

**Primera mesa de trabajo:  
Las empresas de gestión  
de servicios sociales.**

D.<sup>a</sup> LAURA VELASCO

*Gabinete Técnico de Trabajo Social de Zaragoza*

D. ANTONIO JULIÁN

*Centro de Investigación, Orientación y Servicios Sociales*

D.<sup>a</sup> DOLORS COLOM

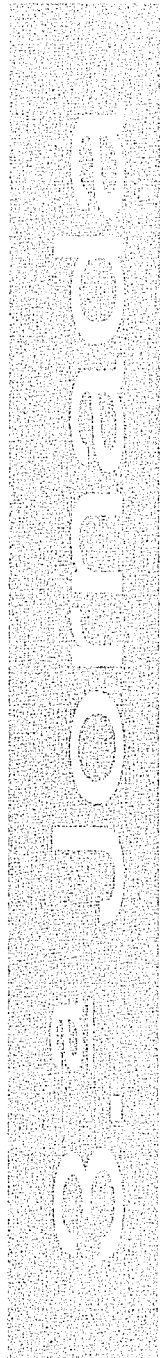
*Directora de ISSIS, Barcelona*

*Moderadora*

D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> DEL MAR DEL RINCÓN

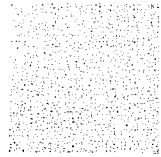
*Profesora del Departamento de Psicología y Sociología.*

*E. U. de Estudios Sociales*





# Las empresas de gestión de servicios sociales



Laura Velasco  
Antonio Julián  
Dolors Colom

## **Moderadora D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> del Mar del Rincón**

Buenos días. En esta mesa se expondrán tres interesantes experiencias empresariales en el campo de los servicios sociales. En primer lugar, en representación del Gabinete Técnico de Trabajo Social de Zaragoza, intervendrá Antonio Julián, trabajador social de profesión, que cuenta con una larga experiencia en gestión de servicios sociales. En segundo lugar Laura Velasco, del Servicio de Orientación e Investigación de Servicios Sociales también de Zaragoza y ex-alumna de esta escuela. En tercer lugar, intervendrá Dolors Colom que viene de Barcelona. Dolors es trabajadora social, profesora de la Escuela de Trabajo Social de la Generalitat y directora del Instituto de Servicios Sociales y Sanitarios.

Vamos a conocer tres experiencias muy concretas en el campo que nos ocupa. Las exposiciones serán breves para disponer de tiempo para el debate. Gracias, tienen la palabra los ponentes.

## **Intervención de D. Antonio Julián**

Buenos días a todos. Como decía Mar, yo pertenezco al Gabinete Técnico de Trabajo Social. Una empresa que este año precisamente cumple 10 años desde su constitución en 1988. La verdad es que estamos bastante satisfechos de la trayectoria desarrollada, porque cuando empezamos no sabíamos muy bien cuál iba a ser nuestro destino.

Los tres socios que componemos la empresa tenemos la formación de Trabajadores Sociales. Para iniciarnos en la experiencia que comenzamos en 1988 tuvimos que reciclarnos profesionalmente en el sentido de ampliar nuestra base formativa, al margen de la formación específica que obtuvimos en la Escuela de Trabajo Social. Al iniciarnos en una experiencia entonces desconocida para nosotros, como era desarrollar un proyecto empresarial en nuestro ámbito profesional, tuvimos que realizar varios cursos de formación de dirección de empresas que nos aportaron el enfoque necesario para abrirnos camino en algo que era novedoso como proyecto empresarial.

Nuestra trayectoria durante estos años ha sido bastante coherente en cuanto a filosofía de empresa. Con esto quiero decir que hemos seguido los planteamientos que nos propusimos al iniciar nuestra andadura. En la actualidad seguimos manteniendo la misma filosofía con la que iniciamos nuestro proyecto de empresa.

Este proyecto se asienta en tres pilares:

- El primero se refiere a la *Gestión* de Servicios Sociales. Esta actividad se extiende a todos los ámbitos de la Acción Social. Desarrollamos programas de gestión con Infancia, Tercera Edad, Juventud...
- El segundo hace referencia a la *Formación*. En este sentido, desarrollamos cursos de formación y queremos, próximamente, ampliar esta oferta formativa a través de un departamento específico de formación para los profesionales que desarrollan su actividad en el entorno de los Servicios Sociales y más genéricamente en el ámbito de la Acción Social.
- En tercer lugar, la Investigación Social a través de proyectos y estudios de temas sociales. En este área colaboran un amplio abanico de profesionales e instituciones con los que hemos realizado proyectos de investigación como la Universidad Autónoma de Barcelona, el Gobierno de Aragón, el Ayuntamiento de Zaragoza, etc.

El ámbito de nuestra empresa se extiende a todo el territorio del Estado. En este momento estamos trabajando en distintas zonas geográficas, concretamente en Madrid, Valencia, País Vasco, Castilla León y Aragón.

Creo que puede ser interesante recordar como fueron nuestros comienzos. Cuando terminamos de estudiar Trabajo Social empezamos a pensar y a buscar otras formas de salida profesional distintas a las tradicionales, en donde los trabajadores sociales desarrollaban su actividad, fundamentalmente, en instituciones públicas. Nosotros buscábamos alternativas a esta situación y encontramos esta vía, que en nuestro caso ha dado resultado.

No obstante, tengo que ser sincero y decir que este tipo de iniciativas no son sencillas. En nuestro caso, los primeros años fueron duros y muy difíciles. Tuvimos que hacer importantes esfuerzos hasta conseguir una mínima estabilidad.

En la actualidad, nuestra empresa tiene un tamaño medio, con una facturación que crece cada año y con un volumen considerable de personal contratado. Pero quiero insistir en que estos logros han sido el resultado de un esfuerzo humano muy importante, trabajando sin límite de horario y haciendo una fuerte inversión económica.

Otro aspecto al que quería referirme es a la competencia que existe en el mercado. Esta es una vertiente del trabajo a la que hay que prestarle mucha atención ya que el mercado es muy competitivo, por lo que es muy importante establecer una organización operativa y eficaz para conseguir una empresa lo mas competitiva posible. Estos requisitos se hacen cada vez más exigentes para participar en un mercado donde es necesario ofrecer cada vez mayor calidad en el trabajo.

Me han comentado que la mayoría de los participantes en estas jornadas pertenecéis a Relaciones Laborales. Como curiosidad os comentaré que nuestra empresa tiene un departamento de laboral específico que lo lleva una persona que es Graduado Social y que se encarga de la gestión laboral, en lo referente a confección de nóminas, contratos, seguros sociales, etc.

En la actualidad, estamos trabajando en un proyecto de expansión por diversas zonas de nuestra geografía. Es un proyecto importante ya que hasta ahora nuestros clientes son organismos públicos: Ayuntamientos y Administraciones Autonómicas. Ahora estamos iniciando un proceso de estudio en otros sectores de nuestro ámbito, prácticamente concluido, que denominamos sector privado de gestión. Consiste en desarrollar proyectos en el

sector privado, sobre todo, relacionados con la atención a personas de la Tercera Edad (Residencias, Centros de Día...)

Terminaré diciendo que la experiencia de estos primeros diez años de trabajo ha sido muy positiva y, a la vez, dura y exigente. Pero hay que animar a los que ahora terminan su formación universitaria para que no se conformen con las salidas profesionales que podemos denominar tradicionales y encuentren otras alternativas.

### **Intervención de D.<sup>a</sup> Laura Velasco**

Estoy contenta de estar aquí hoy por dos razones: la primera por haber estudiado en esta Escuela, en la primera promoción de la Universidad de Zaragoza y segundo porque participé como representante de estudiantes en la Junta de Gobierno de esta Escuela. Recuerdo que en la Junta nunca nos poníamos de acuerdo profesores y estudiantes, bueno casi nunca, pero había un tema en el que éramos de la misma opinión. Queríamos tener un edificio propio donde se reconociese nuestra identidad en la Universidad y poder acceder a ciclos superiores como Sociología y Políticas, en el que supongo que estaréis interesados.

Se me ha invitado aquí para explicar nuestra experiencia como empresa de Servicios Sociales. El Centro de Investigación, Orientación y Servicios Sociales es una Consultora de Trabajo Social que nace apenas tres años. No tenemos mucha experiencia, pero estamos aquí. La empresa, una sociedad de responsabilidad limitada, está formada por tres socias, trabajadoras sociales. Deciros que la formación universitaria que se nos dio fue el principio de un período largo de formación que aún no hemos abandonado. La idea de crear la empresa surge en la Escuela. En esos momentos la visión que se nos presentaba de un trabajador social, era la del profesional dependiente de la Administración Pública o de una Institución Privada sin ánimo de lucro, con un marcado acento asistencial y burocrático. Nosotras pensábamos que el Trabajo Social tenía que ser algo más y seguramente con una gran osadía, entonces, creíamos que nosotras podríamos hacer grandes cosas. Un tiempo después comenzamos a madurar la idea y nos decidimos definitivamente.

Antes de comenzar la actividad nos preparamos empresarialmente, hicimos diversos cursos de gestión de empresas en el que se abordaron temas que desconocíamos hasta entonces como: Tipos de Sociedades, Sistema Fiscal, Seguridad Social, Nóminas, Contabilidad, Marketing, Organización de Empresas, etc.

Seguramente hubiera sido más fácil ponernos en contacto con un Graduado Social o un Abogado para que nos preparase todo y más tarde nos llevase las cuentas y responsabilidades fiscales de la empresa. Pero, nosotras, siempre hemos pensado que para poder sacar rendimiento a una empresa no tienes que ceñirte a tu trabajo con los clientes sino que además debes tener un perfecto conocimiento de la empresa. Más adelante solicitamos el asesoramiento de otros profesionales.

Una vez terminada esta formación complementaria llevamos a cabo un Plan de Viabilidad de la empresa, analizamos el sector al que queríamos dirigirnos, los clientes, nuestro potencial, nuestra competencia, qué servicios concretamente queríamos ofrecer, el marketing de los servicios sociales y nos pusimos en marcha.

Con el Plan de Viabilidad concluído comenzamos la tramitación para dar de alta la empresa. Primero pensamos en un nombre, luego el tipo de sociedad. Elegimos la Sociedad Limitada porque el sector al que queríamos dirigirnos era mercantil, y para ello tienes que ser una sociedad mercantil. Además, la imagen que da una sociedad mercantil, la seriedad que ofrece, las garantías de cara a los clientes y proveedores era fundamental para nosotras. Eramos conscientes de que otro tipo de sociedad era más económica, pero nos arriesgamos. Seguidamente solicitamos al Registro Mercantil la Certificación Negativa del Nombre. En este Registro ven si alguna empresa tiene el nombre que propones. Después se acude al Notario donde se realiza la escritura pública de constitución de la sociedad. En Hacienda de la DGA se abona el impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, que en concreto para una Sociedad Limitada es el 1% del capital social. En el Registro Mercantil de Zaragoza se inscribe la sociedad y en Hacienda estatal hay darse de alta en el Censo Empresarial y en el Ayuntamiento del Impuesto de Actividades Económicas (I.A.E.). Hay que decir que no hay un I.A.E. específico para tra-

bajo social. En la Seguridad Social cada socio debe darse de alta en el Régimen Especial de Autónomos. Por último, nos colegiamos en nuestro colegio profesional, ya que es obligatorio para todo trabajador social que quiera ejercer. Y por fin ya estaba creada la empresa.

Las actividades que desarrollamos en el Centro son cuatro: atención directa, realización de informes sociales, investigación social y formación.

En la atención directa, los clientes vienen a nuestro despacho profesional o nos desplazamos a la empresa o asociación con quién tenemos concertado el servicio. Consiste en tres niveles de intervención: Información, Asesoramiento y Tratamiento. La información siempre tiene un carácter técnico, que facilita datos objetivos aplicables a una situación concreta de la persona que acude a consultar al profesional, el mayor porcentaje de solicitudes son direcciones y también características sobre organizaciones o establecimientos sociales como centros de día, residencias, centros de rehabilitación de toxicómanos, centros de ocio. También vienen demandas de información sobre temas específicos y concretos como, por ejemplo, prestaciones, adopciones, etc. En determinadas ocasiones se presenta como solicitud de información una demanda encubierta de otro tipo de ayuda, por lo que consideramos imprescindible que esta información general sea prestada siempre por un profesional.

El siguiente nivel de intervención es el asesoramiento, aquí la actuación profesional requiere la aplicación de técnicas que faciliten el cambio de una situación ante la cual el cliente no tiene los recursos suficientes para afrontarla. Este nivel tiene carácter de especialización. Las demandas más solicitadas se generan entorno a la familia, como dificultades conyugales, relación padres-hijos o temas de empresa como la incorporación al trabajo después de un accidente laboral o de una enfermedad profesional, etc.

El tercer nivel de intervención es el tratamiento, se realiza una intervención desde una situación deteriorada que requiere la colaboración de profesionales especializados. Nuestro Centro utiliza los servicios de psicólogos, médicos, abogados, etc.

Otra de las actividades que llevamos a cabo es la elaboración de Informes Sociales. Partimos de que el Informe Social es un documento único y exclusivo de los Diplomados en Trabajo



Social, digo esto porque si bien un Informe Psicológico no lo emite un Médico, un Informe Social no lo puede emitir un Educador o cualquier otro profesional. Se están dando casos de intrusismo profesional y el Consejo General de Colegios Profesionales está tomando una determinación al respecto.

Normalmente, los informes sociales que realizamos se hacen a petición del Juzgado, como opinión externa en un caso o a petición del cliente como prueba testifical, en temas como separaciones, divorcios en los que hay hijos por en medio, petición de indemnizaciones, prestaciones, etc.

En el campo de la investigación social, hacemos estudios sobre población, recursos, a petición de empresas o profesionales.

En cuanto a la formación, hemos puesto en marcha proyectos para la creación de empresas de servicios sociales en el medio rural. Empresas como residencias y centros de día. Nuestro trabajo es formar a las personas para la creación de estos servicios.

¿Quién demanda nuestros servicios?. Tenemos clientes privados que acuden a nuestra consulta como si acudiesen a la consulta de un psicólogo o un abogado, también profesionales como médicos, arquitectos, abogados, graduados sociales, psicólogos que nos derivan el caso al ser un tema de Acción Social. Además organismos públicos, instituciones privadas y, por último, empresas que necesitan profesionales con conocimientos psicosociales de la empresa para su servicio de prevención.

En cuanto a los honorarios, existe un baremo del Consejo General de Colegios Profesionales de Trabajo Social que es del año 1989, está un poco desfasado y se deja a la arbitrariedad del profesionales.

Con respecto a las formas de contratación, se puede acceder a nuestros servicios a través de un acto de servicio, por contrato de arrendamiento de servicios y por colaboración en temas específicos.

Un tema que me gustaría tratar es si la formación que se recibe en esta Escuela era adecuada o no a nuestra actividad profesional. En principio, toda carrera universitaria sirve como formación básica y necesaria para empezar a desarrollar una profesión. En concreto, cuando yo estudié, que lo hice con el plan anterior, las asignaturas eran muy generalistas y repetitivas, no iban enfocadas al mercado laboral, se nos preparaba

para atender un servicio público, burocrático, paternalista. El ejercicio profesional en una empresa privada era algo anecdótico. Recuerdo que el Gabinete Técnico vino a darnos una charla, pero no se profundizó. Echábamos en falta que nos hablasen de los distintos campos de intervención. Se nos preparaba más para opositar que para emprender.

Aunque el ejercicio libre de la profesión parezca muy bonito desde fuera nos encontramos habitualmente con problemas, sobre todo en el trabajo diario el mayor inconveniente es la intangibilidad del servicio, cómo explicar a una empresa nuestro servicio y cómo presentárselo como necesario, en este tema hemos tenido que ser muy creativas. Otro inconveniente es la falta de costumbre de estos servicios. Muchos clientes vienen a la consulta pensando que es un servicio público y es como cualquier otro despacho profesional. El equilibrio económico es también un problema, en una empresa de estas características se depende de la demanda y ésta fluctúa.

Pero no solamente hay problemas, también hay beneficios. El hecho de no tener una jerarquía por encima que te diga lo que hay que hacer es importante, el poder elegir tu trabajo y organizarlo de la manera que uno desee y, por supuesto, gran satisfacción al sacar adelante esta empresa.

En cuanto a las salidas profesionales de este campo creo que las estructuras sociales y laborales en este país han cambiado bastante. La administración tiende a contratar o subcontratar los servicios y esto nos favorece. En los últimos años, las administraciones están demostrando una preferencia por contratar con entidades sin ánimo de lucro, en las que se esconde un poco de ánimo de lucro y, también, a veces no se puede dar en este tipo de asociaciones un servicio de modo continuado y profesional porque dependen, en muchas ocasiones, de voluntariado.

Por último, quería decir que están surgiendo empresas de Servicios Sociales para la gestión de residencias y otro tipo de centros, que un campo nuevo y a explorar está en el medio rural donde faltan muchos servicios y estamos viendo que la gente más joven de los municipios pequeños decide crear este tipo de empresas y ofrecerle sus servicios a la administración. En muchos casos, se encuentran con que el Ayuntamiento responde. Por ello, habría que empezar a mover el trabajo en la dimen-

sión local, yo os quiero animar y aunque os digo que es difícil al principio, luego da gran satisfacción. Hay que emprender.

### **Intervención de D.<sup>a</sup> Dolors Colom**

Primero deseo agradecer la oportunidad de estar aquí con ustedes y más que nada es una oportunidad porque a veces no pensamos en las cosas que hacemos. Cuando me pidieron contar la experiencia de crear una empresa, que no es exactamente de gestión de servicios sociales, —en realidad es una empresa que está trabajando con poblaciones— me salieron muchas cosas que me sirvieron para pensar y reflexionar en el camino.

Yo tengo una empresa que nunca me propuse tener. Estaba trabajando en un hospital —siempre me he movido en el campo de la salud— y me tocó organizar el servicio de trabajo social. También me tocó pasar la crisis de la sanidad y puedo decir que de alguna manera me formé con mentalidad de estar justificando constantemente lo que estábamos haciendo desde el servicio de trabajo social del hospital. Lo que sucedió es que a veces me llamaban compañeros desde otros hospitales, desde otros puntos de España, para ver si podía echarles una mano. Orienté el trabajo del hospital a la investigación y, de repente, me encontré con que trabajar me costaba mucho dinero, porque por una parte cobraba del hospital y por otra todo lo que hacía, como no tenía ningún tipo de estructura, entre las retenciones... trabajar me costaba mucho dinero y dije: no puede ser.

Me aconsejaron una estructura en que los gastos que tenía por hacer este tipo de trabajo extra me permitiese como mínimo poder desgravar lo que estaba invirtiendo. Finalmente me decidí por una sociedad limitada, principalmente porque da una cierta estabilidad; poco a poco me salieron trabajos, inicialmente impensables.

Para entrar en el tema una empresa es un idea, un proyecto; puede ser un sueño, es calidad, unos valores, a veces hay mucha inercia —sobre todo al principio—, es una filosofía imprescindible, una ética. En las empresas de servicios en las que estamos trabajando, la ética y los negocios es algo que a veces parece incompatible y no lo es en absoluto. Sobre todo

tiene que ser sorpresa tanto para el que recibe el servicio como para el que lo da. En todos los proyectos en los que trabajo siempre hay un factor sorpresa y evidentemente es positivo. Los tipos de proyecto que estamos haciendo básicamente siempre son estudios de satisfacción, de opinión, de autoevaluación de los profesionales, de organización de servicios, confección de memorias, formación, diseño de sistemas de información etc. Pero básicamente dentro de este nivel y en el campo de la salud.

Respondiendo a los tres tipos de planificación que podemos encontrar: a veces hay proyectos que responden más a una organización de planificación operativa, es decir, ayudar a los profesionales a organizar su día a día. Hay proyectos que pueden tener la finalidad de ayudar a los profesionales a organizar el servicio, no tanto el día a día sino a más a largo plazo, y, últimamente, en lo que estoy trabajando más es en la planificación estratégica —que es a 4 años vista—. No confundirla con la planificación a largo plazo. Digo planificación estratégica porque en ella intervienen los que hacen que los planes se hagan realidad. A veces hemos oído que unos planifican y los otros se ríen de la planificación. En los años 70 en Estados Unidos la planificación estratégica fracasó precisamente porque no se tenía en cuenta a las personas que tenían que hacer efectivo el proyecto. Yo diría que básicamente ayudamos a organizaciones de salud a ganar clientes, mantenerlos, a investigarse, a evaluarse, promocionarse y, en definitiva, a transformarse.

En este sentido, todos los proyectos en los que participamos tienen como punto de partida la implicación de aquellos que van a ejecutar sus planes. Siempre se hace un primer análisis de la situación actual y luego proyectamos: cómo estará la demografía, la demografía está cambiando, los profesionales están cambiando, la economía está cambiando, los clientes y las tecnologías están cambiando. De algún modo intentamos no hacer futurismo, pero que las organizaciones tengan, una visión a largo plazo. Siempre insistiendo en la misma línea, lo que hacemos con las organizaciones es básicamente ayudarlas a cambiar sus relaciones con la comunidad, a cambiar su práctica asistencial, en algunos casos, y a cambiar la propia organización.

Las organizaciones sobre todo las sanitarias se miran mucho el ombligo, como si fuesen el fin y el principio de todo y consiste en darles la visión de las personas a las que atienden.

Condición indispensable es que haya un compromiso en los logros. No imagino hacer un proyecto en que no haya un compromiso de la organización en los logros, entre otras cosas porque lo contrario sería un fracaso. Siempre todos los proyectos tienen una doble dirección y en estas empresas, es una característica que no podemos olvidar, siempre hay una dirección que va desde la organización a la ciudadanía y de la ciudadanía a la organización. Siempre estamos hablando de que son organizaciones que tienen que atender a personas y estas personas tienen que tener la oportunidad de poder decidir como quieren que sean estas organizaciones.

Hay que ver los objetivos que tenemos: yo digo el objetivo del avión no es volar, porque si siempre estuviera volando no nos serviría de nada. El avión transporta personas de un sitio a otro y nuestra empresa transporta también las organizaciones de un sitio a otro. No hacemos proyectos largo. Casi podemos hablar de autoriesgo. Los proyectos de los que solemos hablar tienen una duración de seis a doce meses, con lo que la inestabilidad de la empresa está garantizada y el horizonte económico es de siete, ocho meses vista. Entonces en estos momentos puedo vivir siete u ocho meses sin pensar en aumentar las listas de bienestar social.

Cualquier tipo de propuesta contiene una primera parte, — nos negamos a partir de suposiciones, comentarios que a veces mueven demasiadas cosas y opiniones—. Antes de hacer cualquier cosa, siempre, hay una investigación previa; hay un análisis con los responsables de la organización; hay un plan de acción, una ejecución y una evaluación, que muchas veces nos permite hacer una nueva propuesta que nos permite vivir seis, siete meses más.

El tema de la financiación es un problema porque si trabajas con entidades públicas pagan mal y tarde; si trabajas con entidades privadas, a lo mejor trabajas menos. Es un problema cada trimestre cuando te cae el IVA: has hecho una factura grande y resulta que no has cobrado y, sin embargo, hay que ingresar religiosamente el IVA. Normalmente lo que hacemos es que del presupuesto global, el 20 o 25% se paga por adelantado y el resto se divide entre el total de meses que dura el proyecto; esto en parte es para dar confianza a las personas que nos pagan el proyecto y así, si no están satisfechos, pues no nos pagan su dinero.

Otro tema importante para evitar riesgos: cada proyecto tiene un contrato y el contrato implica una propiedad intelectual, poder utilizar unos métodos y una privacidad, —tanto por parte de hospitales, compañías de seguros o clínicas,— de los métodos y técnicas que utilizamos nosotros como de los métodos y técnicas que utilizan ellos.

A veces se dice que los contratos están de más, pero yo me vi con la necesidad de hacer un contrato de cada proyecto, no tanto económico sino más bien un contrato moral.

También hemos aprendido a ver que tenemos límites. En la puesta en marcha, en la formación de la empresa yo me vi incapaz y lo puse en manos de un gestor y de un abogado y les dije: decirme lo que hay que pagar, lo que hay que hacer. Es otra manera de decir: como no sabemos de todo y hay profesionales que saben más... También tenemos un conjunto de asesores externos, que básicamente son profesionales de la medicina, sociología, psicología, antropología, economía, gestión y abogacía. Yo digo que el abogado es el médico de cabecera de la empresa.

Otra cosa en la que hay que pensar es en el estereotipo de que los empresarios sólo ganan dinero y yo les puedo decir que también se puede perder dinero.

Y ahora me voy a permitir el hacerles dos o tres sugerencias: en principio, todos pueden montar su empresa pero, a veces esta idea, es una tontería. Nunca desprecien una idea, todas las ideas son buenas. Nunca la cuenten porque se la quedará el de al lado y además dirá: esto ya lo había pensado. No hay que contar las ideas. Pensar no es suficiente, hay que saber cómo llevarla a cabo, cuánto cuesta, —porque llevar a cabo las ideas cuesta un dinero—, a quién se necesita y a qué hay que renunciar. Esto implica reflexionar. Yo les indico que se paren en el camino y reflexionen.

Para terminar me gustaría darles ánimos y decir que todos son empresarios. Lo quieran o no, constantemente están tomando decisiones: el tomar vacaciones o no, si las pasan en Mallorca o en Andalucía, esto implica una decisión, tengo o no dinero para ir... Esto, transportado a un nivel macro sería una empresa.

## **Coloquio**

### **Pregunta**

Respecto a la relación de las empresas de servicios sociales con la administración y la preferencia de ésta por entidades sin ánimo de lucro, discrepo de la opinión de Laura Velasco respecto al papel del voluntariado. Además que se trabaje con el voluntariado no quiere decir que no se trabaje bien porque también son profesionales.

### **Respuesta**

#### **D.<sup>a</sup> Laura Velasco**

Yo no he querido generalizar en ningún momento. Sé que hay entidades correctas, pero desde el punto de vista empresarial el voluntariado es una competencia. El voluntariado puede estar preparado profesionalmente, pero no es lo mismo que un profesional y no arriesga de la misma manera que un profesional. Se está viendo en el tema de gestión de residencias de tercera edad. En los concursos eligen antes a una entidad sin ánimo de lucro que a una empresa, pero directamente, lo que dicen los que llevan estos temas en la administración, es que es por prestigio social. Saben que los profesionales en la empresa lo pueden hacer muy bien, pero eligen a las entidades de voluntariado por prestigio social, es la respuesta que dan ellos. Yo creo que no se puede basar todo el trabajo en el voluntariado.

#### **D. Antonio Julián**

Yo creo que lo que dice Laura es cierto y sobre todo es cierto en Aragón, porque aquí, como en muchas cosas tenemos años de retraso y en este terreno es igual. Nosotros afortunadamente trabajamos en otras comunidades en donde no ocurre esto. Es decir, una ONG tiene un papel y una función específica

que cumplir y nadie quiere usurpar ese papel. Lo que ocurre es que hay determinadas cosas y determinadas gestiones o aspectos en que o se compite en igualdad de condiciones o no puede ser; ese es el planteamiento de otras regiones. En Aragón se favorece que ONGs gestionen determinadas cosas, relacionadas sobre todo con el tema de residencias, de centros de ese tipo y sin generalizar, yo quería puntualizarlo, porque esto ocurre aquí, no en otros sitios.

## **Pregunta**

Continuando con este tema, lo que quería comentar es que para estar en el mercado en igualdad de condiciones ante esta nueva realidad de servicios o producto que ofertamos, falta un legislación que amplíe las posibilidades para crear empresas. Vosotros habéis optado por S.L por S.A.L., pero el perfil de la persona que se lanza a montar empresas no tiene un poder económico tan elevado, tan estable para las fórmulas tradicionales de empresa. Esa es una laguna importante. Esa laguna nos crea dificultades tanto a entidades sin ánimo de lucro como a empresas como las que vosotros habéis organizado porque no tiene nada que ver con la empresa mercantil ni en objetivos a corto ni largo plazo; entráis en el mercado como entramos todos. Esa es la primera laguna, luego cuando uno sale al mercado tiene algo que ofrecer y adquiere un compromiso para ofrecerlo y eso lo adquirimos todos vayamos o no en igualdad de condiciones y quien nos va juzgar es el cliente porque tiene donde escoger y entonces no desperdiciemos el ver en el otro a un enemigo; la dificultad es el mercado, la estructura de mercado que nos crea competencia. Yo creo que debemos pedir todos una legislación que nos permita a proyectos menos ambiciosos económicamente y de estructura tener cabida.

Por otro lado, hace unos días estuve en una reunión en la administración y el discurso, que Laura ha planteado, lo señalaban a la inversa; se trata de que no caigamos en apoyarnos en eso, se trata de conocer la situación y saber como nos tratan. La calidad será tanto una como otra y cada uno tendrá que evaluar y saber si es capaz de trabajar en ello. En este tema de los ser-



vicios sociales hacen falta muchos recursos humanos en estas empresas porque los destinatarios son personas en su mayoría y eso ni la administración ni la empresa privada lo paga demasiado bien. Es otro dato importante, decir que no lo paga demasiado bien porque no se paga bien la mano de obra.

### **Respuesta D.<sup>a</sup> Dolors Colom**

Quiero darte toda la razón, y no lo digo por decir, es algo que se me ha olvidado; es como si cualquier persona que quiera empezar a trabajar en cualquier empresa automáticamente tuviera que hacer una póliza de crédito, dejar una fianza. Es cierto, la administración en este sentido está volando, es el avión que vuela solamente y es algo que es difícil. Lo que compensa cuando pones en la balanza lo que ganas y lo que pierdes, piensas que eres feliz porque puedes hacer lo que te da la gana y no es verdad porque tengo trabajo pero solamente la posibilidad de decir, hoy si no quisiera, nadie me dice lo que tengo que hacer. Es una sensación agradable, que te cuesta dinero, bueno, seguro, pero todo cuesta dinero.

### **D.<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Mar del Rincón**

Ayer se estuvo hablando aquí de los nuevos yacimientos de empleo y los servicios de proximidad. Dentro de los llamados servicios de proximidad, lo relacionado con los servicios sociales —especialmente el cuidado de personas— está generando y puede generar mucho empleo. Si situamos la demanda creciente de este tipo de servicios en un contexto muy determinado; en toda Europa se esta produciendo una tendencia a “la privatización” de los sistemas de bienestar o políticas sociales. Así, nos encontramos con una situación muy interesante y muy atractiva para trabajadores sociales que se lanzan y que saben que no tienen el futuro garantizado como opositores. Hay una realidad muy concreta que debe de tenerse en cuenta: este es un mercado muy particular. Es un mercado donde los clientes, fundamentalmente, van a ser administraciones públicas, entida-

des sociales y, en menor medida, esos clientes privados de los que vosotros estabais hablando. Yo no voy a decir si hay competencia leal o desleal entre ONGs o entre el llamado sector privado no lucrativo o el sector mercantil. Sí quiero señalar que el sector empresarial en el terreno social ha tenido y sigue teniendo mala prensa. Hay competencia y hay que clarificar muchos aspectos. Es necesario, sobre todo, crear un marco legislativo. Ayer se hizo una referencia al modelo francés, quizás no tendríamos que ir a la situación de Francia donde existe una legislación tremendamente complicada, pero también sabemos que, especialmente en determinados sectores y problemáticas, dentro de los servicios sociales, es necesario regular, y no solo en el campo de las empresas de inserción como ayer se decía.

## Pregunta

En el ámbito de Trabajo Social siempre hay miedo a meterse con las ONGs, digamos entidades sin ánimo de lucro, y con lo que hay en Aragón de tradición. Como conclusión una labor que tienen actualmente los profesionales titulados que quieren ir al ejercicio libre es mentalizar a la administración de la igualdad de oportunidades, que no la hay. Cuando hay proyectos de cualquier tipo desde la administración no hay igualdad de oportunidades para los del ejercicio libre porque sois empresas en ocasiones, bastante limitadas en cuanto al personal y a economía.

Por la tradición de nuestra comunidad autónoma y por la política social del momento, en estas mesas de negociación se da antes a una entidad con tradición en estos servicios sociales ¿por qué no nombrarlo? A Cáritas, o Federico Ozanam o cualquier grupo que ha nacido de esas organizaciones. Tenemos en Aragón una empresa con más de 200 empleados y es privada sin ánimo de lucro, es Federico Ozanam. Abordar el mercado es abordarlo desde la realidad.

Ahora pregunto a Laura: vosotras como empresa de mujeres ¿tuvisteis ocasión de ofertar vuestra empresa al Instituto Aragonés de la Mujer para lograr subvenciones como empresa que nace —que es ahí donde también se da a conocer a la administración— o del Fondo Social, o del Fondo de Solidaridad?

Es decir ¿cómo conoce la administración, las empresas que se van creando? o ¿cómo se lo habéis dado a conocer para poder entrar en igualdad de condiciones con otras entidades sin ánimo de lucro que pueden llevar tan bien el trabajo como vosotros? Porque creo que la administración es ajena a las nuevas iniciativas y, en este caso, en estas negociaciones está fiándose más de esa tradición. Antonio, en este caso, sabe muy bien que en Aragón, a veces se ha pedido que las gestiones sean llevadas por las propias empresas de Aragón

Quiero hacer otra pregunta. Hay un aspecto que veo que se trata poco cuando se habla de empresa privada; en la empresa pública apruebas unas oposiciones y te encuentras con el compañero, no lo has elegido. Cuando se habla de creación de empresa es importante saber como buscar al compañero antes de iniciar la empresa. No habéis hablado de este punto. Dolors por ejemplo empezó sola pero ya con una gran experiencia laboral, pero los recién salidos de las escuelas, sin esa experiencia laboral deben buscar personas con esa misma idea; hay que tener el equipo previo a la creación, no posterior.

Es un aspecto que hay que trabajar: con quien quieres trabajar, quien tiene ideas afines a ti, quien comparte tus proyectos y para eso hay que conocerse en la Escuela, en grupos de trabajo, porque si no es imposible que se haga aislado un recorrido de empresa.

### **Repuesta D.<sup>a</sup> Laura Velasco**

Respecto a si pedimos fondos cuando creamos la empresa, hace tres años no había ningún fondo para este tipo de sociedad ni del INEM, ni del Instituto Aragonés de la Mujer, ni del Fondo Social, ni de la DGA, ni de la CREA, ni del Ayuntamiento. Había fondos, pero para empresas industriales, porque una empresa de estas características no da unas garantías de negocio a las administraciones.

Luego quería responder sobre cómo nos habíamos dado a conocer para trabajar en conciertos con la administración. En realidad nosotras nunca hemos querido tabarra con la administración, lo digo así de claro. Dolors ya lo ha dicho: pagan tarde

y mal. En realidad hemos trabajado dos veces con la administración: Hemos buscado clientes en otros sectores donde nos sentíamos más a gusto, como es en las empresas donde se presenta el proyecto y lo haces de manera empresarial y conveniendo y al final te contratan. También a través de clientes privados. Nunca hemos querido enfrentarnos ni interesarnos por ningún tipo de gestión de ningún servicio público.

En cuanto a los compañeros de trabajo, ya he comentado que nosotras nos conocíamos de la carrera, las tres hicimos Trabajo Social y el Master de Estudios Sociales Aplicados de la Universidad. También hicimos otros cursos especializados en Gerontología, Psicología... Bueno, en realidad éramos más personas al principio, pero, por circunstancias personales y porque nosotras nos arriesgamos más, nos quedamos las tres socias. Al conocernos ya sabíamos de qué pie cojeábamos cada una.

#### **D. Antonio Julián**

Yo quería decirte algo Ana sobre los temas que has comentado. Sobre las ONGs aquí en Aragón es un tema de mentalidad política y tiene que evolucionar. Es evidente que, aunque se haga más o menos presión, es una cuestión que llegará en unos años en cuanto a mentalidad política.

Respecto al tema del equipo del inicio, creo que es importante. Cuando vas a iniciar una experiencia no se puede hacer con alguien que te encuentras, hay que hacer un proceso de maduración conjunta con un tipo de personas y, entre todas, fraguar la idea y pensar el proyecto.

Aquí creo que es importante que el Colegio Profesional estimulara la creación de estos grupos para que de alguna manera la gente que está en el paro pudiera plantearse este tipo de alternativa. Creo que es una idea que se podría proponer para ver si tiene acogida.