Vila-real: un análisis de cómo los perciben y utilizan los ciudadanos» es un proyecto de investigación cuyo fin es obtener un perfil del conocimiento, uso y percepción que los vila-realenses tienen del funcionamiento de los Servicios Sociales. Asimismo, se pretende realizar un estudio de las redes de apoyo social predominantes entre los ciudadanos. A partir de los resultados obtenidos se plantearán futuras líneas de intervención cuyo fin no será otro que el de mejorar la calidad de vida del total de la población.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL PROYECTO

El contexto teórico elegido para la fundamentación de este proyecto de investigación ha sido la *Psicología Comunitaria*. Nos decantamos por ésta debido a la importancia que otorga a los factores sociales y ambientales en la conducta, y a la comunidad como foco de estudio y análisis.

Por otra parte, y relacionado con la Psicología Comunitaria, surge el concepto de *apoyo social*. Éste resulta cercano al concepto mismo de comunidad y su componente psicológico (sentido psicológico de comunidad) en especial. Pero la importancia del estudio del apoyo social radica en el papel que puede desempeñar en la etiología de diversas enfermedades, el rol que puede jugar en programas de tratamiento y rehabilitación (tanto a nivel comportamental como emocional) y su potencial heurístico en el contexto de la integración conceptual de la literatura que relaciona factores psicosociales con el bienestar y la salud.

2.1. Psicología Comunitaria

2.1.1 *Psicología Comunitaria: definición y modelos teóricos*

Según la definición de Sánchez (1988), basada en la de Rappaport (1977), «la Psicología Comunitaria es un campo de estudio de la relación entre sistemas sociales entendidos como comunidades y el comportamiento humano y su aplicación interventiva a la prevención de los problemas psico-sociales y el desarrollo humano integral, desde la comprensión de sus determinantes socio-ambientales y a través de la modificación racional (consciente y generalmente planificada) de esos sistemas sociales, de las relaciones psico-sociales en ellas establecidos y del desarrollo de la comunidad».

Hay que destacar que los temas fundamentales de la Psicología Comunitaria son el desarrollo humano y el cambio social en dirección comunitaria. Interesan las personas en lo que tienen de común y compartido (problemas y recursos) y no lo diferencial o lo único.

2.1.2 *Intervención comunitaria en los Servicios Sociales*

Según Bueno (1989) hay que señalar la marcada referencia institucional que se produce en la puesta en funcionamiento de los Servicios Sociales de intervención comunitaria. Desde esta pers-

pectiva, la creación de infraestructuras y equipamientos de intervención social, basados en las modalidades de la Psicología Comunitaria, generan la aparición de nuevos referentes profesionales desde la constitución de equipos sociales de base, equipos de atención primaria o servicios generales.

Esta modalidad de actuación requiere, necesariamente, que se establezca la referencia con los niveles de protección social y por tanto con las finalidades y objetivos que se pretenden cubrir desde la política social. Las necesidades y demandas sociales evolucionan reclamando un concepto integral de persona donde los sistemas públicos de prestación de los servicios se vertebran e interactúan con redes primarias formales.

El modelo de actuación en Servicios Sociales viene condicionado por lo que se ha denominado «tránsito de un modelo legal a un modelo normativo» (Bueno Abad, 1988). En la intervención del trabajador social prima el factor de lograr el desarrollo de los individuos y grupos en una perspectiva de integración en la comunidad, buscando como objetivo una mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. Se debe, por tanto, buscar una mejora integral de las características urbanísticas, culturales y medio-ambientales del territorio donde se produce la convivencia. El objetivo de logro de los Servicios Sociales es la organización de dicha intervención mediante la distribución de roles y competencias, entendiendo que se produce este proceso en el contexto de unas determinadas expectativas institucionales. Con todo se nos plantea la necesidad de generar un proceso de modificación de las condiciones sociales de convivencia partiendo de la participación de los propios usuarios y del desarrollo de experiencias de autoorganización de la propia comunidad. También es de vital importancia la participación, ya que hace posible la solidaridad para colaborar con los profesionales, pues participar significa democracia, desarrollar el sentido de pertenencia y de implicación en la actividad social, materializar la prevención y una mejor comprensión de la problemática social.

2.2. El apoyo social

2.2.1. Implicaciones del apoyo social para la práctica de los Servicios Sociales

Según Gracia y Musitu, entre ambiente e individuo se establece una relación constante. El ambiente moldea al individuo mediante refuerzos y modelados que configuran los procesos educativos y de socialización. Por otro lado, la conducta de un individuo no depende exclusivamente del balance de las fuerzas ambientales, sino también del mismo individuo. En definitiva, se produce una interacción entre dos sistemas complejos, cuyo resultado es el comportamiento del individuo, su desarrollo y el desarrollo del contexto.

La perspectiva ecológica del apoyo social presenta dos implicaciones básicas en la práctica de los Servicios Sociales (Germain, 1979; Holahan y otros, 1979):

énfasis ambiental que apoya las intervenciones orientadas al contexto, dirigidas al fortalecimiento o establecimiento de las redes de apoyo social. énfasis transaccional que apoya las intervenciones orientadas individualmente, dirigidas a aumentar la competencia personal para tratar con los obstáculos ambientales o institucionales para alcanzar objetivos personales.

Los puntos básicos que señala Whittaker (1983) de la perspectiva ecológica del apoyo social son:

- reconoce la complementariedad de la persona en el ambiente y busca fortalecer cada componente.
- acepta el hecho de que centrarse exclusivamente bien en la persona o bien en el entorno no producirá, por lo general, una ayuda eficaz.
- reconoce que la ayuda interpersonal puede tomar muy diversas formas, siempre que el objetivo sea enseñar habilidades para afrontar el contexto.
- considera el apoyo social no sólo un complemento deseable de la ayuda profesional, sino un componente imprescindible en una estrategia de intervención global.
- valora las características diferenciadas y positivas de los esfuerzos de ayuda tanto profesionales como no profesionales en un marco de referencia global para el planteamiento de los S.S.

2.2.2 *Análisis del apoyo social*

Según Lin y otros, 1986 y Gottlieb, 1981, existen tres niveles de análisis del apoyo social:

- nivel macro o comunitario*: en este caso el apoyo proporciona sentimiento de pertenencia y de integración en la estructura social, en la comunidad total, en su relación con las instituciones...
- nivel medio o redes sociales*: da un mayor sentido de unión a los demás, aunque sea de forma indirecta. Se refiere al entramado formado por las relaciones humanas.
- apoyo social informal*: es el obtenido por los vínculos más estrechos, en el sentido de que se esperan intercambios recíprocos y mutuos y se comparte una responsabilidad por el bienestar de los otros.

Musitu y Gracia han elaborado un instrumento para la medición del apoyo social, que emplearemos en la segunda parte de nuestro estudio, y que se ha denominado AC-91. Dicho instrumento contempla las dimensiones instrumental y expresiva del apoyo, lo cual ha planteado el análisis de los aspectos funcionales del apoyo en términos de una matriz «áreas problema / fuente de apoyo». También debemos destacar la importancia que para el apoyo tiene la contribución personal en las asociaciones e instituciones de la comunidad. Las consecuencias que esa participación tiene para cada uno serán distintas según la aportación sea meramente económica, o si supone esfuerzo personal.

2.2.3 *El apoyo social como objetivo de la intervención*

Rook y Dooley (1985) sugieren un modelo de clasificación de posibles estrategias de intervención en función de tres dimensiones:

1. Población objeto.
2. Táctica de intervención, que variará según se considere el apoyo como variable ambiental o individual.
3. Tipo de déficit de apoyo (cantidad, calidad o infrutilización).

Si el déficit es a causa de cantidad insuficiente de apoyo, las intervenciones individuales tienen un objetivo de naturaleza educativa o terapéutica. En cuanto a las estrategias comunitarias intentarán incrementar la cantidad de apoyo modificando el entorno del sujeto. Aquí se podrían encuadrar los grupos de apoyo formados por grupos de personas que se reúnen para ayudarse mutuamente.

Si el déficit es de calidad, desde una perspectiva individual se enseña a los sujetos a discriminar las respuestas de ayuda eficaces de las ineficaces. Desde la perspectiva comunitaria se trata de

enseñar a los miembros de la sociedad a dar respuestas de ayuda más eficaces y más adecuadas a cada problema. Otro objetivo sería la intervención sobre el clima social del contexto para hacerlo más cooperativo y menos agresivo, mediante procesos de sensibilización adecuados.

Si el problema radica en la infrautilización del apoyo disponible, las intervenciones tienen como meta común aumentar el uso de los recursos de apoyo disponibles. Desde la perspectiva individual se trataría de sensibilizar al sujeto acerca de la importancia del apoyo y explorar sus resistencias para emplearlo. Las intervenciones comunitarias parten del supuesto de que existen en el entorno obstáculos para la utilización del apoyo.

Nuestro estudio, al respecto de la intervención, pospone para una investigación posterior la verificación de la hipótesis: «los sujetos que cuentan con redes de apoyo social naturales (familiares, vecinos y amigos) hacen menor uso de las fuentes de apoyo social institucionales (Centros Sociales por ejemplo)».

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Objetivos

3.1.1. *Objetivos generales*

Analizar el nivel de conocimiento que los vila-realenses tienen de sus servicios sociales y demás recursos de apoyo social.

Potenciar el desarrollo de las fuentes de apoyo social, así como la optimización de la calidad y aprovechamiento de los Servicios Sociales, mediante la propuesta de proyectos futuros.

3.1.2 *Objetivos específicos*

–Elaborar un perfil de la *percepción* que tienen los ciudadanos de los diferentes sectores de la población de Vila-real de los S.S.

–Elaborar un perfil del *conocimiento* de los vila-realenses de los S. S.

–Elaborar un perfil del *uso* de los S.S.

–Analizar las principales *redes de apoyo social* existentes entre los ciudadanos.

3.2. Hipótesis

La hipótesis del trabajo que nos ocupa la podríamos enunciar del siguiente modo: «la creciente importancia que se está otorgando al bienestar social, hace que los Servicios Sociales sean ampliamente conocidos por los ciudadanos».

3.3. Instrumento empleado

El instrumento empleado consta de un cuestionario original creado por el Centro de Servicios Sociales del Ilustrísimo Ayuntamiento de Vila-real y la Universitat Jaume I denominado QCUP (Qüestionari Coneixement, Ús i Percepció dels Serveis Socials). Concretamente participaron en su elaboración Pilar López y Eugenia Martínez por parte del Ayuntamiento de Vila-real, Raquel Agost como profesora de Servicios Sociales de la Universitat Jaume I y Luisa Arenós y Victoria Eugenia Nácher como estudiantes de 4º de Psicología.

El QCUP se subdivide en dos partes, estudio de las características personales y datos económi-

cos del sujeto y propio estudio del conocimiento, uso y percepción de los Servicios Sociales.

Junto al anterior se administra el cuestionario AC-91 de Musitu y Gracia que evalúa las redes de apoyo social existentes entre los ciudadanos.

Veamos más detenidamente en qué consiste cada uno de los diferentes apartados del instrumento.

a) La primera parte analiza variables de carácter descriptivo de la población encuestada. Éstas son :

- variables sociodemográficas
- variables educativas y profesionales
- variables económicas

b) La segunda parte sobre la que centraremos nuestro análisis analiza el nivel de conocimiento sobre los Servicios Sociales Generales y Especializados, así como el uso que hacen de los mismos tanto los encuestados como sus familiares. En caso de haberlos empleado, se plantean cuestiones referidas al trato recibido y la gestión del problema. Por otra parte se estudia el nivel de conocimientos sobre la existencia de los diferentes servicios municipales en materia de Servicios Sociales como son el SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio), SAEF (Servicio de Apoyo Educativo Familiar), CAD (Servicio Atención Drogodependencias), Acción Comunitaria, SIVG (Servicio de Información, Valoración y Gestión) y SOF (Servicio de Orientación). Otra cuestión se refiere al conocimiento de las cinco Casas de Barrio existentes en la población, tal vez uno de los recursos más próximo a la misma, así como de las actividades que se realizan en éstos. También en esta parte de la encuesta se pregunta sobre a qué servicios acudiría en caso de tener un problema de índole económico, relaciones familiares, malos tratos...Y por último se debe valorar la necesidad percibida de los S.S. en la localidad. En general las variables estudiadas las agruparemos en:

- conocimiento de los diferentes S. S.
- uso de los diferentes S. S.
- percepción de los S. S.

c) La tercera parte de la encuesta es el cuestionario de Apoyo Social de Musitu y Gracia.

El cuestionario AC-91 de estos autores estudia las Redes de Apoyo Social Existentes subdividiéndose a su vez en siete subescalas que estudian:

1. integración y satisfacción en la comunidad
2. asociación y participación comunitaria
3. contribución en la participación comunitaria
4. recursos institucionales y comunitarios de apoyo social
5. relaciones íntimas y de confianza
6. fuentes de apoyo / áreas problema (necesidades instrumentales)
7. fuentes de apoyo / áreas problema (necesidades expresivas)

3.4 Muestra

El cuestionario empleado para realizar el estudio se administró a un total de 1.425 personas elegidas aleatoriamente, las cuales representan el 3,6% de la población total.

La división del municipio en cuatro zonas (Evangelistas, Melilla, Santa Sofía y Centro) se hace con el fin de facilitar el análisis de los resultados. Asimismo estas zonas son coincidentes con la

asignación de las mesas electorales, lo cual favorece la comparación de datos obtenidos de las diferentes zonas con los datos proporcionados por el propio Censo. Los rasgos sociodemográficos más importantes de los encuestados se resumen en la Tabla 1. De forma global destacaremos:

TABLA 1: RESUMEN PORCENTAJES VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
<u>EDAD</u>					
15-29 años	23,3	33,9	28,1	25,9	26,6
30-64	54,8	50	48,9	60,2	55,2
+ de 64	21,9	16,1	23	13,9	18,2
<u>SEXO</u>					
hombres	38,5	40,3	38,8	31,7	35,7
mujeres	60,8	59,7	61,2	68,2	64
<u>EST.CIVIL</u>					
solteros	25,2	32,3	25,1	23	24,9
casados	63,5	57,3	62	66,9	64
viudos	8,1	7,3	11	8,8	9,1
divorciados	0,3	3,2	1,1	0,2	0,7
<u>NACÍEN</u>					
Vila-real	45,8	39,3	50,5	75,3	59,4
provincia	19,6	19,7	17,9	16,2	17,7
Com.Valenc.	3,3	6,6	3,2	3	3,5
España	30,6	32,8	27	5,1	18,7
extranjero	0,7	1,6	1,3	0,3	0,8

En general podemos concluir que el mayor porcentaje de encuestados se sitúa en el bloque 30-64 años y es mujer.

El 64% del total está casado, el 24,9% permanece soltero y el 9,1% es viudo, siendo el resto de posibles situaciones muy escasa.

Por lo que se refiere al lugar de nacimiento, el 59,4% de los encuestados nació en Vila-real. Mientras que en la zona 4 (Centro) el 75% de los encuestados nació en la propia localidad, sólo lo hicieron un 39,2% de la zona 2 (Melilla). Un 30,6% de los encuestados de la zona 1 (Evangelistas), un 32,8% de la zona 2 (Melilla) y un 27 % de la zona 3 (Santa Sofía) nacieron en otras localidades del resto del estado español no pertenecientes a la Comunidad Valenciana, lo cual sólo ocurre en el 5,1% de los residentes en la zona 4 (Centro).

Por lo común predominan las familias de entre 2-4 miembros (70,8% del total) siendo la zona 2 (Melilla) donde mayor número de familias numerosas existe. Se distinguen asimismo dos tipos de estructuras familiares, la formada por el padre/madre/hermanos y la formada por la pareja/hijos, siendo esta última la que predomina en las cuatro zonas.

Por lo que se refiere a las variables educativas y laborales (ver Tabla 2), el nivel educativo predominante entre los encuestados es la posesión de estudios primarios (34,3%). El mayor porcentaje de analfabetos se da en las zonas 1, 2 y 3 (Evangelistas, Melilla y Santa Sofía) representando este colectivo el 4,4% de la población total de los encuestados. Es en la zona 4 (Centro) donde más personas existen con carreras universitarias.

TABLA 2: RESUMEN PORCENTAJES VARIABLES EDUCATIVAS Y PROFESIONALES

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
<u>ESTUDIOS</u>					
no sabe leer	10	9,7	4,8	0,5	4,4
lee sin estudio	31,2	22,6	30,7	9,6	20,9
estud. primar.	31,2	26,6	29,4	40,2	34,3
EGB	9,3	16,1	18,7	14,4	14,6
BUP	5,3	6,5	5,3	16,8	10,5
FP	7,3	11,3	4	5,6	6
carrera grado medio	3	1,6	3,7	5,8	4,5
carr. grado superior	1,3	3,2	2,1	5,8	3,7
<u>OCUPACIÓN</u>					
empr.sin asalariados	7,1	9	3,8	4,2	5,1
agricultor	1,4	1,6	1,6	2,7	2,1
oficinista	-----	4,1	4,1	9,1	5,5
trab. cualificado	3,4	8,2	6,5	6,4	6
trab. no cualificado	7,1	2,5	8,4	5,8	6,5
ninguna	36	41	31,5	20,7	28,5
no aplicable	31,5	13,9	29,9	38,1	32,5
<u>RELACIÓN ACTIV. ECONÓMICA</u>					
trab. cuenta propia	12	19,4	9,4	10,6	11,3
trab. cuenta ajena	13,3	18,5	14,5	17,9	16,1
jubilación	17,7	10,5	12,3	4,3	9,8
estudiantes	10	11,3	8	9,9	9,6
labores	22,9	21	28,4	38,4	31

Por lo que se refiere a la ocupación, la gran mayoría de los encuestados se sitúan en el grupo de no aplicable (32,5%) al tratarse de estudiantes y amas de casa.

En cuanto a las variables económicas se refiere (ver Tabla 3), la mayoría de los encuestados, concretamente el 69%, manifiesta residir en una vivienda propia.

TABLA 3: TABLA RESUMEN VARIABLES ECONÓMICAS

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
<u>TIPO VIVIENDA</u>					
propia	73,1	65,3	71,1	66,2	69
alquilada	2,7	2,4	1,6	2,9	2,5
familiar	23,9	31,5	26,7	30,1	28
<u>INGRESOS MES</u>					
30000-50000	7,6	5,6	4,8	0,5	3,6
50000-75000	16,3	9,7	10,4	3,5	8,6
75000-100000	11,3	4,8	8	3,4	6,4
100000-125000	10,3	8,1	7,5	6,9	7,9
125000-150000	12	12,1	6,1	15,2	11,9
150000-175000	5,6	7,3	11,8	12,8	10,5
175000-200000	3,3	6,5	-----	14,1	10,5
200000-250000	3,3	5,6	7,5	11,7	8,3

Por último señalar que la variable ingresos familiares por mes es la que mayor número de omisiones de respuesta ha obtenido (28,7% del total).

De entre quienes respondieron encontramos que los ingresos más comunes de la zona 1 (Evangelistas) se sitúan entre las 50.000 y las 70.000 pts./mes, mientras que en la zona 2 (Melilla) ascienden a las 125.000, en la 3 (Santa Sofía) a las 150.000 y en la zona Centro a las 175.000.

3.5. Método de análisis

Para realizar el análisis estadístico de las variables, ya descritas al hablar del instrumento empleado, se ha utilizado el programa BMDP. Concretamente de las múltiples opciones de este programa se ha elegido el análisis 2D el cual proporciona información acerca de los estadísticos descriptivos para todos los casos o grupos de casos, las frecuencias relativas y acumuladas, medias, medianas, modas, desviaciones típicas, representación de las distribuciones, valores extremos, sesgo y curtosis entre otras.

4. SÍNTESIS DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1. Conclusiones del estudio del conocimiento, uso y percepción de los Servicios Sociales

Como primer dato de esta conclusión indicar que los Servicios Sociales no son conocidos en general por la población. Sólo un 35,4% de los encuestados han afirmado conocerlos y un 28,9% dicen saber qué es el Centro Social (ver Tabla 4).

TABLA 4: TABLA RESUMEN CONOCIMIENTO S.S. GENERALES Y CASAS DE BARRIO (CB)

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
¿CONOCE ?					
Servicios Sociales	34,2	52,4	47,3	25,4	35,4
Definición S.S	67	74,4	86,1	53,5	66,8
Centro Social	33,2	52,4	48,1	12,6	28,9
Ser.Inf.Val.Gestión	5,3	5,6	3,7	1,8	3,4
Serv.Orint.Familiar	26	33,9	27,5	11,8	19,8
Ser.Apoy.Educ.Fm.	13	8,9	3,7	3,4	6
Acción Comunit.	11	10,5	2,9	2,2	5
Cent. Atenc. Drog.	20	32,3	31,8	17,9	23,4
Serv.Asist.Domic.	18	15,3	12	8,8	12,4
CASAS BARRIO	53	31,1	25,9	12,2	26,3
CB S.Fernando	48	9,7	6,5	7	15,8
CB Calvari	3	5,6	16,7	2,7	6,7
CB Pilar	1,7	6,5	7	4	4,5
CB La Cenia	10,7	1,6	4,8	1,6	2,3
CB Melilla	0,3	22,6	2,4	1,3	3,2
DESTINADOS A:					
Todos	65	64,8	68,6	38,4	54,2
Parte población	34	35,2	31,4	61	45,4

No obstante, por lo que respecta a la definición del Centro Social parece ser que alrededor del 70% de la población la conoce. Sin embargo, hay que señalar la facilidad de acertar debido a que las posibilidades de respuesta venían dadas en el propio cuestionario. Pero a pesar de ello aún hay quienes lo identifican con una oficina (2,3%), el INEM (1%) o la Seguridad Social (6,2%), y ello es realmente preocupante.

Refiriéndonos a los usuarios de los Servicios Sociales, un 54,2% del total de los encuestados afirman que estos servicios se dirigen a toda la población. Por lo que se refiere a colectivos concretos, parece ser que son los minusválidos (85%), los drogodependientes (87%) y las personas mayores (86%) los principales destinatarios.

De entre los diferentes servicios del Centro Social, parece ser que es el Centro de Atención a Toxicómanos (CAD) el más conocido (23,4%). Pero, cabe destacar que si bien al hablar de Servicios Sociales Comunitarios en la zona 3 (Santa Sofía) los conocían el 68%, ahora como un servicio específico del Centro Social sólo los conoce el 12%. Por tanto, parece ser que aunque se conocen de forma general, se desconoce que existe uno de ellos en nuestro municipio.

Algo también contradictorio ocurre en el caso del Servicio de Orientación Familiar (SOF) que es el segundo más conocido, mientras que los S. S. Comunitarios destinados a la familia eran los más desconocidos.

El Servicio de Asistencia a Domicilio (SAD) es el tercero más popular y ello puede deberse a la extendida, aunque errónea, concepción de la figura del asistente social en el mundo de los Servicios Sociales.

En cuanto al recurso social más próximo al ciudadano, las Casas de Barrio, no son tan conocidas como sería deseable (sólo el 26,3% las conoce) a pesar de su gran número (5 para 40.000 habitantes) y la diversidad de actividades programadas incluso dentro de las fiestas patronales. Sólo la de San Fernando tiene un índice de conocimiento del 48% en su propia zona de ubicación.

Cuando se pregunta sobre dónde se acudiría en caso de tener determinados problemas o necesidades no se hace más que corroborar las respuestas dadas a las preguntas anteriores. Aquí es donde realmente veremos si los ciudadanos asocian los diferentes servicios con las prestaciones que pueden ofrecer.

Por lo que se refiere a dónde acudirían en caso de tener problemas económicos, aproximadamente el 40% de la población no sabría dónde ir. De entre las posibilidades ofrecidas en el cuestionario parece ser que sería el SIVG (Servicio de Información, Valoración y Gestión) el servicio más demandado para solucionar este tipo de problemas pero, en unos porcentajes entre 9,6% (para la zona 3) y 17,7% (para la zona 2).

En cuanto a dónde acudir para relacionarse con otras personas los índices de no respuesta todavía son mayores ya que superan el 53% para todas las zonas. Pero sin embargo parece ser que los que sí responden saben en mayor proporción que deberían acudir al Servicio de Acción Comunitaria (23,8% del total), lo cual contrasta con el conocimiento como máximo del 11% de este servicio. Aquí también habría que señalar que es extraño que se den tantas omisiones de respuesta ya que el municipio cuenta con abundantes asociaciones culturales, club excursionista, asociaciones de carácter religioso, Casas de Barrio, etc.

Al preguntar sobre dónde acudirían en caso de problemas familiares los porcentajes de omisión de respuesta superan en los cuatro casos el 46%. No obstante, un porcentaje superior al 29% del total de los encuestados acudiría al Servicio de Orientación Familiar (SOF), porcentaje mucho mayor del que los que decían conocer este servicio (sólo el 18,9%).

En caso de malos tratos a un niño los porcentajes de no respuesta sobrepasan el 23% en las cuatro zonas, lo cual es lamentable debido a la importancia del tema. Por lo general, de entre las alternativas de respuesta ofrecidas, la gente elegiría acudir al SOF y al SAEF (Servicios de Orientación y Educación Familiar) en un 9,8% y 11,5% respectivamente, sin embargo parece que la mayoría de la población acudiría a otros servicios diferentes en el municipio (40,7%), mayoritariamente la policía local.

Por lo que se refiere al conocimiento de los Servicios Sociales Especializados hay que señalar que son precisamente los recursos dirigidos a la tercera edad los más conocidos, a pesar de que la encuesta se pasó a personas desde los 15 años. Es destacable que las residencias para la tercera edad son incluso más conocidas que los Servicios Sociales en general o el Centro Social (55% del total conocen las residencias, 28,9% el Centro Social y 35,4% los S.S. en general). Una posible explicación sería que, a pesar de que el número de encuestados mayores de 65 años es correlativo al número total de ciudadanos con esta edad, son también el resto de bloques de edad los que contribuyen a que se produzcan estos resultados. Esto reflejaría la dirección que está tomando la pirámide de edad poblacional, cada vez más ancha en los sectores de edades mayores, y la concienciación de la sociedad en general del descuido progresivo de los ancianos por parte de sus familias debido a las exigencias laborales.

Otro resultado sorprendente es el desconocimiento de los servicios dirigidos a los toxicómanos. A pesar de las amplias campañas de concienciación social y prevención, parece que en caso de necesitar ayuda o información los ciudadanos no sabrían realmente dónde dirigirse. Sólo conoce las Comunidades de Rehabilitación el 6,5%, los Centros de Día un 15,5% y las Unidades de Desintoxicación el 4,4%.

Por lo que se refiere a los recursos para minusválidos, la población sólo conoce aquellos situados en la propia población (el Centro Ocupacional es conocido por el 22,7%).

TABLA 5: TABLA RESUMEN CONOCIMIENTO S.S. ESPECIALIZADOS

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
Hogares 3ª edad	42,2	30,6	18,2	17	23,8
Resid. 3ª edad	48,8	41,1	53,2	61,8	55
C D 3ª edad	24,3	41,1	46,5	23,2	30,2
C. Rehab.Toxic.	10,6	4,8	4,8	5,9	6,5
C D Toxicómanos	12,6	25	18,2	13,4	15,5
Unid. Desintoxic	6,3	4,8	2,4	4,6	4,4
Resid. Minusv	11,3	12,9	4	2,9	5,8
C. Ocupacional	17	29	34,8	16,6	22,7
C. Empleo Protec	4,3	1,6	1,3	1,9	2,2
Protec. Menor	9,6	1,6	1,9	2,7	3,9
Resid. Infantiles	7,6	1,6	1,3	5,4	4,5
C. Reeducción	7,3	2,4	2,9	1,8	3,3
Protec. Mujer	8	5,6	2,7	5,4	5,3
Inf. transeúntes.	6,3	7,3	2,9	4,5	4,8
C. Reinserc.trans.	4,3	30,6	1,9	1,9	3,4
Albergues	18,9	4,8	23,5	30,9	26,4
Comedor. Sociales	9,3	4,8	3,2	18,1	11,2

Los servicios dirigidos a menores y a mujeres víctimas de malos tratos son prácticamente desconocidos. Los Servicios de Protección de Menores sólo los conoce el 3,9% de los encuestados, las Residencias Infantiles el 4,5%, los Centros de Reeducción el 3,3% y los Centros de Protección de Mujeres el 5,3%. Desde un punto de vista optimista, ello podría deberse a que son poco requeridos, aunque ello no parece ser así ya que existen varios de estos centros en Castellón, a sólo 7 km.

Estos resultados también puede que se deban al cambio de nomenclatura de estos servicios ya que términos como «reformatorio» son mucho más conocidos. Además parece existir cierta desinformación al respecto ya que en la cuestión «dónde acudiría si su vecina maltratara a su hijo», cerca del 40% de la población no sabe responder.

Dentro del apartado del conocimiento de los S.S Especializados y para finalizar, resaltar que los servicios dirigidos a transeúntes son relativamente conocidos (los albergues los conoce el 26,4% de la población y los Comedores Sociales el 11,2%), situándose por encima de los servicios para minusválidos y familias. Ello puede deberse a ser uno de los servicios heredados del sistema de caridad. Los transeúntes siempre se han considerado como un colectivo muy necesitado y ello se hace patente al verles en las esquinas pidiendo, aunque no signifique que quienes no pidan no lo necesiten. Además, el albergue ha sido uno de los servicios para colectivos necesitados con más solera en este municipio debido a la llegada de personas para la recolección de la naranja cada otoño que no tienen dónde dormir.

El porcentaje de encuestados que han utilizado los Servicios Sociales es más bien poco representativo de quienes los utilizan, pero es difícil encontrar una muestra representativa de los usuarios realizando una selección al azar de encuestados. Con el fin de aumentar el estudio del nivel de resolución de problemas y trato recibido, se considera también la posibilidad de responder basándose en la utilización de los Servicios Sociales también por parte de un familiar o algún conocido próximo. Los porcentajes de problemas resueltos (83,7%) resultan mucho mayores que los no resueltos (16,3%) y aún más si matizamos que la mayoría de los casos de no resolución se debieron a estar en proceso, no tener solución y no haber acudido al lugar correcto.

TABLA 6: RESUMEN USO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
uso personal	10	12,9	11,8	3,4	7,9
uso familiar/ conocido	10,7	21	20,9	15,8	16,5
% resoluciones	90,7	66,6	86,6	82,8	83,9
buena atención	94,4	97	98,9	94	96,1

Por lo que se refiere a la atención recibida, son muy pocos los casos de descontento. No obstante, faltaría contrastar estos resultados con los de una muestra más amplia de usuarios y estudiar las características personales de quienes dieron estas respuestas.

Finalmente, y a modo de conclusión, hay que resaltar la prácticamente *unánime* percepción de necesidad de los Servicios Sociales en Vila-real con porcentajes superiores, en las cuatro zonas, al 93,6%. También hay que señalar que si bien estos porcentajes son muy significativos, al relativizar las respuestas situando esta necesidad en un continuo entre 1 y 7, vemos algunos índices que deberían resaltarse. Un 30,8% de los encuestados otorga el máximo valor a la necesidad de los Servicios Sociales. Pero restan algunos ciudadanos (3,3%) que dan valores de necesidad iguales o menores a 2.

TABLA 7: NECESIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN VILA-REAL

	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	TOTAL
son necesarios los S. S. en Vila-real	97,7	100	98,1	93,6	96,1

4.2 Conclusiones del estudio de las redes de apoyo social

Para finalizar el apartado de conclusiones, realizaremos un breve comentario de los resultados más importantes obtenidos en el estudio de las distintas dimensiones del apoyo social.

Integración y satisfacción en la comunidad

Por lo general, existe acuerdo en considerar que se mantienen buenas relaciones con los vecinos (el 43,5% está muy de acuerdo y el 48,6% de acuerdo en tenerlas).

Las reuniones entre vecinos parecen ser frecuentes (el 63,7% está de acuerdo).

Prácticamente todos coinciden en considerar que tienen buenos amigos en su barrio o comunidad (86,3%).

Un 10 % de las zonas 1, 2 y 4 indica no hallarse bien en su barrio pero, por otra parte sólo el 27,6% del total de los encuestados estaría dispuesto a trasladarse de domicilio.

Más de la mitad de los encuestados dice participar en las actividades de su comunidad, pero, aún resta un 12,1% de las personas que no disfruta trabajando en beneficio de la misma, y un 3,6% no están dispuestos a ayudar a sus vecinos si éstos se lo solicitan.

Asociación y participación comunitaria

En este apartado encontramos que el recurso mayormente empleado, por lo que a número de personas que participan se refiere, es la parroquia (39,3%) y en segundo lugar y de forma muy parecida se sitúan la escuela (15,4%) y el grupo social o cívico (14,7). Las asociaciones de tipo cultural y deportivo son ligeramente menos frecuentadas (13,4%) y el último lugar lo ocupan los sindicatos y los grupos políticos (7,4%).

TABLA 8: RESUMEN PORCENTAJES PARTICIPACIÓN

	parroquia	colegio	g. político	g. cívico	deporte/cultu.
ZONA 1	38,3	18,7	5,6	17,3	9,3
ZONA 2	32,3	21,8	8,9	20,2	16,1
ZONA 3	37,4	14,2	8,6	15,5	12,3
ZONA 4	42,4	13,2	7,2	11,9	15,5
TOTAL	39,3	15,4	7,4	14,7	13,4

Por lo que respecta al número concreto de participaciones mensuales, son las asociaciones deportivas y culturales a las que se acude más frecuentemente (5 veces al mes).

Contribución en la participación comunitaria

Como habíamos dicho anteriormente, la parroquia es la institución que cuenta con mayor número de participantes, de ellos el 5,2% del total participa económicamente, el 17,2% con su esfuer-

zo personal y el 28,5% de ambos modos, quedando el 49,1% de los encuestados sin participar de modo alguno.

En el colegio, el 17,3% que dice participar lo hace básicamente aportando esfuerzo personal.

En el grupo social o cívico, el 14,7% que participa lo hace en mayor medida de los dos modos posibles, con aportación económica y personal al igual que ocurre entre el 14,6% que colabora en asociaciones deportivas o culturales. El 7,8% que colabora con los sindicatos y grupos políticos lo hace por igual con dinero, esfuerzo o de ambas formas.

Recursos institucionales y comunitarios de apoyo social

Para analizar los resultados omitiremos las respuestas intermedias para centrarnos en los extremos, quiénes no acudirían nunca a determinados recursos y quiénes lo harían siempre. En el total de los encuestados encontramos que un 36,1% de los encuestados no acudirían nunca a la parroquia a solicitar ayuda y un 20,6% lo haría siempre.

Por lo que se refiere a centros educativos y colegios un 37,8% nunca acudiría a ellos mientras que un 20,9% siempre lo haría.

Al Centro de Salud Mental serían un 32,4% los que siempre acudirían, porcentaje mucho mayor de los que nunca lo harían.

Los Grupos de Autoayuda serían un 30,2% de las veces no tenidos en cuenta y sólo un 22,2% de los encuestados siempre iría a ellos.

Los Servicios Sociales o Comunitarios casi estarían por igual ignorados o muy empleados por los encuestados siendo un 24,1% quienes jamás los utilizarían y un 27,4% quienes no dudarían en emplearlos.

Mayoritariamente, los encuestados estarían más dispuestos a acudir en busca de ayuda profesional que a despreciarla, aunque un 20,9% lo haría.

Los Servicios de Orientación también serían empleados en un 26,1% de las veces siempre y en un 19,8% nunca.

Por último, los Centros de Ayuda a Drogadictos serían el tipo de recurso que los encuestados dudarían en menor grado emplear siempre.

Relaciones íntimas y de confianza

Salvo la zona 1 (Evangelistas), en la que predominan las personas que confían en más de cuatro personas (35,9%), el resto de la población encuestada suele confiar en 3 o 4 (36,2% del total). Generalmente la personas en las que se deposita la confianza son familiares próximos (73,5%), las respectivas parejas (69,8%) y amigos íntimos (42,2%) y son personas con las que se comparte la mayor parte del tiempo en el 60% de los casos. Asimismo existe la creencia de que estas relaciones sirven de mucho para la solución de problemas y contribuyen al bienestar (el 53,9% del total opina de este modo).

Fuentes de apoyo / áreas problema (necesidades instrumentales)

En caso de tener problemas económicos, el 65,1% del total de los encuestados acudiría a un familiar próximo en busca de ayuda. En caso de problemas de salud, el 46,5% consultaría a un profesional. Sin embargo, si existiesen problemas de trabajo, un 27,9% no acudiría a nadie en busca de ayuda. Si hubiesen dificultades legales, un 17,9% acudiría a su pareja y un 19,4% lo haría a un familiar próximo. En caso de existir problemas de vivienda, un 49% de los encuestados con-

sultaría con un familiar próximo. Por último, si hubiesen problemas familiares un 36,3% pediría ayuda a su pareja.

Fuentes de apoyo / áreas problema (necesidades expresivas)

En caso de que existiesen problemas matrimoniales, un 48,3% del total de los encuestados solicitaría colaboración de su pareja. Si se diesen conflictos familiares, el 42,4% acudiría a un familiar próximo. Si hubieran sentimientos de soledad un 26% los trataría con su pareja, pero un preocupante 13,8% no acudiría a nadie en busca de ayuda. En caso de problemas de comunicación, un 31,2% solicitaría ayuda a su pareja al igual que lo haría un 29,6 % si hubiesen problemas en las diferentes relaciones sociales.

5. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN

Como principal resultado obtenido tras el riguroso análisis de las variables referidas al conocimiento de los Servicios Sociales, podemos indicar que existe un enorme desconocimiento de los mismos. Como ya habíamos señalado en su momento, el 64,5% de los encuestados afirman no conocer los Servicios Sociales en general y un 71,1% desconoce los Servicios Sociales Comunitarios (el Centro Social). Por lo que se refiere a los Servicios Sociales Especializados, son los dirigidos a la tercera edad los más conocidos, aunque con porcentajes que no superan en la mayoría de las ocasiones el 50%; el resto de Servicios Sociales Especializados apenas se conoce.

Por otra parte, señalar que cuando se plantearon a los encuestados posibles problemáticas en las que podían encontrarse, un porcentaje casi siempre superior al 40% de los encuestados no sabía dónde podía solicitar ayuda. Por tanto, además de no conocerse, los ciudadanos no asocian los Servicios Sociales con las prestaciones y funciones que éstos desempeñan en la sociedad. Otro dato que viene a demostrar esta desinformación es que el 45,4% de los encuestados cree que los Servicios Sociales sólo van dirigidos a una parte de los ciudadanos.

En el estudio de las redes de apoyo social, cuando analizábamos la disposición a utilizar, en caso de necesidad, los recursos institucionales comunitarios de apoyo social hallamos que un 24,1% de los encuestados nunca acudiría a los Servicios Sociales, un 20,9% nunca buscaría ayuda profesional y un 19,8% jamás acudiría a un Servicio de Orientación.

Como primera cuestión tras la realización del estudio, se nos plantea el problema de cómo devolver la información obtenida a la población, con el fin de que ella misma sea conocedora de la situación de desinformación existente. A este respecto, proponemos transferir las principales conclusiones de esta investigación a los ciudadanos teniendo en cuenta la división por zonas del municipio y los sectores de población, dado que cada uno tiene mayores deficiencias informativas en unos temas concretos.

También sugerimos el diseño de una posterior campaña informativa general que cuente con la implicación de los mismos ciudadanos. Recordemos que el enfoque interventivo de la Psicología Comunitaria es integral, de recursos, de potencialidades, maximizando la participación, protagonismo y control de la comunidad. Por todo ello, es importante que exista co-participación con los técnicos en el momento de idear la forma de llevar a cabo la campaña informativa.

6.BIBLIOGRAFÍA

- BIBLIOGRAFÍA del Encuentro sobre Servicios Sociales Comunitarios, Consejo General del Colegio Oficial de diplomados en Trabajo Social y asistentes sociales, Ed. Siglo XXI, 1986.
- BIBLIOGRAFÍA del Centre Social de Vila-real.
- BUENO, J.R. (1992): *Hacia un modelo de Servicios Sociales en Psicología Comunitaria*, Madrid, Ed. Popular.
- CABANAS y otros (1990): «Ponencia Marco del Área de Servicios Sociales en el II Congreso del C.O.P.», Valencia.
- CHARROALDE, J.y B. PARDAVILA (1992): *Información, documentación e informática en Servicios Sociales*, Barcelona, Ed. Intress.
- GENERALITAT VALENCIANA (1990): «Preàmbul; Títol I: disposicions generals» en *Pla d'Ordenació dels S.S. de la Comunitat Valenciana*, 1ª edició.
- GRACIA, E. y G. MUSITU: *Apoyo Social: un análisis empírico en poblaciones de alto riesgo*, Generalitat Valenciana. Conselleria de Treball i Afers Socials. Direcció General d'Afers Socials.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (1991): *Acción comunitaria e Intervención Social*, Madrid, Ed. Popular.
- MARTÍN GÓNZALEZ, A. (1989): *Psicología Comunitaria*, Madrid, Visor.
- MUSITU,G. y otros (1990): *Psicología Comunitaria*, Valencia, Ed. Nau Llibres.
- y otros (1993): *Intervención psicosocial*, Madrid, Ed. Popular.
- PÉREZ SERRANO, G. (1993): *Elaboración de proyectos sociales*, Madrid, Ed. Narcea.
- PLENCHETTE-BRISONNET, C. (1987): *Mètode de treball en equip*, Barcelona, Ed. Pòrtic.
- SÁNCHEZ, A. (1988): *Psicología Comunitaria. Bases conceptuales y métodos de investigación*, Barcelona, Ed. PPU.