



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA



ACCIONES E INVESTIGACIONES SOCIALES
2020. n.º 41, 336 pp., I.S.S.N. 1132-192X
https://doi.org/10.26754/ojs_ais/23404507

1. *Trabajo Social y Servicios Sociales: Dos elementos clave en el diseño e implementación de un Sistema de Mediación Familiar en Aragón.*
Carmen Mesa Raya
Jorge Gracia Ibáñez
Alba Mª Fernández-Campo
2. *Aproximación a los retos emergentes para el Trabajo Social Comunitario a partir de la experiencia de la Covid-19. Hacia un diseño participativo de políticas sociales.*
Antonio Eito Mateo
Jesús García Martínez
Antonio Matías Solanilla
3. *Cuantificación y prescripción: ¿qué pasa con los márgenes de maniobra de los trabajadores sociales y los usuarios?*
Pierre Artois
4. *Consolidación de la Investigación clínica y experimental en Trabajo Social desde 1960 hasta la actualidad: Experimentos, cuasi-experimentos y Diseños de Evaluación de Caso Único (SCDE).*
Evaristo Barrera-Algarín
5. *Dos décadas de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000: el trabajo social forense desde un enfoque de derechos.*
Emiliano A. Curbelo Hernández
6. *Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano.*
Eduardo Alberto Leché Martín
Ana Gil-Lacruz
Marta Gil-Lacruz
7. *Noche de muestreo de personas sin hogar en la ciudad de Cádiz 2019. Características y tendencias del sinhogarismo.*
Gabriel Robles Gavira
8. *La violencia de género como responsabilidad estatal: Una mirada hacia la situación argentina.*
Paz Olaciregui Rodríguez
9. *Las aspiraciones sociales de la adolescencia en México.*
Nemesio Castillo Viveros
José Alfredo Zavaleta Betancourt
Erika Patricia Rojas González
10. *Un análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector energético español: cómo se presenta, cómo se percibe.*
Diana Victoria Lasiera Asún
11. *Validación de una Escala para Medir el Índice de Eficacia Intercultural del Profesorado.*
Tatiana Iñiguez-Berrozpe
Carmen Elboj-Saso
Ainhoa Flecha
Ariadna Munté Pascual

CONSEJO DE DIRECCIÓN

Chaime Marcuello Servós
María Mar del Rincón Ruiz
Jesús Gracia Ostáriz
Josefina Murillo Luna

CONSEJO DE REDACCIÓN

José Luis Argudo Pérez. Universidad de Zaragoza
Tomasa Bañez Tello. Universidad de Barcelona
Esther Casares García. Universidad Pública de Navarra
Chaime Marcuello Servós. Universidad de Zaragoza
María Mar del Rincón. Universidad de Zaragoza
Jesús Gracia Ostáriz. Universidad de Zaragoza

José Manuel Lasiera Esteban. Universidad de Zaragoza
Josefina Murillo Luna. Universidad de Zaragoza
Enrique Pastor Seller. Universidad de Murcia
José Luis Sarasola-Sánchez Serrano. Universidad
Pablo de Olavide de Sevilla
Beatriz Setuain Mendía. Universidad de Zaragoza

CONSEJO ASESOR

Julio Argueta Jaén. UNAN-León (Nicaragua)
José Enrique Alonso Benito. Universidad Autónoma de Madrid
Francisco Branco. Universidad de Lisboa
José Ramón Bueno Abad. Universidad de Valencia
Alfonso Cano López. Universidad de Alicante
Javier Delgado-Ceballos. Universidad de Granada
Gerardo Fugí Gambero. Universidad Nacional Autónoma de
México
Eduardo González Fidalgo. Universidad de Oviedo
Leonor González Menorca. Universidad de La Rioja
Ana Guil Bozal. Universidad de Sevilla
Viviana Ibáñez. Universidad de Mar del Plata (Argentina)

Miguel Martínez Lucio. Universidad de Manchester (Reino Unido)
Miguel Laparra Navarro. Universidad Pública de Navarra
Purificación Mayobre Rodríguez. Universidad de Vigo
Luis Nogués Sáez. Universidad Complutense de Madrid
Joan Pallarés Gómez. Universitat de Lleida
Xavier Pelegrí Víaña. Universitat de Lleida
Enrique Raya Lozano. Universidad de Granada
Santos Ruesga Benito. Universidad Autónoma de Madrid
Bibiana Travi. Universidad de Luján (Argentina)
M^o Jesús Úriz Pemán. Universidad Pública de Navarra
Octavio Vázquez Aguado. Universidad de Huelva

EDITA

Universidad de Zaragoza
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Este número ha sido cofinanciado por el Vicerrectorado de Política Científica, con cargo a la convocatoria de ayudas para la edición de revistas científicas 2020.

REDACCIÓN, SUSCRIPCIONES Y SERVICIO DE CANJE

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
C/ Violante de Hungría, 23
50009 ZARAGOZA
Tfno. 976 761000, ext. 4516
Fax 976 761029
E-mail: ais@unizar.es

IMPRIME

GAMBÓN, S.A.
2020 / n^o 41

ISSN: 1132-192X; ISSN: 2340-4507 (versión electrónica)

Deposito Legal: Z-2935-1991

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/23404507



1542



Trabajo Social y Servicios Sociales: Dos elementos clave en el diseño e implementación de un Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

Carmen Mesa Raya
Jorge Gracia Ibáñez
Alba M^a Fernández-Campo 9-32

Aproximación a los retos emergentes para el Trabajo Social Comunitario a partir de la experiencia de la Covid-19. Hacia un diseño participativo de políticas sociales.

Antonio Eito Mateo
Jesús García Martínez
Antonio Matías Solanilla 33-58

Cuantificación y prescripción: ¿qué pasa con los márgenes de maniobra de los trabajadores sociales y los usuarios?

Pierre Artois 59-83

Consolidación de la Investigación clínica y experimental en Trabajo Social desde 1960 hasta la actualidad: Experimentos, cuasi-experimentos y Diseños de Evaluación de Caso Único (SCDE).

Evaristo Barrera-Algarín 85-116

Dos décadas de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000: el trabajo social forense desde un enfoque de derechos.

Emiliano A. Curbelo Hernández 117-135

Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano.

Eduardo Alberto Leché Martín
Ana Gil-Lacruz
Marta Gil-Lacruz 137-170

<i>Noche de muestreo de personas sin hogar en la ciudad de Cádiz 2019. Características y tendencias del sinhogarismo.</i>	
Gabriel Robles Gavira.....	171-199
<i>La violencia de género como responsabilidad estatal: Una mirada hacia la situación argentina.</i>	
Paz Olaciregui Rodríguez	201-229
<i>Las aspiraciones sociales de la adolescencia en México.</i>	
Nemesio Castillo Viveros José Alfredo Zavaleta Betancourt Erika Patricia Rojas González.....	231-261
<i>Un análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector energético español: cómo se presenta, cómo se percibe.</i>	
Diana Victoria Lasiera Asún.....	263-295
<i>Validación de una Escala para Medir el Índice de Eficacia Intercultural del Profesorado.</i>	
Tatiana Iñiguez-Berrozpe Carmen Elboj-Saso Ainhoa Flecha Ariadna Munté Pascual.....	297-326
<i>Normas editoriales para la presentación de originales.</i>	
.....	327-334

Acciones e Investigaciones Sociales
 Versión electrónica / Digital Version
 eISSN: 2340-4507
<http://sociales.unizar.es/ais/presentacion>
<https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais>
 Acceso abierto a todos los contenidos de la revista
 Free access full journal

Trabajo Social y los Servicios Sociales: Dos elementos clave para el avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón

CARMEN MESA RAYA

DIPLOMADA EN TRABAJO SOCIAL

LICENCIADA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y DE LA SOCIOLOGÍA

JORGE GRACIA IBÁÑEZ

PROFESOR AUXILIAR CONVIDADO EN LA ESCOLA DE CRIMINOLOGIA
DE LA UNIVERSIDAD DE OPORTO (PORTUGAL)

PROFESOR UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA (UNIR)

DOCENTE DEL MASTER EN DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA
UNIVERSIDAD CARLOS III

ALBA M^a FERNÁNDEZ-CAMPO

TRABAJADORA SOCIAL

TIEBEL SOCIEDAD COOPERATIVA. SERVICIOS DE INSERCIÓN

Resumen: El trabajo que se presenta tiene su origen en la investigación social aplicada publicada en junio del 2020 titulada: “¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?”. Partiendo de la descripción de

las luces y las sombras del sistema de mediación familiar actual, se explica la importancia del trabajo social y de los servicios sociales para avanzar hacia un renovado sistema que fomente y promueva la mediación extrajudicial desde los servicios sociales, fortaleciendo así la dimensión preventiva de la intervención en los conflictos familiares y dotando a la mediación familiar de la posibilidad de ser ejercida como técnica puntual dentro de la intervención familiar o como una metodología o servicio específico que se despliega, dependiendo de cada caso, desde diferentes modelos teóricos.

En este contexto, cobra especial relevancia el trabajo social como disciplina y como profesión por su capacitación para el ejercicio no sólo de la mediación familiar sino de otras técnicas o metodologías de intervención familiar que se complementan con ella.

Palabras clave: mediación familiar, intervención familiar, trabajo social, servicios sociales, conflictividad familiar.

SOCIAL WORK AND SOCIAL SERVICES: Two key elements for developing the Family Mediation System in Aragon

Abstract: The work presented has its origin in applied social research published in June 2020 entitled: “How to implement a family mediation system in Aragon”. Starting from the description of the lights and shadows of the current family mediation system, it explains the significance of social work and social services in an effort to advance towards a renewed system that will encourage and promote extrajudicial mediation as generated by such services. By so doing, this will add weight to the preventive dimension of intervention in family conflicts. It will also enable family mediation to be exercised either as a specific technique within the sphere of family intervention or as a specific methodology or service that is deployed from different theoretical models, depending on each case.

In this context, social work as a discipline and as a profession is particularly relevant due to the training afforded not only to the practice of family mediation but also to other complementary techniques or methodologies of family intervention.

Key Words: family mediation, family intervention, social work, social services, family conflict.

Trabajo Social y los Servicios Sociales: Dos elementos clave para el avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón



Carmen
Mesa Raya

Jorge
Gracia Ibáñez

Alba M^a
Fernández-Campo

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415118

Recibido: 30/08/2020

Aceptado: 10/12/2020

El artículo que se presenta tiene su origen en una investigación social aplicada titulada: **¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?**. Esta investigación se elaboró desde el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón en colaboración con el Laboratorio de Sociología Jurídica de la Universidad de Zaragoza. El informe definitivo se publicó en junio del 2020 y el proyecto se financió a través de la convocatoria de subvenciones que la Dirección General de Justicia del Gobierno de Aragón realizó en 2019 para promover proyectos de investigación en materia de mediación intrajudicial y extrajudicial realizados por Colegios Profesionales, Asociaciones sin ánimo de lucro y Fundaciones. La convocatoria de subvenciones fue de concurrencia competitiva y el Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón optó a la misma presentando un proyecto en octubre del 2018.

INTRODUCCIÓN

Este artículo se fundamenta en un trabajo de investigación previo realizado por las mismas personas que lo suscriben. Una investigación social titulada: **“¿Como implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?”**, liderada desde el Colegio

Profesional de Trabajo Social de Aragón en colaboración con el Laboratorio de Sociología Jurídica de la Universidad de Zaragoza. Se llevó a cabo desde el mes de diciembre de 2018 al mes de octubre de 2019. El informe de esta investigación se publicó en junio del 2020 y está disponible para su revisión y lectura en la página web del mencionado colegio profesional¹.

La investigación social tuvo como fin realizar una propuesta para avanzar en el diseño y desarrollo del Sistema de Mediación Familiar en Aragón (Mesa, Gracia, y Fernández, 2020, p.4). Con esta finalidad, y tras el pertinente trabajo de campo y análisis de la información recogida, se realiza una propuesta en la que se presentan las líneas básicas sobre las que en su caso, sería necesario incidir y para ello se elabora un protocolo de doce medidas o acciones específicas que la harían efectiva (Mesa, Gracia y Fernández, 2020, p.132-133).

La propuesta que realiza la investigación social aplicada plantea el avance del actual Sistema de Mediación Familiar en Aragón ampliando su espacio organizativo y funcional desde el Sistema Público de Servicios Sociales². En concreto, se propone la mediación familiar como una prestación social dentro del Servicio de Intervención Familiar, una prestación de servicio incluida en el catálogo de prestaciones sociales de los servicios sociales generales en Aragón³.

Tanto en la propuesta como en el propio informe de investigación, trabajo social y los servicios sociales emergen como dos elementos clave para el pretendido avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

Ahora, este nuevo trabajo se plantea como un espacio específico desde el que profundizar para dar respuesta a dos objetivos diferenciados de la investigación social de la que nace. Explicar

¹ <http://www.trabajosocialaragon.es/como-implementar-un-sistema-de-mediacion-familiar-investigacion.pdf>

Última fecha de consulta el 10/11/2020

² Como antecedente más inmediato a esta investigación social, en enero del 2019, Jose Luis Argudo Pérez y Francisco de Asís González Campo, publicaron un estudio titulado "*Estado y situación de la mediación en Aragón 2018*", que recoge una visión integral de la mediación en Aragón.

³ Tal y como se recoge en la Ley de Servicios Sociales de Aragón – Ley 5/2009, de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón- el Sistema de Servicios Sociales se estructura en dos niveles: Servicios Sociales Generales y Servicios Sociales Especializados.

por qué estos dos elementos (trabajo social y servicios sociales) adquieren un lugar tan relevante en la propuesta que realiza la investigación y qué podrían aportar para ese deseable avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

El artículo se estructura en cuatro partes bien definidas. La primera o introducción, en la que nos encontramos, que pretende hacer una presentación del trabajo, su origen y sus objetivos. En la segunda, se aborda la metodología, donde se describe cómo se ha elaborado y qué técnicas se han utilizado. La tercera, los resultados, en la que se desarrolla el contenido del trabajo partiendo de un breve análisis de situación del Sistema de Mediación Familiar en Aragón para pasar a explicar porqué el trabajo social y los servicios sociales podrían ser determinantes en su avance. Y finalmente, a modo de elementos para el debate, se recogen algunas de la que se consideran las más importantes aportaciones y contribuciones del trabajo social y los servicios sociales no sólo al avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón, sino también a necesidades y demandas emergentes de otros ámbitos.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la elaboración de este trabajo es la que ya se utilizó para la investigación social de la que se nutre. En este caso, se ha revisado toda la información y documentación utilizada previamente, pero desde una perspectiva diferente.

Si la investigación social tenía como fin, como ya se ha señalado, la elaboración de una propuesta para avanzar en el diseño e implementación del Sistema de Mediación Familiar en Aragón, en este caso los objetivos son otros. Explicar y comprender por qué trabajo social y servicios sociales ocupan un lugar predominante en la propuesta y qué pueden aportar a la misma como valor añadido a la situación de partida en la que se encuentra el Sistema de Mediación Familiar en Aragón.

Las técnicas utilizadas son fundamentalmente cualitativas, aunque también están presentes algunos elementos de análisis cuantitativo.

Empezando por estos últimos, en este trabajo se utilizan datos secundarios extraídos de las Memorias del Servicio de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Igualdad y Familias del Gobierno de Aragón⁴.

La investigación primaria, no obstante, se centra en la aplicación de técnicas de investigación cualitativas: en concreto, los grupos de discusión y las entrevistas semiestructuradas. Para el análisis cualitativo, se realizaron dos grupos de discusión y cuatro entrevistas semiestructuradas, dos a personas expertas en la materia objeto de estudio y dos a personas que habían participado en procesos de mediación familiar.

Las personas integrantes de los grupos de discusión se seleccionaron siguiendo los criterios establecidos para esta técnica y en cada grupo participaron ocho personas. El anexo metodológico de la investigación da cuenta de todo ello (Mesa, Gracia y Fernández, 2020, p.139-146).

A lo largo del texto de este artículo aparecen fragmentos de los discursos de las participantes tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión con el fin de reforzar y validar el contenido. La entrevistas aparecen identificadas como E.P y los grupos de discusión como G.1 ó G.2. dependiendo del grupo de discusión en el que la persona participase.

Como es sabido, la metodología cualitativa se encuentra esencialmente orientada a la construcción de modelos comprensivos sobre lo que se estudia. El uso de metodología cualitativa, basada en el diálogo, busca “comprender realidades complejas” (Morse, 2003, p.833), y apareció especialmente oportuna a la hora de afrontar el tema objeto de estudio.

En este sentido, Finch (1986, p.229) consideraba el uso de técnicas cualitativas como un medio de especial eficacia en la evaluación de políticas sociales permitiendo además visiones críticas y alternativas de la realidad estudiada. Y de esta forma la autora señala como “(...) la adopción de epistemologías no positivistas en investigaciones orientadas políticamente – sobre todo en el sentido de análisis de la política social desarrollada en torno a un tema determinado y de la intención (más o menos modesta, más o menos realista) de influir en la misma – implica

⁴ <https://www.aragon.es/-/orientacion-y-mediacion-familiar>
Última fecha de consulta el 10/11/2020

una aproximación al tema en la que los científicos sociales proveen visiones alternativas de la realidad social. Posición que se puede argumentar como el rol más propio de la ciencia social en una sociedad democrática”. En otras palabras, como sugiere Calvo García (1995, p. 36), “La investigación sociojurídica⁵ no sólo debe ser consciente de que hunde sus pies en la realidad social – en el barro, incluso cuando sea necesario –; sino que además la producción científica va a volver sobre esa realidad y que, quizá, se deben dar los pasos necesarios para que de hecho repercute sobre la acción de los agentes en condiciones óptimas”.

RESULTADOS

LA MEDIACIÓN FAMILIAR EN ARAGÓN: Luces y sombras

Antes de revisar el Sistema de Mediación Familiar en Aragón con el fin de partir de una aproximación sobre su estado de situación actual, debemos recordar que el conflicto relacional, objeto de intervención de la mediación familiar⁶, es inherente a la condición humana, al “ser social”. Y así lo reconocía uno de los participantes:

“...el conflicto, vamos a decir que uno de los axiomas del conflicto es que es inevitable y que va a aparecer en todos los ámbitos, desde el interpersonal, en lo familiar, en lo comunitario, lo social o intergeneracional y va a haber muchas diferencias.”
(G.1.4)

Los conflictos son una constante dentro de la historia del ser humano, en tanto que las personas somos portadoras de objetivos vitales, llegando a su consecución ya sea a través del cambio o la violencia (Calderón, 2009, p. 61).

⁵ Entendemos que tanto la investigación como este artículo enlazan con la denominada sociología jurídica en tanto que el objeto de estudio está vinculado en el proceso que va desde la elaboración de normas jurídicas a su aplicación e impacto en la sociedad.

⁶ El conflicto relacional que se genera en el interior de las familias, entre sus integrantes, o entre la familia como unidad social y otras instituciones sociales externas como el vecindario, la comunidad y / o los centros sanitarios, educativos o sociales es objeto de intervención social. Dentro de ella, pero no solo, la mediación familiar tiene un espacio propio.

El cambio y la evolución (social y familiar) es consenso y es conflicto. La cuestión es cómo respondemos a los conflictos, cómo intentamos resolverlos. A través del enfrentamiento o el modelo “ganar-perder” que es el que utiliza la opción judicial, o mediante el modelo “ganar-ganar” que es el que se plantea con la mediación (Alastruey, Fernández, López y Vall, 2016, p. 64).

A pesar de las ventajas de la mediación como método alternativo de resolución de los conflictos frente al proceso judicial (Alastruey, Fernández, López y Vall, 2016, p. 145) seguimos optando mayoritariamente por acudir a los juzgados para resolverlos.

Según Romero (2002), a pesar de ser una sociedad que aboga por la solidaridad, seguimos siendo una sociedad competitiva, agresiva y violenta, donde parece predominar la competición a la colaboración, y la confrontación al consenso y al acuerdo. En referencia a esto, un mediador comunitario participante en la investigación apunta:

“...porque tenemos una cultura muy litigiosa, especialmente en familia...es una sociedad que sigue siendo bastante violenta, es decir, nuestro tipo de relación es muy agresivo, o sea, incluso verbalmente es muy agresivo.” (G.1.2)

Es evidente que, a pesar del camino recorrido, la mediación familiar no termina de obtener los resultados esperados que nos permitan avanzar hacia un modelo de sociedad impregnada por la cultura de la paz, en la podamos gestionar nuestros conflictos familiar de modo alternativo al judicial.

En Aragón, desde el plano puramente jurídico, el actual Sistema de Mediación Familiar se construye sobre la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, en adelante LMFA.

Según María Rosa Gutiérrez Sanz (2012), la LMFA sigue una corriente de mediación alienada con la idea de considerar que la mediación familiar es una fórmula mediante la cual se trata de acabar con la disputa. Esta corriente, que mayoritariamente siguen los mediadores con una formación jurídica, sería la denominada “de resolución de problemas o de satisfacción”, centrada fundamentalmente en llegar a acuerdos. Aunque sobre este tema volveremos más adelante al plantear los modelos teóricos que sostienen la intervención de la mediación familiar; esta

valoración es muy importante en tanto que determina cómo y desde qué paradigma teórico se ha construido la mediación familiar en Aragón.

El actual Servicio de Mediación Familiar se define como un servicio social especializado⁷, organizado para realizar la atención a la ciudadanía en cuatro sedes ubicadas en las localidades de: Zaragoza, Huesca, Teruel y Alcañiz. Las horas de atención de las profesionales adscritas al servicio hacen un total de 39 horas semanales distribuidas del siguiente modo: en Zaragoza el 70% del horario total (27,3 horas); en Huesca el 10% del horario total (3,9 horas); en Teruel el 10% del horario total (3,9 horas); y en Alcañiz el 10% del horario total (3,9 horas)⁸. La valoración sobre este aspecto se refleja en el discurso de alguna de las personas participantes en la investigación como es el caso del Director del Experto Universitario en Mediación de la Universidad de Zaragoza:

“Son pocos profesionales, muchos tienen que trabajar en todo el territorio, en Zaragoza, en Huesca y en Teruel y tienen pocas horas de trabajo semanales como para eso.” (E.P.2)

La escasa cobertura territorial, además de su poca intensidad, son algunos de los puntos débiles del actual Servicio de Mediación Familiar de Aragón. Esto implica que las personas que quieren ser atendidas, tienen que residir en las localidades en las que están ubicados los puntos de atención o de lo contrario, deben desplazarse hasta el punto más cercano.

Aunque la titularidad del servicio es pública, dependiendo competencialmente de la Dirección General de Igualdad y Familias (Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón), su gestión es indirecta dependiendo del sistema de contratación pública⁹. Esta característica también

⁷ Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

⁸ Información obtenida del pliego de prescripciones técnicas que rige la contratación del Servicio de Mediación Familiar.

⁹ Hasta el 2016 era la propia Dirección General de Familia la que contrataba a los profesionales del Servicio. Desde el 1 de agosto de 2016 es ADCARA la que gestiona este servicio mediante un contrato de dos años, con posibilidad de dos prórrogas anuales.

representa un hándicap importante puesto que puede dificultar la continuidad de las profesionales prestadoras del servicio¹⁰.

El acceso puede realizarse por vía extrajudicial e intrajudicial. Es decir, a demanda o por derivación de otros dispositivos fundamentalmente sociales o a propuesta de instancias judiciales. No obstante, y tal y como muestran los datos de las memorias del servicio de mediación familiar, la vía extrajudicial es la que representa un mayor porcentaje de demandas¹¹.

El procedimiento¹² y tiempo de intervención viene definido por lo que se indica en la propia LMFA que estable un máximo de sesenta días desde la reunión inicial. El número de sesiones según consta en la memoria del Servicio de Orientación y Mediación Familiar (2019) oscila entre 4 y 8 sesiones por caso.

La mayoría de las mediaciones que se realizan en el servicio de mediación familiar son para atender conflictos familiares relacionados con separaciones o divorcios. Los datos¹³ se refuerzan con el discurso de una de las participantes, mediadora familiar, al plantear que esta característica hace que muchas personas creen que la mediación familiar es sólo para este tipo de conflictos:

“(...) esto hace que muchas personas creen que la mediación sólo es para los divorcios, y en un porcentaje altísimo, no sé deciros, un 80-85 por ciento de las familias que acuden para

¹⁰ Cada vez que la Administración tiene que contratar el servicio, el proceso de contratación puede terminar en la adjudicación del mismo a una entidad diferente a la que hasta ese momento lo prestaba y por tanto, la subrogación y continuidad de las profesionales es algo que también queda en cuestión en cada concurso.

¹¹ Si comparamos los datos de las Memorias del Servicio de Mediación de los años 2012-2018 vemos cómo el acceso por la vía extrajudicial siempre ha sido superior, oscilando entre el 80% y el 90% del total. Un porcentaje que se repite para el 2019, última memoria del servicio de mediación familiar puesto que para ese año las familias atendidas como mediación familiar intrajudicial fueron 24 y como mediación extrajudicial, 407.

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

¹² El concepto de procedimiento, al que nos iremos refiriendo es el que marca la propia LMFA en sus arts. del 12-19 en los que se identifican las fases. Iniciando con la reunión inicial y terminando con el acta en la que se recogen los acuerdos.

¹³ Según los datos de las Memorias del Servicio de Mediación de los años 2012-2019 el porcentaje de este tipo de conflictos oscila entre el 76% y el 95% del total.

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

mediación al servicio es cuando se están divorciando o cuando ya se han divorciado y alguna medida ya no les sirve, bueno todo en torno a la separación y el divorcio.” (G.1.7)

Finalmente y sin entrar en mayores pormenores, que pueden ser ampliados con la lectura de la investigación, llama la atención la escasa demanda que tiene el Servicio de Mediación Familiar, evolucionando de los 443 casos atendidos en 2012 a los 748 en 2019. Además, si nos atenemos a los casos derivados desde el ámbito judicial la evolución, en contra de lo deseado, ha ido decreciendo hasta representar tan solo el 6,4% del total de casos atendidos en 2019.

Toda esta información además de hacernos reflexionar sobre la mediación familiar como método alternativo de resolución de conflictos, nos lleva a constatar la evidencia de un Sistema de Mediación Familiar todavía muy frágil, con poca cobertura territorial, de difícil acceso, centrado en los conflictos familiares generados en los procesos de separaciones y divorcios, con una evolución poco satisfactoria y que se desarrolla bajo el paradigma teórico centrado en llegar a acuerdos.

Este escenario choca con el actual planteamiento de promoción de la Mediación como método alternativo a la vía judicial para la resolución de los conflictos¹⁴.

Si importante es la arquitectura jurídica y la organización de los servicios desde los que se presta la mediación familiar, no lo es menos el modelo teórico desde el que se construye el Sistema de Mediación Familiar.

En el análisis de los discursos se evidenciaron diferentes posiciones en torno a la concepción de la mediación familiar. De una parte, apareció el discurso que confundía la mediación familiar con la intervención familiar, equiparando así una parte con el todo. De otra, el que hablaba de la utilización de técnicas

¹⁴ La Unión Europea ha planteado la necesidad de dar un nuevo impulso al fomento de la mediación considerando que el grado de cumplimiento de los objetivos de la directiva de 2008/52/CE resultaba claramente insuficiente. Al encuentro de un nuevo impulso a la mediación en el marco de los países miembros, incluido España, podemos observar una serie de iniciativas de reforma entre las que resulta de especial interés analítico el Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación aprobado por el Consejo de Ministros el 11 de enero de 2019.

de mediación durante la intervención familiar¹⁵ y finalmente, el que identificaba específicamente la mediación familiar, diferenciándola de otras técnicas de intervención familiar¹⁶. Sobre este último, sobre la mediación familiar específica, es sobre el que vamos a centrar ahora nuestra mirada.

Para ello, nos será de utilidad partir de la definición que nos dio un profesor de la Universidad de Zaragoza experto en mediación, participante en el estudio:

“Bueno, la mediación puede entenderse básicamente de dos modos: una, una forma de negociación para llegar a acuerdos, asistido por un tercero, o bien una visión más transformativa en la que se entiende que ayudas a cambiar un poco lo que son las relaciones personales, las relaciones interpersonales y a mejorar la comunicación o incluso a la posibilidad de superar un conflicto o llegar a la raíz de un conflicto para poder solucionarlo. ¿De acuerdo? Entonces esos son dos visiones, que una es mucho más práctica y más operativa en el sentido de profesional, es decir, simplemente ponemos una tirita, solucionamos esta cuestión concreta, este conflicto concreto, aunque no entramos en el río subterráneo, es decir, el origen del conflicto, etc. y otra que simplemente es la que siempre defendemos, que lo que es mediación familiar, es una visión siempre más facilitadora en el sentido de que tiene que trabajar ya en prevención de conflictos, no solamente en la gestión de los mismos sino en la prevención y que el objetivo no es necesariamente obligatoriamente llegar a acuerdos sino mejorar la relación entre las partes que están en conflicto, de las personas que están en conflicto.” (E.P.2)

¹⁵ Dentro de una intervención familiar concreta, pongamos por caso los conflictos relacionales entre padres e hijos, puede utilizarse para cuestiones concretas la mediación familiar. Por ejemplo, en una familia en la que los conflictos relaciones entre padres e hijos e hijas adolescentes es complicada se puede mediar para llegar a acuerdos concretos sobre temas como horarios de salidas, asunción de tareas o responsabilidades domésticas etc. Pero ese ámbito no constituye el todo de la intervención que puede ser abordada para otros aspectos de esa relación con otras técnicas de intervención familiar.

¹⁶ La intervención familiar puede incluir diferentes técnicas (que en algunos casos se pueden configurar también como servicios en sí mismos) que pueden ser utilizadas de modo complementario, alternativo o único. Algunas de ellas son: la información y orientación familiar, la intervención educativa, psicológica y/ o social, la intervención grupal con familias vinculadas a una situación similar, la mediación familiar, la terapia familiar.

A partir de esta definición, que es compartida por buena parte de las personas participantes en la investigación, la mediación familiar se puede identificar con un procedimiento muy estructurado (con un diseño previo muy definido en sus fases tal y como lo hace la LMFA) o con un proceso de cambio que requiere de más tiempo, más flexibilidad y mayor adaptación al momento y a las necesidades y características de cada caso. En este sentido, uno de los mediadores participantes en uno de los grupos de discusión, apunta:

“...es que yo creo que desde la moda de la mediación de repente se ha cogido, pero más como un procedimiento, no como decías tu como un proceso. Es que para mí la mediación es un proceso, un proceso de cambio, de transformación, yo soy partidario del modelo transformativo sobre todo en los conflictos” (G.1.4)

Si realmente el objetivo de la mediación familiar es transformar las relaciones y abrir canales de comunicación entre las partes, la mediación familiar tiene que abordarse desde una perspectiva de proceso de cambio y fortalecimiento de las partes implicadas para que sean parte activa de esa evolución. Si la mediación familiar se aborda desde un objetivo muy centrado en la consecución de acuerdos es muy probable que el resultado tenga muy poca consistencia y estemos desvirtuando la verdadera (y deseable) esencia de la mediación familiar.

La evidencia basada en la experiencia de las y los profesionales señala que la mediación familiar desarrollada como un procedimiento muy estructurado o rígido no favorece la detección de situaciones que traspasan la necesidad de llegar a acuerdos en un momento concreto. Y sobre todo, no favorece que afloren todas las variantes y aristas que sostienen el síntoma que es el conflicto familiar. Las familias, sobre todo las parejas en procesos de ruptura, acuden a mediación familiar como una forma rápida de llegar a acuerdos pero en realidad no están resolviendo sus conflictos, lo que puede llevarlos a reforzar sus confrontaciones y judicializar sus controversias. En esta línea, uno de los participantes decía:

“Como dices tú, se ha centrado todo en divorcios y todas las familias que han venido divorciadas echan pestes del servicio de mediación. Tal cual. Tal cual no por el servicio en sí, sino por el proceso que se hace. Nosotros lo vemos, se ha generado un

proceso de mediación breve a demanda de la familia, por arreglar el tema del divorcio, pero seis meses más tarde se remueven cositas en el interior de cada persona y empezamos una vía judicial salvaje y lo primero que culpabilizan es a todo el proceso mediador.” (G.1.3)

Otra de las diferencias entre la mediación familiar desarrollada como un procedimiento o como un proceso, es que como procedimiento no es posible trabajar todo lo que se debería trabajar con la familia, sobre todo en situaciones de rupturas de parejas con hijos e hijas. Una de las mediadoras del Servicio de Orientación y Mediación familiar advertía:

“Que el objeto de la mediación que es, con los casos estos de divorcio, trabajar la parte de la parentalidad compartida, no se trabaja, no se trabaja siempre...” (G.1.7)

Esta diferenciación nos hace plantearnos cuál sería el modelo teórico para una práctica adecuada de la mediación familiar, teniendo en cuenta que el objetivo de la mediación familiar es, además de llegar a acuerdos, restablecer las posibilidades de comunicación y en su caso, las relaciones familiares, así como proporcionar las herramientas necesarias para que las personas puedan gestionar adecuadamente posibles conflictos futuros. La mediación familiar como procedimiento está muy centrada en la consecución de acuerdos por lo que posiblemente, cuando surja otro motivo de conflicto, necesiten de otra mediación o inicien un (nuevo) procedimiento judicial (García-Longoria y Sánchez, 2004).

Continuando con este análisis entre la mediación entendida como proceso o como procedimiento, es importante señalar que alguna de las personas participantes estableció una relación directa entre la mediación familiar como procedimiento y el modelo denominado de Harvard¹⁷, más centrado en llegar a acuerdos y más asociado a profesionales que provienen de la rama jurídica. Mientras que la mediación familiar entendida y aplicada como proceso se nutre de otros modelos como el transformativo o el circular-narrativo, más asociados a profesionales de las ciencias sociales. Rondón y Munuera (2009) ya subrayaban esta diferenciación del uso de modelos en función de la formación de origen de las personas mediadoras familiares.

¹⁷ Tal y como hemos indicado anteriormente, LMFA construye la mediación familiar como un procedimiento (modelo Harvard).

Los rasgos fundamentales y las principales aportaciones de estos modelos (teórico-prácticos) para pensar, diseñar y desarrollar la mediación familiar, aparecen recogidos en el siguiente cuadro extraído de Rondón y Munuera (2009).

Principales aportes de los modelos más empleados en mediación

Modelos Proceso	Harvard (Fisher y Ury)	Transformativo (Bush y Folger)	Circular narrativo (Sara Cobb)
Definición del conflicto	Relacionan el desacuerdo con la satisfacción de necesidades e intereses	“Definen el conflicto como la relación entre las partes”	No se habla de conflicto en este modelo.
	Cuando se define el conflicto, se diferencian las posiciones porque detrás de ellas hay necesidades, intereses y valores entre las partes	Se concibe como una oportunidad de crecimiento moral	El desacuerdo entre las partes tiene su origen en las historias o antecedentes conflictivos Se centra en transformar estas historias para construir una historia alternativa
Método	El mediador es un negociador que pone el énfasis en la negociación, manejando intereses, personas, opciones y criterios	Los principios que rigen el método son: Revalorización Reconocimiento	El proceso metodológico sigue cuatro fases para llegar a un acuerdo. Su concepto base es la legitimación.
El fin es llegar a...	Acuerdo	Transformación	Historia Alternativa

Fuente: Rondón y Munuera (2009).

Vistas las luces y sombras del actual Sistema de Mediación Familiar en Aragón, en el punto siguiente abordaremos el porqué el Trabajo Social y los Servicios Sociales podrían ser dos elementos claves en el avance de un nuevo o revisado modelo de Mediación Familiar en Aragón.

TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES: Su importancia en el avance de un (nuevo) Sistema de Mediación Familiar en Aragón

La necesidad de promover y fomentar la mediación, en este caso concreto la familiar, nos lleva de la mano a explorar la denominada mediación extrajudicial, diferenciándola de la mediación

intrajudicial cuando para la resolución del conflicto ya se ha acudido al juzgado (independientemente de que el proceso judicial se inicie o no).

Y es en este espacio donde trabajo social y servicios sociales cobran una gran relevancia.

La conflictividad familiar ha sido y es objeto y ámbito de intervención del Sistema de Servicios Sociales¹⁸. Basta revisar el Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales de Atención Primaria, publicado en 1988 por el entonces Ministerio de Trabajo y Asuntos Social (Gutiérrez Resa, 1993), en el que se establecía que la (entonces denominada) “prestación básica de apoyo a la unidad de convivencia” tenía, entre otras funciones, la intervención familiar ante situaciones de crisis familiar causadas por dificultades en la relación y convivencia entre todos o algunos de los miembros de la familia.

En la actualidad, la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales en Aragón, diferencia dos niveles funcionales; los Servicios Sociales Generales y los Servicios Sociales Especializados¹⁹. Dentro de los primeros, y según se establece en el Catálogo de prestaciones sociales del Sistema de Servicios Sociales en nuestra CCAA, encontramos el denominado Servicio de Intervención Familiar como una prestación de servicio de los servicios sociales generales que se define como:

“Un conjunto de atenciones dirigidas a favorecer la convivencia y la integración social, fomentando la adquisición de habilidades básicas y hábitos de conducta, tanto en lo relativo a las capacidades personales como las relacionadas con situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad de cualquier miembro de la unidad familiar. Aporta una intervención técnica dirigida a orientar, asesorar y dar apoyo a la unidad de convivencia o a alguno de sus miembros.”

¹⁸ En Aragón, para entender la organización y funcionamiento del Sistema es preciso acudir a la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y a sus normas de desarrollo.

¹⁹ Para aclarar la diferencia entre servicios sociales generales y servicios sociales especializados, interesa acudir al capítulo II del Título II de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales relativo a la estructura funcional del Sistema. No obstante, decir que los Servicios Sociales Generales son competencia de las entidades locales con competencia en materia de Servicios Sociales. Es decir, todas las comarcas y Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes.

Este servicio (intervención familiar) da respuesta a la necesidad social de una convivencia adecuada²⁰ y no cabe duda que es heredero directo de aquella prestación básica de apoyo a la unidad convivencial del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales de las Corporaciones Locales diseñado para establecer cierta homogeneidad en las prestaciones de Servicios Sociales en todo el territorio y subsanar así la carencia de una Ley de bases o Ley marco en esta materia²¹.

Con esta misma intención de homogeneizar y a la par avanzar en la definición y contenido del Sistema de Servicios Sociales en todo el territorio nacional, el 16 de enero de 2013, el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en el seno del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, aprueba el Catálogo de referencia de Servicios Sociales²². Un acuerdo en el que participaron todas las CCAAS y que establece las prestaciones del Sistema de Servicios Sociales, diferenciando entre prestaciones de servicio y prestaciones económicas. Dentro de las primeras, aparece el servicio de intervención y apoyo a familias definido como:

“el conjunto de actuaciones profesionales dirigidas a facilitar la convivencia y la integración social de las familias abordando situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad familiar, facilitándose habilidades básicas, de mediación y de conducta a los miembros de la familia o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de autonomía, manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros.”

Dentro de la definición de este servicio de intervención y apoyo familiar aparecen a su vez, en el mencionado Catálogo de referencia de Servicios Sociales, los siguientes sub-servicios: la información y orientación sociofamiliar, la mediación familiar, los puntos de encuentro y la orientación socioeducativa de menores.

²⁰ El concepto de necesidad social y las necesidades a las que da respuesta el Sistema Público de Servicios Sociales en Aragón, aparecen definidas en el Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

²¹ La demanda de una Ley de Bases o Ley Marco en Servicios Sociales ha sido y es una demanda constante de la profesión de Trabajo Social

²² <https://www.msbs.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/CatalogoReferenciaSs.htm>

Es decir, la mediación familiar aparece como un servicio dentro del Servicio de Intervención y Apoyo a las Familias que además, incorpora en su definición, en contraste con la definición que Aragón establece para el Servicio de Intervención Familiar, la mediación familiar.

Atendiendo a esta propuesta posibilista de fomentar la mediación familiar desde la mediación extrajudicial y de la mano del Sistema de Servicios Sociales, se podrían subsanar los déficit detectados en el actual sistema de mediación familiar en Aragón y posiblemente, atendiendo a los datos, se obtendrían mejores resultados puesto que sería posible abordar los conflictos familiares mucho antes de que estos llegasen al juzgado.

Los datos nos muestran cómo el número de acuerdos alcanzados en las mediaciones realizadas en la vía intrajudicial está siempre por debajo del 20% llegando incluso al 8% en el 2016. Por el contrario, las mediaciones resueltas por vía extrajudicial superan el 50% a excepción del 2013 que disminuyó a un 42%²³.

Esta diferencia porcentual constata que la mediación familiar tiene mayor probabilidad de éxito, entendido éste con el resultado de llegar o no a acuerdos²⁴, si se realiza en un momento previo a la vía judicial.

Además, si analizamos los condicionantes necesarios para propiciar un resultado exitoso de la mediación familiar, veremos que estos son más factibles de asegurar desde el Sistema de Servicios Sociales que desde las instancias judiciales. Además de la voluntariedad, motivación, compromiso de las partes y madurez emocional, definidos también como características propias de la mediación, el análisis del discurso permitió identificar otros condicionantes necesarios para garantizar el éxito de la intervención familiar mediante mediación familiar. La necesidad de realizar un diagnóstico previo del conflicto familiar y utilizar la mediación familiar en el momento adecuado para el caso concreto son dos de los condicionantes que alcanzaron un mayor acuerdo entre las personas participantes en la investigación.

²³ Extraídos de las memorias del Servicio de Mediación Familiar entre los años 2012-2019.

Fuente: Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

²⁴ Esta es la variable que se utiliza en las Memorias del Servicio de Mediación Familiar.

Respecto al primero, a la necesidad de un diagnóstico previo del conflicto familiar, del análisis de los discursos emerge la convicción de que, dada la complejidad actual de los conflictos familiares, la mediación familiar no puede constituirse como la única técnica de intervención familiar, puesto que no sirve para dar respuesta a todos los conflictos y demandas familiares²⁵. Así lo expresaba algunas de las participantes:

“Pero a lo mejor ahí hay que aceptar otro tipo de herramientas ¿sabes? La mediación no es lo único. Hay muchas herramientas y muchas formas de entender a las personas en la gestión de sus conflictos, no va a ser la mediación aquí el todo.” (G.1.7)

“Tendría que haber una buena criba, quiero decir, que estuviera muy claro que casos pueden entrar y que casos no, es como un servicio abierto ¿no? Y ahí ¿cómo vais a decir no?” (G.1.2.) (se está refiriendo al actual servicio de mediación familiar).

Respecto al momento idóneo para hacer mediación familiar, se constató que lo importante es que sean las partes las que lo vean porque a veces, aunque se valora un conflicto familiar como mediable por parte de la persona responsable de la mediación, si las partes no lo ven es mejor esperar. En este sentido, la proximidad del servicio de mediación familiar, su accesibilidad, permite ser más flexible y adaptarse mejor al momento apropiado.

Otra dimensión del momento apropiado es la relativa a la derivación. En ocasiones, se deriva a mediación familiar cuando el conflicto está muy deteriorado y obviamente, esta circunstancia no propicia el ambiente más adecuado para hacer mediación. Así lo expresaba una de las participantes:

“Muchas veces nos derivan los casos cuando ya el índice de tensión es tan elevado que bueno...” (G.1.8)

Junto a esta idea de promover la mediación familiar extrajudicial desde los servicios sociales generales en el marco del servicio de intervención familiar, encontramos otra muy vinculada a la intervención social y al profesional de trabajo social. El trabajo

²⁵ Además de la clasificación de las técnicas o metodologías de intervención familiar, Fernández y Ponce de León (2012, p.263) realizan otra clasificación atendiendo al momento del proceso de intervención en el que son utilizadas y agrupan las técnicas fundamentales del Trabajo Social con familias en tres categorías: técnicas de diagnóstico, técnicas de intervención y técnicas de evaluación, siendo en las de intervención entre las que se encuentra la mediación.

social cobra especial relevancia puesto que la conexión y complicidad entre Trabajo Social y Mediación ha sido una constante que hunde sus raíces en el nacimiento de la propia disciplina.

Desde sus orígenes hasta la actualidad, el Trabajo Social tiene entre sus funciones, la función mediadora para la resolución de los conflictos relacionales y convivenciales. Conflictos que surgen en la interacción de los individuos entre sí y entre estos y su entorno familiar y social.

Siguiendo a García-Longoria, M^a P. (2013, p.69-81) *“El trabajo social ha desarrollado la actividad mediadora a lo largo de su historia.*

Tal es así que, en el Libro Blanco de la titulación de Trabajo Social (2004) presentado como fundamento de los títulos de Grado en el Espacio Europeo de Educación Superior, se indica entre las funciones del Trabajo Social que *“el trabajador-a social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo”*. En el mismo documento se señala como una competencia específica a adquirir por las y los trabajadores sociales (competencia nº 11) la de *“utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa del conflicto”*.

A esta evidente vinculación entre Trabajo Social y Mediación hay que añadir el conocimiento y experiencia que el Trabajo Social tiene en el ámbito de la intervención social familiar y que se concretó en el denominado trabajo social familiar.

ELEMENTOS PARA EL DEBATE

De todo lo expuesto se deduce la relevancia que adquieren tanto el Trabajo Social como los Servicios Sociales en el diseño e implementación de un “revisado” Sistema de Mediación Familiar en Aragón como dos elementos clave para la propuesta que se hace en la investigación social aplicada sobre la que se basa este artículo: promover e impulsar la mediación familiar desde su vertiente extrajudicial, en el marco de los Servicios Sociales Generales y articulada en el servicio de intervención familiar, que es una de las prestaciones de servicio del Catálogo de prestaciones sociales del Sistema Público de Servicios Sociales en Aragón.

Esta propuesta contempla diferentes ventajas y beneficios que, a modo de valor añadido al actual estado de situación del Sistema de Mediación Familiar en Aragón, generaría impactos positivos en diversas áreas, pero sobre todo, implicaría una mejora en la prestación de servicios relacionados con el conflicto familiar para toda la ciudadanía aragonesa.

De una parte, y dado que el servicio de intervención familiar desde el que se articularía la mediación familiar, se presta en los centros de servicios sociales, la cercanía y accesibilidad territorial quedaría garantizada. Los centros de servicios sociales son las estructuras básicas del Sistema de Servicios Sociales y se encuentran ubicados en todas las entidades locales de más de 20.000 habitantes y Zaragoza capital cuenta con 16 centros²⁶.

Teniendo en cuenta las funciones de estos centros²⁷, no sólo se podría realizar una atención a los conflictos familiares cuando estos emergen, sino desarrollar estrategias de prevención y promoción de una cultura de la paz y la no violencia.

Respecto a la intervención en situaciones familiares conflictivas, se posibilitaría realizar un diagnóstico previo de situación y valorar, por profesionales capacitados para ello²⁸, qué técnica de intervención familiar es la más adecuada para cada caso en concreto, contemplando la posibilidad de utilizar de modo complementario varias.

La mediación familiar podría utilizarse como una técnica puntual, dentro de un proceso de intervención familiar global²⁹, o como un servicio específico en el que, dependiendo del caso, se podría desarrollar como un procedimiento (para

²⁶ Ver Decreto 55/2017, de 11 de abril del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Mapa de Servicios Sociales de Aragón.

²⁷ Ver Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.

²⁸ El / la trabajadora social es el profesional de referencia del Sistema de Servicios Sociales pero junto a este perfil profesional, desde los centros de servicios sociales, intervienen otros perfiles profesionales (educadores-as; psicólogos-as) con formación y capacitación para la intervención familiar.

²⁹ Como por ejemplo en casos de intervención familiar educativa en los que para un aspecto concreto, como tema de horarios o tiempos de juegos, se puede hacer uso de la mediación familiar entre los tutores-padres y los menores.

llegar a acuerdos concretos) o como un proceso (para generar transformación en las dinámicas familiares)³⁰.

Se podrían abordar situaciones familiares conflictivas que requieren de intervención familiar mediante mediación familiar que no requieren ser refrendadas en vía judicial como los relacionados con la organización de tiempos de cuidados para personas dependientes y lógicamente, se podría abordar la situación-problema en una fase previa al ámbito judicial, generando una cultura comunitaria que permitiera a los agentes comunitarios que realizan la detección del conflicto familiar derivar mucho antes.

La disponibilidad de servicios de intervención familiar globales en los que se combinaran diferentes prestaciones o sub-servicios como la orientación familiar, la intervención familiar social, la educativa, la terapia familiar y la mediación familiar, pudiendo además abordarse desde el nivel individual, familiar y comunitario, posibilitaría la prevención y la detección de la violencia intrafamiliar en su diferentes modalidades.

Además, para los servicios sociales y sus profesionales supondría el paso de un modelo de gestión prestacional, estigmatizado y estigmatizante, a un modelo de intervención más vinculado a la dimensión relacional de la exclusión social y destinado a toda la población³¹.

Para el ámbito judicial implicaría una reducción de un número importante de litigios familiares y de enconamiento de los mismos sin solución efectiva de los conflictos familiares.

Así, la mediación familiar extrajudicial e intrajudicial deben ir de la mano, sus espacios de acción no son excluyentes sino complementarios. El crecimiento y desarrollo de un Sistema de Mediación Familiar en Aragón pasa por avanzar hacia una mediación preventiva, transformadora y reflexiva que permita abordar los conflictos familiares de un modo más integral en el que se permita la especificidad de cada caso.

Y en este objetivo, el trabajo social como profesión y disciplina, y los Servicios Sociales como Sistema tienen mucho que decir y mucho por hacer.

³⁰ Dependiendo del modelo teórico sobre el que se desarrolle la mediación familiar.

³¹ Esta es una demanda constante de los y las profesionales de los Servicios Sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Alastruey, R., Fernández Alaya, R., López Ortega, F. J. y Vall Rius, A. (2016). *Guía para la práctica de la mediación intrajudicial*. Consejo General del Poder Judicial. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Guia-para-la-practica-de-la-Mediacion-Intrajudicial/> (Consultado el 20 de septiembre de 2019).
- Argudo, J. L. y De Asís, F. (2019). Estado y situación de la mediación en Aragón. [Zaragoza]: Comuniter.
- Calderón, P. (2009) Teoría de Conflictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflicto*, n. 2, v.2, pp. 60-81.
- Calvo Estaun, L., Dantart Usón, C., y Espada Giner, S. (14 de septiembre de 2019). *Las 3R de la Mediación Familiar: Reparar, Reparar y Reciclar relaciones familiares. Programa de Orientación y Mediación (Guía)*. Obtenido de Gobierno de Aragón: https://www.aragon.es/documents/20127/674325/Guia_Mediacion%20Familiar%20ultima.pdf/e6f1da3d-0338-7214-8507-e5ceb323edc9
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales* Disponible en: <http://www.fsc.ccoo.es/afc31f57ce3ec5776b8fde44c227935c000050.pdf> (Consultado el 04/08/2019).
- Fernández García, T., Ponce de León Romero, L. (2012). *Trabajo social con familias*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Finch, J., (1986), *Research and Policy: the Uses of Qualitative Methods in Social and Educational Research*. Lewes, East Sussex: The Falmer Press.
- García-Longoria, M. P., & Sánchez, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *Portularia* (4), pp. 261-268.
- García-Longoria, M. P. (2013). La Formación en Mediación y el Trabajo Social. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, Vol. XXX (101); pp. 69-81.
- GEMME- Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (2019). *Anteproyecto de Ley de Impulso a la Mediación. Propuestas GEMME España*.

- Disponible en: <https://mediacionesjusticia.com/2019/02/20/propuestas-de-gemme-espana-al-anteproyecto-de-ley-de-impulso-de-la-mediacion/>, (Consultado 22/08/2019).
- Gobierno de Aragón (2019). *Programa de Orientación y Mediación Familiar de la Dirección General de Igualdad y Familias. Memoria Anual Ejercicio 2019*. Disponible en: <https://www.aragon.es/documents/20127/16716525/Memoria+Anual+Ejercicio+2018.pdf/7bdb7500-03da-8f32-f491-4c684e931569?t=1570189851886> (Consultado 10/11/2020).
- Gutiérrez Resa, A. (2001) “El plan concertado de prestaciones básicas de sociales de servicios sociales en España. (Once años del Plan Concertado)”. *Revista investigación social*, Zaragoza: 93(01), pp. 89-130.
- Gutiérrez Sanz, M. R. (2012). *La mediación familiar y su reflejo en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón*. Zaragoza: Justicia de Aragón.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (2004). *Libro Blanco*. Título de Grado en Trabajo Social. Madrid: ANECA.
- Mesa, C., Gracia, J. Fernández, A. (2020). *¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón?*. [Zaragoza]: Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón.
- Morse, J. M. (2003), A review committee’s guide for evaluating qualitative proposals. *Qualitative Health Research*. 13(6), pp. 833–851.
- Romero, F. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres: el papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* (40), 31-54.
- Rondón, L. M. y Munuera, M. P. (2009). Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo Social* (Universidad de Colombia), (11), pp. 25-41.

Aproximación a los retos emergentes para el Trabajo Social Comunitario a partir de la experiencia de la Covid-19. Hacia un diseño participativo de políticas sociales

ANTONIO EITO MATEO

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

antoni@unizar.es

JESÚS GARCÍA MARTÍNEZ

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

jesusgar@unizar.es

ANTONIO MATÍAS SOLANILLA

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

amatias@unizar.es

Resumen: El presente artículo trata de hacer una reflexión sobre la importancia que puede tener el Trabajo Social Comunitario (TSC) para ayudar a la co-producción

de las políticas públicas. El objetivo es poner en valor desde el ámbito comunitario y participativo la necesidad de una mayor implicación del usuario del sistema de los servicios sociales en el diseño de aquellas políticas que más le afectan. La metodología empleada es de índole exploratoria, a través de una revisión documental significativa. Si bien nuestros resultados no son concluyentes, sí que apuntan a la necesidad de ir profundizando en la línea de una progresiva participación de todos los actores en las dinámicas de nuevos diseños de las políticas sociales, sobretodo por el impacto de la Covid-19 que ha tenido en las estructuras de los servicios sociales. Se concluye destacando la exigencia de activar nuevos roles en los profesionales del TSC que incentiven los procesos de empoderamiento social de los destinatarios de dichas políticas.

Palabras clave: trabajo social comunitario, innovación social, políticas públicas, co-producción y participación, covid-19.

Approach to emerging challenges for Community Social Work from the experience of Covid-19. Towards a participatory design of social policies

Abstract: This article attempts to reflect on the importance that Community Social Work (CSW) can have in aiding the co-production of public policies. The goal is to highlight, from a community and participatory point of view, the need for greater involvement of users of the social services system in the design of those policies that most affect them. The methodology used is of an exploratory nature, involving significant documentary review. Although our results are not conclusive, they do point to the need to progressively involve all actors in the dynamics of new social policy designs, especially given the impact of Covid-19 on social service structures. It concludes by highlighting the need to activate new roles for CSR professionals to encourage the social empowerment processes of the beneficiaries of such policies.

Key Words: community social work, social innovation, public policy, co-production and participation, covid-19.

Aproximación a los retos emergentes para el Trabajo Social Comunitario a partir de la experiencia de la Covid-19. Hacia un diseño participativo de políticas sociales



Antonio
Eito Mateo

Jesús
García Martínez

Antonio
Matías Solanilla

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415119

Recibido: 02/9/2020

Aceptado: 26/11/2020

INTRODUCCIÓN

Los profundos e irreversibles cambios que la globalización ha ocasionado en el desarrollo económico no nos pueden hacer olvidar los efectos no deseados en el ámbito social, con un aumento de la desigualdad social y de la dualización de la sociedad. Por otro lado, el Estado del Bienestar en el mejor de los casos ha ido desarrollado una línea de contención asistencialista (Montagud, 2018). Por todo ello se lleva un tiempo analizando la potencialidad que podría tener el Trabajo Social Comunitario (en adelante abreviado como TSC) en un nuevo paradigma más activo y comprometido en su rol de transformación de la realidad y de empoderamiento de los sujetos, con una forma de intervenir más proactiva y que superase lógicas de carácter más reactivo o a demanda (Alonso, 2004; Álamo, 2016).

Ello debería llevar también a que no ya sólo la intervención fuese más “comunitaria” o colectiva, si no a que las propias “medidas” a aplicar, es decir las políticas, contasen con ese rasgo de ser diseñadas en colaboración entre diferentes agentes. Si

bien se ha analizado la relación de las políticas sociales con la implementación de la acción comunitaria en los territorios, ésta, partía de un supuesto básico, donde las administraciones públicas diseñaban de forma autónoma, tomando el protagonismo organizativo y la capacidad de decisión (Gimeno y Álamo, 2018). Actualmente nos encontramos en otra tesitura de cultura política, en la que la praxis de la intervención social comunitaria se encuentra ante nuevos retos organizativos que necesitan una respuesta eficaz.

Este nuevo rol para el TSC sería la de ayudar a coproducir políticas públicas. Desde un contexto en igualdad de condiciones con los actores o agentes políticos tradicionales, hasta llegar a un reconocimiento efectivo a la representación de los procesos de TSC como necesarios interlocutores por parte de los *policy makers* con responsabilidades en el diseño de las políticas públicas de carácter social (Franco et al., 2007).

Ahora bien, todo esto demanda un concepto de ciudadanía responsable y comprometido en la coparticipación activa, en la coproducción de las políticas públicas –estrategias, planes y programas –dentro de unos parámetros de justicia social e igualdad. Ya que la pertenencia a una comunidad exige una respuesta participativa. De ahí que esta disposición a la cooperación represente ser un potente desencadenante de toda acción colectiva donde debe primar el bien común y social de todos los ciudadanos (Alberich, 2016).

Y, como muchas veces sucede, la realidad nos ha venido a dar un toque de realismo, que tal vez pueda convertirse en un empujón hacia ese nuevo paradigma de co-producción de las políticas públicas. Ahora bien, detectamos una serie de dificultades de diverso calado y naturaleza: políticas, sistémicas, sectoriales, de cultura participativa, etc. (Li et al., 2013; Palmer, Kramer, Boyd, & Hawthorne, 2016). Por otro lado, una causa más que probable es el déficit de unos parámetros mínimos de reflexión compartida; debido a que las dinámicas de consenso entre diferentes actores políticos y sociales exigen el “desarrollo de un entendimiento común” (Eden y Ackermann, 2006: 766). Si se producen diferentes narrativas hermenéuticas, no puede darse de facto una estrategia comunicativa operativa que estuviese en condiciones efectivas de establecer un discurso común o mínimamente consensuado.

Además, el no poder disponer de forma efectiva una adecuada metodología de colaboración puede lastrar muchos esfuerzos de tipo colaborativo y dialógico entre la administración pública y los posibles proyectos de coproducción de políticas públicas. Ya que una metodología adaptada a diferentes expectativas de múltiples actores, sin duda alguna, conjugaría y optimizaría mucho mejor los intereses particulares y los intangibles que inevitablemente surgen en todo proceso participativo de cogobernanza (Rosenhead, 2006). Sin olvidarnos, por supuesto, de los efectos en la sostenibilidad y viabilidad del sistema público de servicios sociales derivados del impacto de la Covid 19 en nuestro país.

La aparición de la pandemia tan sobrevenida como demoleadora en los sistemas sanitarios, económicos y dispositivos de protección social y, por ende, en el sistema de provisión de servicios sociales, hace emerger con toda su crudeza una serie de problemas de extrema complejidad, donde ninguna organización dispone los recursos y capacidades para responder de forma efectiva a los retos planteados. La actual situación sociosanitaria demanda nuevas y creativas modalidades de gobernanza. De hecho el problema no reside tanto de las incertidumbres conceptuales del término “coproducción”, sino más bien de su aplicabilidad y facticidad en contextos sociales determinados. Desde esta perspectiva, la propia fragmentación de los espacios y ámbitos de intervención condiciona las dinámicas de implementación de políticas públicas sociales que deberían de llevar a cabo los diversos agentes intervinientes -grupos y comunidades-, es decir, desde el Trabajo Social Comunitario.

Si todo lo que reseñábamos en las líneas anteriores puede parecer un ideal, o un horizonte (tal vez utópico dirían algunas voces) hacia el que dirigirnos, los recientes acontecimientos de la Covid 19, nos han mostrado la importancia del TSC y, como ante situaciones de emergencia como la que ha producido la pandemia sanitaria, es necesaria la articulación de políticas públicas co-diseñadas y gestionadas en muchas ocasiones por diferentes actores sociales dependientes de diferentes administraciones y entidades. De ahí la importancia de activar mecanismos de coproducción que estén en condiciones de ofrecer un marco de gestión que articule la colaboración ciudadana con los responsables políticos en la provisión de los servicios públicos (Pestoff, 2008). De aquí se colige la imprescindible interacción

entre agentes sociales, organizaciones comunitarias, instituciones, etc. dicha colaboración es, en consecuencia, un elemento fundamental para la génesis en la planificación de aquellas políticas en clave de innovación social (Parés, 2017). Por lo que este marco referencial colaborativo es el que va a posibilitar la participación activa de los usuarios del sistema de servicios sociales en la coproducción de los nuevos diseños de las políticas públicas.

En las siguientes líneas vamos a hacer un repaso de varios conceptos claves en nuestra exposición: en primer lugar caracterizamos aunque sea brevemente el TSC; pasaremos a hablar del Pluralismo del bienestar como el marco teórico y de discusión en el que desde el pasado siglo se viene hablando de la gestión y producción de las políticas sociales; y en tercer lugar revisamos el concepto de innovación social, como ese “nuevo” contexto o paradigma en el que se enmarcan diferentes iniciativas en intervenciones sociales colaborativas en los últimos años. Estos tres elementos serían algo así como la urdimbre teórica de la propuesta, acompañados de referencias a la situación social producida por la enfermedad de la Covid-19. Finalizamos con una discusión, en la que esperamos aportar algunos elementos que puedan ayudar en la reflexión de la importancia de ser conscientes que la colaboración es, quizá, más necesaria que nunca en la intervención social, tal y como se ha visto durante la pandemia, el confinamiento y sus consecuencias sociales.

Finalmente, queremos hacer una referencia metodológica, dadas las características de este trabajo. Desde esta perspectiva, aplicamos una metodología de naturaleza exploratoria, como no podía ser de otra manera, ya que no se disponen de datos concluyentes. Nuestro esfuerzo se ha encaminado a la revisión de la documentación más significativa. De hecho, el abordaje de la problemática, objeto del artículo, se encuentra en una fase muy preliminar; de ahí el valor de la propuesta, como de las inherentes limitaciones del presente trabajo.

EL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

El Trabajo Social Comunitario o Trabajo Social con Comunidades, pues no hay dos comunidades iguales, es uno de los tres niveles propios de intervención del Trabajo Social, antaño

conocidos como métodos. Junto al TSC tenemos el Trabajo Social de Casos y Familiar (*casework*), y el Trabajo Social Con Grupos y también De Grupos (*groupwork*) (Rossell, 1988).

Es un tipo de intervención profesional que nace a caballo entre los siglos XIX y XX con diferentes experiencias organizativas y colectivas en Estados Unidos (Moix, 1991). Tiene el TSC, además, fuertes vínculos con las formas de acción colectivas de una de las pioneras y fundadoras de la profesión del Trabajo Social como es Jane Addams e igualmente vínculos con el movimiento británico de los *Settlement* del matrimonio Barnett (Miranda, 2004). Desde la primera mitad del siglo XX es asumido como un nivel de intervención profesional del Trabajo Social, de ahí que los trabajadores sociales nos consideremos en cierta medida pioneros de esta forma de abordaje o *approach* a la realidad social.

Sin embargo, hablar de TSC no puede hacerse de una forma única, ya que no hay una manera unívoca de entenderlo, y menos aún de practicarlo (Eito y Gómez-Quintero, 2013). Son muchos los autores (Ander Egg, 1992; Marchioni, 1999; Liso y Rosselló, 2001; Barbero y Cortés, 2005; Allinsky, 2012; Rothman, 1968; Tweltrees, 1988; Ross, 1967) que han señalado diferentes formas de interpretar y comprender el TSC. Lo que sí podríamos señalar son algunos puntos comunes en la mayoría de tipificaciones y clasificaciones. En todas ellas parece señalarse que para el TSC es clave la (i) implicación y participación de los usuarios en la intervención, (ii) la movilización y (iii) la organización de la comunidad. A su vez la comunidad es entendida como algo más que la mera población, incluyendo a otros agentes sociales y recursos y también al ámbito de la política formal, a la administración, sobre todo a la local, por ser la más próxima a la ciudadanía. El objetivo sería la colaboración de los diferentes actores en la planificación y articulación de propuestas de acción e intervención ante problemas colectivos, y trabajar en la coordinación de los recursos sociales que actúan en esa zona. Los profesionales deberían jugar un rol posibilitador y facilitador, apoyando estos elementos movilizadores y poniendo sus conocimientos al servicio de la comunidad, como un recurso más.

Ha habido también movimientos teóricos y profesionales, como el caso del movimiento de la *reconceptualización* (Alayón, 2005), que han señalado al TSC como el único Trabajo Social

posible, al posicionarse al lado de la gente y de las demandas populares. A su vez el TSC comprendería tanto trabajo individual o de caso, como grupal y comunitario, ya que pretende tanto mejorar el entorno de las personas, como sus propias carencias o necesidades, utilizando diferentes modelos y metodologías, conformándose en una suerte de Trabajo Social *Total*.

Como señalamos más adelante y tratamos de mostrar algún ejemplo, durante la situación de la pandemia se ha mostrado el TSC como una herramienta importante de trabajo. Se han articulado diferentes redes y movimientos de apoyo, muchos con pluralidad de componentes, que han prestado ayuda y apoyo ante diversas situaciones de dificultad derivadas de la pandemia. El conocimiento de la población de un territorio, de sus demandas y necesidades, así como de los recursos y potencialidades existentes, se han demostrado como necesarios a la hora de trabajar coordinadamente. Algo que es el *leitmotiv* del propio Trabajo Social Comunitario.

EL PLURALISMO DEL BIENESTAR

El debate sobre el Pluralismo del Bienestar o *welfare mix* se remonta a los años 80 del pasado siglo XX. Surge con el objetivo de repensar el papel de otros agentes, especialmente organizaciones de voluntariado o de lo que se viene denominando tercer sector, en la provisión de políticas públicas sociales (Mishra, 1989; Johnson, 1990), en momentos en los que el keynesianismo comenzaba a cuestionarse. Más que una restricción de la provisión pública, se intentaba analizar el papel de esas organizaciones del tercer sector y las posibilidades que podían ofrecer para la provisión de servicios.

Las situaciones de crisis, las tradiciones culturales de cada estado, además de factores internacionales e internos de carácter económico y social, han hecho que las diferencias entre los Estados de Bienestar (EB en adelante) de unos países y otros sean marcadas. Es clásica la distinción que parte de la obra de Esping-Andersen (1993) entre los modelos anglosajón, continental, escandinavo y mediterráneo (Sarasa y Moreno, 1996). Y es que si bien todos los EB habían sido pluralistas en mayor o menor medida, el debate, en años posteriores y a remolque de diferentes

factores socioeconómicos (crisis, caída Muro de Berlín, globalización, revolución tecnológica y eclosión de internet...) iba a derivar hacia tesis más neoliberales que abogaban más o menos abiertamente por un papel residual del propio Estado.

En los últimos años, parece que este Pluralismo ha tomado diferentes caminos y posibilidades de realización, de una forma multidireccional y de manera que todos los elementos están interconectados, apareciendo estrategias que van desde lo antiburocrático y antiestatal (anticentralizador), hasta otras más participativas y voluntaristas. Y no podemos olvidarnos de otras propuestas que enfatizan el ahorro de costes ante momentos de restricciones financieras y presupuestarias (Marín, 2010). De tal suerte que en el Pluralismo parecen haber tenido cabida tanto desde diferentes opciones políticas, como hasta diferentes concepciones sociales. Y todas lo hacen para demandar una mayor participación y descentralización en la toma de decisiones desde posiciones legítimas y acordes a su concepción de la sociedad y de la vida social.

Lo que parece claro, por tanto, es que en las políticas públicas, hoy confluyen diferentes actores y lógicas en su provisión, y también en su concepción y diseño, que deben tener en cuenta la naturaleza reticular de las relaciones sociales (Castells, 2012), y el tipo de sociedades en que nos toca vivir (Beck, 1998). En cada uno de los distintos agentes confluyen también diferentes especificidades y lógicas. Pensemos si no tan sólo en la varianza interna del tercer sector, en nuestras sociedades complejas y postmodernas, líquidas y sin seguridades que diría Bauman (2016). Lo que parece claro es que ni todo puede dejarse y relegarse al completo arbitrio de la legislación y los poderes públicos, ni tampoco al interés economicista y mercantil, y quizá menos todavía a la mera espontaneidad solidaria. Si hoy parece triunfar el pluralismo y la interconexión, estos deben darse en un contexto donde la producción de las políticas públicas y la provisión de bienestar se hagan de una forma lo más integrada posible, garantizando la igualdad, dentro de un marco de garantía de derechos sociales.

En este contexto, el TSC es una herramienta que puede ayudar a esta provisión y gestión de las políticas públicas, potenciando intervenciones en las que mediante la participación y

organización de la comunidad se planteen acciones que mejoren situaciones sociales, mediante la colaboración de diversos agentes (población, administraciones, recursos sociales, tercer sector, empresas...) (Marchioni, 2004). Además, cualquier actor, puede liderar o generar alguno de estos procesos, siempre que la gestión y la toma de decisiones sea lo más participativa posible. Sin embargo, las intervenciones del TSC no dejan de ser acciones concretas y de marcado carácter local, en la mayoría de los casos (Marchioni, 2004; Eito y Gómez-Quintero, 2013). El reto pasa por dar un paso más, y no sólo influir en acciones e intervenciones cercanas, sino aprovechar el potencial de estas acciones y del contexto en el que vivimos para pasar a ser agentes de producción y diseño de las Políticas Sociales, con mayúsculas.

El ejemplo más claro se ha demostrado en los sucesos vividos con la Pandemia del año 2020. Ante una situación de emergencia como la vivida, de manera urgente y espontánea han ido surgiendo experiencias de TSC lideradas unas veces por administraciones locales y otras por entidades de acción social y trabajando muchas veces conjuntamente. Porque podemos entender el TSC como planificación e implementación a nivel “macro”, pero también, y son quizá los casos que más se dan, actuaciones a nivel micro. Podemos señalar algunos ejemplos cercanos y que conocemos como la organización de redes de ayuda impulsadas desde algunos Centros de Servicios Sociales comarcales aragoneses, como los de Ribera Baja del Ebro o Sobrarbe con la ampliación de sus servicios de ayuda a domicilio, o bien a nivel vecinal en otras poblaciones diseminadas por la geografía estatal para facilitar, por ejemplo la compra a vecinos mayores que no tenían medios para poder hacerla o contaban con patologías previas que aconsejaban un confinamiento estricto¹. También se podrían destacar experiencias comunitarias de colaboración entre recursos públicos, como

¹ Creemos que puede ser interesante consultar la Covid-teca que ha organizado el Iberlab de la Universidad de Granada, como un repositorio fundamental para analizar la pandemia desatada por la Covid 19: <https://iberlab.ugr.es/hemeroteca-covid19/>. Cuenta con material de todo tipo, desde entrevistas, vídeos, artículos... conviene dar una vuelta por ella sin prisas.

centros de Salud² y la asociación de vecinos del barrio correspondiente para configurar menús saludables y recomendaciones de vida sana en tiempos de confinamiento.

Imagen 1. Colaboración ante la Pandemia Covid-19



Fuente: elaboración propia (2020)

Y más aún, cuando en esta pandemia los servicios sociales han tenido una escasa relevancia (Fantova, 2020), predominando

² Tratando de ejemplificar, exponemos cómo el Centro de Salud del Arrabal (Zaragoza) junto con la Asociación de vecinos del mismo barrio impulsó durante el confinamiento provocado por la Covid 19 diferentes iniciativas comunitarias relacionadas con hábitos de vida saludable y difundidas por diferentes redes sociales.

sobre todo la emergencia sanitaria y la acción del sistema de salud, se hace más necesaria la participación de todos los actores posibles en el planteamiento, planificación y gestión de las diferentes acciones de TSC que puedan implementarse. Tanto si afectan a grandes comunidades como si lo hacen a pequeñas poblaciones y barrios, ya que el objetivo de estas acciones tiene siempre en el centro a las personas y sus necesidades.

LA INNOVACIÓN SOCIAL

Los autores de estas líneas, tenemos diversas experiencias profesionales, investigadoras y docentes en las materias que tratamos en estas páginas. Como anécdota podemos relatar una situación que vivimos en un debate al final en un taller impartido en un curso de formación. En dicho taller el propio concepto de innovación social había despertado un gran interés, pero tras nuestro intento de acotación teórica y de ejemplificación, surgía un «*pues vaya...*» espontáneo entre muchos asistentes, algo así como si se hubiese derribado un mito sobre la propia “innovación”. Y es que pese a la «novedad» del concepto, y a su recurrencia en los últimos tiempos en publicaciones, foros, cursos, etc., habría que recordar que la humanidad lleva toda su historia haciendo «innovación» (Zubero, 2015) para sobrevivir y adaptarse al medio, al entorno.

Innovación social nos atrevemos a decir que es, que son, toda una serie de prácticas y procesos, articulados localmente en su mayoría, que tratan de generar cambios en los ámbitos político, educativo, relacional,..., en la vida social en sentido amplio, vinculados a valores de cooperación, compartir, transformar, sostenibilidad y respeto, en donde diferentes grupos y personas buscan nuevas infraestructuras y modos de vivir alternativos y/o paralelos al sistema económico y social actual. Se da preponderancia al compartir, a la autogestión, al poder disperso, a lo sostenible, frente a la jerarquía, a la competitividad, al poder representativo... Localmente se trata de estrategias de adaptación y supervivencia en las urbes globales (Subirats, 2015), como un reto ante los desafíos del nuevo milenio, y ante problemas también tradicionales como el desempleo, el patriarcado, la contaminación, el envejecimiento, el aislamiento social, etc.

En el citado curso, cuando desarrollamos un poco más el concepto de innovación social, un asistente dijo: *«esto es algo que se lleva haciendo hace mucho, en el tercer sector en concreto, toda la vida, ya que siempre ha ido por delante de las administraciones para tratar de dar respuesta a los problema sociales que iban apareciendo»*. Puede parecer lógica también esta afirmación, ya que si «innovación» es salirse de una rutina, puede no haber nada más rutinario que una «institución», por lo que es en espacios y entornos lo menos institucionalizados o rutinarios, fuera de las instituciones, administraciones y organizaciones en muchos casos, donde sea más fácil que se de esta «innovación», algo en lo que coincidimos con Imanol Zubero (2015).

Tal vez la propia ciencia social debiera hacer una reflexión, ya que una noción, un concepto, que ahora parece rompedor, lleva tiempo practicándose, como acabamos de mencionar, y tiempo también siendo objeto de análisis (Alonso y Echeverría, 2016). Aunque bien es verdad que primero ha sido un concepto que ha aparecido más ligado al mundo del I+D, a la empresa, o a las propias Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Sin embargo, desde finales del pasado siglo XX ya se incorpora la visión de las ciencias sociales y del Trabajo Social al fenómeno de la «innovación social», como respuestas «creativas» a nuevos problemas y necesidades sociales que buscan mejorar la vida de las personas (Mulgan, 2006). El reto radica en que en los próximos años, todas estas iniciativas, y otras más, sean capaces de trascender el ámbito local, para crear sinergias y espacios más globales.

Muchas de estas prácticas de innovación social (desde las *smart cities*, a la economía del bien común, pasando por los espacios autogestionados, la propia economía social...) han ido pasando a formar parte del discurso político, como una forma de afrontar la crisis económica y los problemas sociales (Subirats, 2015) e incluso de incentivación de la propia innovación social a través de los «empreendedores sociales» (Alonso y Echeverría, 2016).

Puede parecer curioso, o cuando menos llamativo, que ha podido darse cierta proliferación de la idea de innovación social en la segunda década del siglo XXI, aún siendo un concepto más antiguo, como hemos mostrado. Esto puede deberse a que

a raíz de la crisis de 2008 y tras una época de cambio de siglo y milenio de cierta bonanza, la profundidad de la crisis financiera y económica, los cambios sociales y geopolíticos, llevaron a incorporar la idea de “innovación” como una necesidad, como una forma de agudizar el ingenio ante la adversidad (Chaves y Monzón, 2018). Dando la bienvenida a ejemplos de colaboración como los antes señalados, creemos que lo interesante sería que la misma idea de innovación y de co-producción de políticas, calase en todos los agentes sociales, para que se convirtiese en una forma de abordar colaborativamente los problemas sociales (Blanco et al., 2016).

LA NECESARIA COPRODUCCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS, MÁS ALLÁ DE LOS CONTEXTOS “DE CRISIS”

Si hiciésemos un breve recorrido por las líneas anteriores, veríamos como hemos señalado que el TSC trataba de empoderar a las personas para producir cambios significativos en sus vidas y en sus entornos comunitarios mediante la participación, la organización y la movilización social. Todo ello, en un contexto donde el propio TSC era un tanto dejado de lado o arrinconado por otras formas de intervención. Paralelamente, desde los años 80 del pasado siglo, existe en un debate sobre la provisión del bienestar y la orientación de las políticas públicas y del propio Estado de Bienestar, que denominábamos Pluralismo del Bienestar. A estas dos realidades se unía en los últimos años, una «nueva» noción de innovación social, donde desde el emprendimiento y en ocasiones a escala local, aparecían y eclosionaban movimientos e ideas que trataban de dar respuestas a nuevos y viejos problemas sociales, concepto que era acogido tanto por la ciencia social, como por las agendas políticas.

Ciertamente, los procesos de jerarquización en la toma de decisiones en modo alguno coadyuva a la generación de dinámicas de co-gobernanza y al despliegue de una cultura participativa de base social; situación que se agudiza en la actual situación de emergencia sociosanitaria de nuestro país. Por consiguiente, la necesidad de establecer estructuras y procedimientos de comunicación bidireccionales entre los responsables políticos y los agentes de intervención social es más acuciante que nunca. La gravedad de la situación requiere del

establecimiento de un marco de objetivos y metodologías de comunicación compartidas. En este sentido, Bammer (2013) plantea la necesidad de operar en determinados ámbitos colaborativos: por un lado, la necesidad de una serie de competencias comprensivas que faciliten el manejo de incertidumbres (lo imprevisible, lo sobrenenido); y, por otro, competencias sintéticas que permitan la articulación del conocimiento disciplinar y del conocimiento experiencial de los actores sociales.

Pero, a nuestro juicio, hoy estamos todavía en el plano de la provisión y de la gestión, y no en el diseño. Y además como hemos señalado, en la gestión, especialmente en momentos de crisis o dificultades, como ha ocurrido recientemente con la pandemia de la Covid-19, el confinamiento y todas las circunstancias y consecuencias sociales, económicas, personales, familiares... que han acontecido. Pensamos que el reto sigue estando en que se dé el paso a la co-producción de políticas públicas por los diferentes agentes sociales. Además, con la constatación del camino que queda por recorrer para las propias comunidades en la tarea de una progresiva autoorganización interna con el objetivo de establecer consensos compartidos (Fressoli et al., 2014). Co-producción que pensamos que tendría que partir de reconocer una serie de diferencias, que no deberían convertirse en desigualdades o en diferentes pesos de la opinión o de las valoraciones que se hagan respecto al diseño de dichas políticas. Pasamos a señalarlas:

1. Igualdad de condiciones con recursos diferentes; cabe señalar que si las administraciones y los diferentes poderes políticos se sientan con otros agentes a los que admiten como iguales, ya sería un gran logro. El riesgo es que, obviamente, los recursos van a ser diferentes, tanto económicos, como humanos, técnicos, organizativos... En una negociación sensata, clara, cabal y sincera se vería quién asume qué responsabilidades, pero el primer paso es reconocernos como iguales y con capacidad legítima para intervenir en el diseño y producción de políticas públicas.
2. Nuevos protagonismos y nuevos equilibrios; si no se asume lo anterior, si se piensa sólo en la gestión,

en la eficiencia, en la coordinación de recursos o en la descentralización, no se está entendiendo que no estamos ante situaciones coyunturales o extraordinarias, sino en una nueva época con una ciudadanía formada, exigente y con múltiples posibilidades de participación e implicación, donde es también una exigencia para los poderes públicos fomentar la participación en la toma de decisiones, y una responsabilidad social, corporativa, personal, familiar, etc., el ejercerla. Pero, para que todo esto resulte ser significativo se necesita de una previa “pedagogía social”, esto es, una narrativa clara y explicativa que sintonice con las expectativas de los diversos colectivos sociales para motivar una acción participativa eficaz y sostenible.

3. No se puede pretender sustituir o cambiar la democracia representativa, sino reforzarla. La idea de la coproducción no es reemplazar a un poder por otro, sino aportar nuevas voces y visiones en el diseño de lo público, de la *res publica*, es decir de lo común. Se va a seguir necesitando de la administración pública y de su vocación y deber de servir a toda la ciudadanía por igual. Igualmente harán falta cortes y parlamentos que legislen y aprueben leyes, reglamentos, normas, etc. Pero la co-producción apuesta por introducir estas otras visiones en la gobernanza y en dar la palabra a todos los agentes sociales, pasando de lo sectorial a lo comunitario, de lo público como estatal, como parte del estado o de la política, a lo público como lo común, lo que es necesario para poder vivir en sociedad.
4. La co-producción tampoco es una opción para dar más poder al mercado, o al tercer sector. Si lo que se plantea es la superación de lo público como lo gubernativo o estatal, no tiene sentido re-asociar lo público a otro agente. Aunque en ocasiones, desde prismas neoliberales, el Pluralismo o incluso otras experiencias han sido bien vistas como una forma de desregular lo público y dar más protagonismo a empresas, o a entidades sociales, la co-producción

de políticas debe apostar por ser coral, inclusiva y respetuosa con todas las opiniones y sensibilidades. Es decir, lo público no puede abdicar de sus responsabilidades operativas, sino crear bases y motivar los procesos participativos de la ciudadanía, en clave de co-gobernanza.

5. La credibilidad de todos los procesos participativos por parte de la ciudadanía es determinante para su éxito. Por ello, se requiere creer en el tejido social y reforzarlo. De ahí que esta demanda de apoyo para co-producir y tomar decisiones, no puede hacerse sin los medios y apoyos necesarios, ya que puede quedarse en una mera intentona, en buenas voluntades o en retórica. El apoyo y la empatía, por tanto, de administraciones y entidades sociales grandes o representativas son claves para que se fomente la participación de entidades más pequeñas, para contar con el respaldo de la propia ciudadanía y lograr el éxito de estos procesos participativos y codecesorios. A modo de ejemplo baste señalar la varianza de redes sociales, comunitarias y de apoyo surgidas ante la eclosión de la Covid-19 (Ministerio de Sanidad, 2020). En algunas se ha trabajado con la administración, en otras no, en unas con el sector privado, en algunas no, etc. La historia de las propias redes (origen, creadores...), su organización y configuración (centrípetas, centrífugas...) el contexto, incluso la tradición de colaboración entre agentes en esos territorios, son elementos que nos muestran la varianza en la concreción de esos espacios de ayuda, más o menos colaborativos.

DISCUSIÓN

Como hemos intentado mostrar en los párrafos anteriores, hace ya varias décadas que la gestión y cogestión de las políticas públicas, especialmente en lo referido a los servicios sociales, es habitual. De ahí que el Pluralismo «gestor» sea una realidad ampliamente materializada. Con más o menos críticas, con más o menos intereses, nos podemos encontrar con un

amplio abanico de ejemplos de “pluralismo del bienestar” que van desde los movimientos ciudadanos o autogestionarios frente al estatismo, pasando por las políticas neoliberales más descaradas que buscan trasladar el gasto social a las cuentas de resultados de las empresas, hasta el ahorro para las arcas públicas que puede suponer la prestación de servicios por parte de entidades sociales ante situaciones de crisis y dificultad, contando con la complacencia política.

Ahora bien, desde una perspectiva sincrónica y crítica, estamos sentando las bases de un posible diseño; pero todavía necesita de un mayor proceso reflexivo y analítico entre los distintos agentes sociales e institucionales. Nos encontramos en la dinámica progresiva de la provisión y de la gestión. Sin olvidar el hecho comprobado que tanto la participación comunitaria como las propuestas innovadoras de carácter social en situación de crisis sistémica, como la pandemia de la Covid-19, resultan ser especialmente complejas.

Podemos añadir que en los últimos tiempos se «redescubre» la innovación social, que es incluso alentada por las administraciones por medio del «emprendimiento social» y la búsqueda de soluciones creativas o alternativas a diferentes problemas sociales. Innovación que deviene en un elemento clave en situaciones de crisis, como una fórmula de cooperación entre agentes sociales (al menos entre el mercado, las administraciones, los recursos públicos y privados, y la ciudadanía) en la búsqueda de afrontar las consecuencias sociales y problemas derivados de las contingencias de las crisis, como ha sucedido con la Covid-19.

Entendemos que es aquí donde podemos referenciar el rol de los profesionales de los servicios sociales, sobre todo en las funciones de empoderamiento social que la praxis profesional conlleva. Significa que los profesionales de servicios sociales están en la tesitura de implicar a las personas que acceden a los dispositivos de servicios sociales en la programación, ejecución y posterior evaluación de la intervención efectuada. Para ello desde el Trabajo Social Comunitario es preciso implementar una previa “pedagogía social” en los usuarios presentes y futuros del sistema, haciéndoles tomar conciencia de que ellos son, precisamente, los destinatarios directos de las políticas aplicadas; de ahí

su necesaria implicación y participación en el diseño de dichas políticas que les afectan sobremanera.

Es decir, se trata de incentivar la participación de las comunidades a través de la creación de un tejido social potente que favorezca la emergencia de una narrativa social compartida en clave propositiva y de transformación de la realidad. Dicha labor pedagógica social previa será condición sine qua non para la operatividad de una cultura participativa de las comunidades en los proyectos de innovación social para el co-diseño de políticas públicas de índole social.

Podría darse el caso de que ante una situación de dificultad, hubiese alguna propuesta de algún colectivo social, que funcionase o se configurase como una alternativa de acción. Parece improbable pensar en las administraciones diciendo algo así como «*estupendo, perfecto, sigan innovando, hagan innovación, vean qué pueden hacer, nosotros nos desentendemos*». A lo mejor la anécdota no es del todo irreal.

Sin embargo, esta participación social, esta colaboración entre agentes, solo es posible cuando hay un reconocimiento claro de los papeles de cada uno, cuando se apuesta por nuevas fórmulas de gobernanza y cuando se tiene claro que tocará asumir responsabilidades por parte de todos.

Y ahí en el reconocimiento del papel de todos los agentes, es donde se puede dar el lugar para la co-producción y el empoderamiento. Si las administraciones apostasen de verdad por contar con otros agentes en el diseño de políticas públicas, reconociéndolos como interlocutores legitimados, y no como meros colaboradores o gestores de sus decisiones. Creemos que ahí es donde se podría dar esta cesión de poder y el empoderamiento real de la gente para que pueda influir en la toma de decisiones y en el diseño real de políticas.

En la sociedad del siglo XXI, cada vez más interconectada, más compleja, y con realidades cambiantes a velocidades nunca vistas, la democracia y la gestión pública también necesitan ser repensadas. La desafección política, el distanciamiento de las élites políticas, incluso la vuelta de populismos y de líderes populistas, son una foto que a nadie extraña y que cada día se hace más reconocible en todo el mundo. Por todo ello, creemos que es importante repensar lo público, lo común, lo que es

necesario para vivir bien en los momentos que nos ha tocado estar en este mundo.

Así pues, manifestamos que en estos momentos se hace necesario pensar no ya sólo en una gestión pluralista de los recursos y de la políticas públicas, sino en una co-producción, de tal forma que la ciudadanía, el tercer sector, el sector privado y el empresarial y muchos otros agentes sociales puedan estar presentes a la hora de pensar, reflexionar y diseñar sobre la *res publica*. Este diseño no puede, o mejor dicho, no debería, ser una responsabilidad exclusiva de las administraciones. Con estas estrategias la democracia no sólo va a ganar en legitimidad, sino que se puede fomentar también la participación social, la asunción de responsabilidades por ciudadanos, entidades y corporaciones, se podrían mejorar los diagnósticos sociales e implementar medidas que ayudasen ante la problemática social más sentida por la ciudadanía. Todo ello en un entorno cooperador y que podría llevar a una mayor eficiencia económica y técnica. En definitiva, podría ayudar a crear una sociedad más humana, con menos desigualdades y en la que todos nos reconociésemos como seres vulnerables que necesitamos del resto para vivir mejor. Resulta ser una exigencia interna del propio Trabajo Social Comunitario ir construyendo las bases de efectiva transferencia a partir de la experiencia acumulada en la presente pandemia de la Covid-19 para sustanciar en un marco institucional y legislativo el conjunto de “enseñanzas aprendidas” desde el ejercicio profesional del trabajo social en interacción constante con las comunidades. Nos hace tomar mayor concienciación de los modelos bidireccionales de intervención; esto es, operativizar el feed-back entre intervención profesional y el impacto en los usuarios del sistema de servicios sociales. De este modo, la proyección social se debe reflejar en el rediseño de unas estructuras más flexibles y resilientes de los dispositivos de protección social que cumplan con efectividad sus cometidos originales.

El reciente caso de la Covid-19, nos puede servir como un ejemplo para reflexionar. Ante lo imprevisto, y la novedad de la situación (confinamiento, cierre de servicios, cese de actividad, carencia de ingresos...) ha habido ejemplos de respuestas de diversa índole, con diferentes agentes, y con impactos y acciones diferentes. Han tenido mucho que ver las tradiciones, las relaciones anteriores y los estilos de trabajar. Bienvenidas han

sido todas ellas si han contribuido a incrementar el bienestar de las personas. Mejor recibidas todavía las iniciativas de colaboración entre agentes y actores, y de innovación social. Faltará analizar si los territorios con procesos comunitarios han podido poner en marcha más y mejores iniciativas de colaboración. Pero lo que creemos que queda claro, es que aún siendo muy importante esta cogestión y las iniciativas en común, más lo es la co-producción a nivel de políticas públicas, como elemento central para garantizar su eficacia y sobre todo su sostenibilidad. Tal vez la pandemia y sus consecuencias nos puedan hacer reflexionar sobre ello.

Por otro lado, el impacto de la Covid-19 ha resultado demoleedor en todos los aspectos de la vida social, económica, política, etc. De aquí se desprende la oportuna sistematización teórica y académica desde la experiencia de la pandemia. Bajo este supuesto, nuestro trabajo pretende iniciar una reflexión sistemática del impacto producido en las estructuras y sistemas de bienestar social. Este “aprendizaje social y académico” debe optimizar el potencial intrínseco que el Trabajo Social Comunitario contiene en la mejora de los estándares de vida para los colectivos y grupos sociales, especialmente para los más vulnerables de nuestra sociedad. En cualquier caso, somos conscientes de las limitaciones de nuestro trabajo, ya que al día de hoy, todavía no disponemos de los datos suficientes que los efectos y retos de la Covid-19 está representando para el Trabajo Social Comunitario y su función en el codiseño de políticas públicas sociales. Nuestra aportación es básicamente de naturaleza exploratoria que necesitará de ulteriores trabajos que vayan profundizando en aquellos elementos y procesos que se apuntan.

BIBLIOGRAFÍA

- Alayon, N. (2005). *Trabajo Social Latinoamericano: a 40 años de la Reconceptualización* (pp. 177- 193). Madrid: Espacio Editorial.
- Álamo, J. M. (2016). Investigación, desarrollo e innovación en trabajo social comunitario. Reflexión crítica desde el trabajo social sobre el Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural. *Revista de Servicios sociales y Política Social*, 112, pp. 15-32.

- Alberich, T. (2016). *Desde las Asociaciones de Vecinos al 15M y las mareas ciudadanas (Breve historia de los movimientos sociales)*. Madrid: Dykinson.
- Aleman Bracho, C. y García Serrano, M. (1999). *Fundamentos de Bienestar Social*. València: Tirant lo Blanch.
- Alinsky, S. (2012). *Tratado para radicales. Manual para revolucionarios pragmáticos*. Madrid: Traficantes de Sueños. [1ª edición 1971].
- Alonso, R. (2004). Proceso metodológico en Trabajo Social Comunitario. En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 66, pp. 37-61.
- Alonso Puelles, A. y Echeverría Ezponda, J. (2016). «¿Qué es la innovación social? El cambio de paradigma y su relación con el Trabajo Social». *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2): 163- 171.
- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Barbero, J. M. y Cortés, F. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Bammer, G. (2013). *Disciplining Interdisciplinarity: Integration and Implementation Sciences for Researching Complex Real-World Problems*. Canberra: ANU E-Press.
- Bauman, Z. (2016). *Modernidad Líquida*. Madrid: FCE. Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo*. Barcelona: Paidós.
- Blanco, I., Cruz Gallach, H., Martínez Moreno, R. [et al.] (2016). «El papel de la innovación social frente a la crisis». *Ciudad y territorio*, 48(188), p. 249-260. <https://ddd.uab.cat/record/187822>
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. et al. (2018). *Las crisis de Europa*. Madrid: Alianza.
- Chaves, R. y Monzón, J. L. (2018). “La economía social ante los paradigmas económicos emergentes: innovación social, economía colaborativa, economía circular, responsabilidad social empresarial, economía del bien común, empresa social y economía solidaria”. *CIRIEC- España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 93, 5-50, DOI: [10.7203/CIRIEC-E.93.12901](https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.93.12901)

- Eden & F Ackermann (2006). Where next for problem structuring methods. *Journal of the Operational Research Society*, 57(7), 766-768, DOI: [10.1057/palgrave.jors.2602090](https://doi.org/10.1057/palgrave.jors.2602090)
- Eito Mateo, A. (2013). El Trabajo Social con Comunidades, en Miranda M. (coord.) (2013). *Aportaciones al Trabajo Social* (pp.273-291). Zaragoza: PUZ.
- Eito Mateo, A. y Gómez Quintero, J. D. (2013). El concepto de comunidad y el Trabajo Social. *Espacios Transnacionales* 1; pp. 4-10. Recuperado de: <http://www.espaciost.org/conceptos/el-concepto-de-comunidad-y-el-trabajo-social-3/>
- Esping-Andersen, G. (1993). *Los tres mundos del Estado de Bienestar*. Valencia: Edicions Alfons El Magnànim.
- Fantova, F. (2020). *Tindran futur els nsotres serveis socials deprés de la pandèmia de la Covid-19?*. Barcelona Societat, 26. Rescatado el 6 de junio de 2020 en https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/02_tribuna_fantova_bcn26.pdf
- Foessa (2016). *Expulsión social y recuperación económica*. Madrid: Fundación Foessa-Cáritas Española.
- Foessa (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Madrid: Fundación Foessa-Cáritas Española.
- Franco, P., Franco, B. y Guilló, C. (2007). De la participación como elemento de la *intervención social*, a la intervención social como instrumento para garantizar la ciudadanía activa. *Documentación social*, 145, 115-132.
- Fressoli, M.; Arond, E., Abrol, D., Smith, A., Ely, A., y Dias, R. (Junio 2014). "When grassroots innovation movements encounter mainstream institutions: implications for models of inclusive innovation", *Innovation and Development*, 4:2, 277-292.
- Gimeno, Ch. y Álamo J. J. (2018). Trabajo social comunitario: hacia unas políticas públicas sostenibles. *Trabajo Social Global*, 8(14), pp. 167-194.
- Gutiérrez Resa, A. (1997). Estado, Mercado y Sociedad Civil. *Boletín de Estudios y Documentación del Comité Español de Bienestar Social*, 6, 103-107.

- Johnson, N. (1990). *El Estado de bienestar en transición: la teoría y la práctica del pluralismo de bienestar*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Lillo Herranz, N. y Roselló Nadal, E. (2001). *Manual para el trabajo social comunitario*. Madrid: Narcea.
- Li, S. et al. (2013). Framing sustainability in a telecoupled world. *Ecology and Society*, 18(2).
- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo: Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Popular.
- Marchioni, M. (2004). *La acción social en y con la comunidad*. Zaragoza: Certeza.
- Martín Castro, M. B. (2010). Estado y pluralismo de bienestar: políticas y tendencias en la Agenda Social. Consideraciones desde el caso español. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, vol. 40, 112, p. 143-173.
- Ministerio de Sanidad (2020). *Redes Comunitarias en la crisis de Covid-19*. https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/prevPromocion/Estrategia/docs/ImplementacionLocal/Redes_comunitarias_en_la_crisis_de_COVID-19.pdf
- Miranda Aranda, M. (2004) *De la Caridad a la Ciencia. Pragmatismo, Interaccionismo Simbólico y Trabajo Social*. Zaragoza: Mira Editores.
- Mishra, R. (1989). «El Estado de Bienestar después de la crisis: los años ochenta y más allá». En Muñoz de Bustillo Llorente, R. (1989). (comp.) *Crisis y futuro del Estado de Bienestar* (pp.; 55-80). Madrid: Alianza.
- Moix Martínez, M. (1991). *Introducción al trabajo social*. Madrid: Trivium.
- Montagud Mayor, X. (2018). “Sobre los límites de la intervención de los servicios sociales”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31 (1), 153-164.
- Morales, F.M. (2016). “Zona Sur de Jerez, una experiencia de organización comunitaria”. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 112, 99-117.

- Mulgan, G. (2006), The Process of Social Innovation. *Innovations. Technology, Governance, Globalizations*. pp. 145-162. Boston: MIT-Press.
- Muñoz de Bustillo Llorente, R. (1989). (comp.) *Crisis y futuro del Estado de Bienestar*. Madrid: Alianza.
- Palmer, M. A.; Kramer, J. G.; Boyd, J.; Hawthorne, D. (2016), “Practices for facilitating interdisciplinary synthetic research: the National Socio-Environmental Synthesis Center (SESYNC)”, *Curr Opin Environ Sustain*.
- Parés, M. (2017). *Repensar la participación de la ciudadanía en el mundo local*. Barcelona: Diputación de Barcelona
- Pastor, E. (2010). Trabajo Social Comunitario, participación y calidad democrática local. Dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, (91), 9-26.
- Pastor, E. y Torralba, R. (2015). Trabajo Social Comunitario: aprendiendo de las prácticas en barrios desfavorecidos de la Región de Murcia (España). *Interacción y perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 5,(1), 12-35.
- Pestoff, V. (2008). Gobernanza democrática, coproducción y Tercer Sector en la provisión de servicios sociales en Suecia. *Panorama Social*, 9, 147-158.
- Rodríguez Cabrero, G. (2004): *El Estado de Bienestar en España: debates desarrollo, y retos*. Madrid: Editorial Fundamentos.
- Rosenhead, J. (2006) Past, present and future of problem structuring methods, *Journal of the Operational Research Society*, 57:7, 759-765, DOI: [10.1057/palgrave.jors.2602206](https://doi.org/10.1057/palgrave.jors.2602206)
- Ross, M. G. (1967). *Organización comunitaria*. Madrid: Euramérica.
- Rothman, J. (1968). *Three models of community organization practice*. New York: Columbia University Press.
- Sarasa, S. y Moreno, L. (1996). Génesis y desarrollo del Estado de Bienestar en España. *Revista Internacional de Sociología*, (6), 27-69.
- Subirats, J. (2015). Políticas urbanas e innovación social. Entre la coproducción y la nueva institucionalidad. Criterios de significatividad. En Subirats, J. y García Bernardos, A. *Innovación*

- social y políticas urbanas en España. Experiencias significativas en las grandes ciudades* (pp.95-111). Barcelona: Icaria.
- Twelvetrees, A. (1988). *Treball de Comunitat*. Barcelona: Editorial Frontisa.
- Vila, L. (1995). Variables sociales y culturales para una Políticas Social meridional. En Sarasa, S. y Moreno, L. *El modelo de Estado de Bienestar en Europa del Sur* (pp. 239-260). Madrid: CSIC- IESA.
- Zubero, I. (2015). Innovación social: una propuesta para pensar las prácticas sociales en clave de transformación. En Subirats, J. y García Bernardos, A. *Innovación social y políticas urbanas en España. Experiencias significativas en las grandes ciudades* (pp. 13-41). Barcelona: Icaria.

Cuantificación y prescripción: ¿qué pasa con los márgenes de maniobra de los trabajadores sociales y los usuarios?

PIERRE ARTOIS

UNIVERSITÉ LIBRE DE BRUXELLES

Resumen: La activación de las políticas sociales ha fijado el principio de la evaluación como una norma de organización del sector de inserción profesional. La evaluación de las políticas sociales pasa en el presente casi exclusivamente por el análisis de criterios cuantitativos definidos por instancias subsidiarias en función de la voluntad política. Nos proponemos en este artículo una aproximación crítica y reflexiva basada en un estudio de caso. Hay abierta una triple pregunta: Cuáles son los efectos sobre la organización del trabajo, sobre los destinatarios de los dispositivos sociales y sobre los trabajadores mismos.

Palabras clave: políticas sociales, trabajo, empleo, evaluación.

Quantification et prescription: qu'en est-il des marges de manœuvre des travailleurs sociaux et des usagers?

Abstract: L'activation des politiques sociales a fixé le principe de l'évaluation comme une norme d'organisation dans le secteur de l'insertion professionnelle. L'évaluation des politiques sociales passe à présent presque exclusivement par l'analyse de critères quantitatifs définis par les instances subsidiaires en fonction de la volonté politique. Nous proposons dans cette article une approche critique et réflexive basée sur une étude de cas. Quels sont les effets sur l'organisation du travail mais également sur les destinataires des dispositifs sociaux et des travailleurs eux-mêmes?.

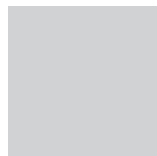
Palabras clave: politiques sociales, travail, emploi, evaluation.

Quantification and prescription: what is the situation concerning room for manoeuvre enjoyed by social workers and users?

Abstract: The implementation of social policies has led to the principle of making evaluation a standard for organizing the vocational integration sector. Evaluating social policies is currently all but limited exclusively to analyzing quantitative criteria determined by subsidiary claims dependent on political will. In this article we propose a critical and reflective approach based on a case study, seeking to answer a three-pronged question, namely: what are the effects on how work is organized, on the recipients of social measures, and on the workers themselves?

Palabras clave: social policies, work, employment, evaluation.

Cuantificación y prescripción: ¿qué pasa con los márgenes de maniobra de los trabajadores sociales y los usuarios?



Pierre
Artois

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415120

Recibido: 20/10/2019

Aceptado: 06/12/2020

INTRODUCCIÓN

Los requerimientos europeos tienen un fuerte impacto en las políticas de empleo, que a su vez están vinculadas a las políticas sociales cuya consigna hoy en día es la inserción y la cohesión social.

Desde principios de los años 2000 se registra en Bélgica un auge del paradigma de la tercera vía que refiere a una activación de las políticas sociales. Esto se traduce, entre otras cosas, en un principio de *rendición de cuentas*: tanto el asistente social como el usuario, pero también las instituciones deben rendir cuentas. La evaluación de las políticas sociales pasa ahora casi exclusivamente por el análisis de criterios cuantitativos definidos por los organismos que conceden subvenciones en función de la voluntad política (Artois, 2016).

En particular, el fenómeno del gerencialismo del sector social hace que se tomen en cuenta las cifras como indicador de rendimiento. Esta difusión de la cultura del resultado, más

específicamente mediante la evaluación basada en el número de reintegrados en el mercado laboral es definida en el sector de la inserción socioprofesional en Bruselas por los propios trabajadores sociales como una fuente de malestar en el trabajo. Por lo tanto, la imposición de estos indicadores de rendimiento se percibe como contraria a las motivaciones y al compromiso de tipo social de los trabajadores que se sienten acorralados entre el trabajo prescrito y sus representaciones y aspiraciones profesionales. Hemos constatado que estas formas de malestar en el trabajo suelen dar por resultado una alta tasa de absentismo y de rotación de personal, pero también abocan a formas de resistencia contra la organización del trabajo. Efectivamente, los espacios dejados libres al margen por la jerarquía son aprovechados por los trabajadores de la inserción socioprofesional (ISP). Elaboran, por ejemplo, estrategias para hacer variar el contenido de los indicadores o eludir regulaciones. Estos cambios comprobados no se deben exclusivamente a la gobernanza a base de las cifras, sino que forman parte del marco general de los nuevos requerimientos político-institucionales a los que está sujeto el sector (De Gaulejac, 2010).

Este artículo se basa en un estudio de casos llevado a cabo en 2013 y 2014 en el seno de las “Missions Locales” (Misiones Locales) bruselenses, asociaciones parapúblicas¹ que se dedican a una población vulnerable en vía de socialización. Forma parte de una investigación global de las condiciones laborales de los asistentes sociales del sector francófono de la inserción socioprofesional en Bélgica. Por un lado, centramos nuestro estudio en los cambios a nivel de la organización y realización del trabajo después de la reconfiguración del modo de gobernanza a base de las cifras. Por otro lado, analizamos los efectos que tuvo para los trabajadores así como una consecuencia invisibilizada: el perfil de los beneficiarios atendidos por los dispositivos de las Misiones Locales. Optamos por una metodología de observación participante seguida de entrevistas semiestructuradas. Hemos efectuado 17 entrevistas a profesionales de primera línea, usuarios y algunos encargados de estos organismos. Antes de

¹ El lector encontrará más detalles en Hamzaoui, Artois & Mélon (2014), “La territorialisation des associations parapubliques”, *Nouvelles Pratiques Sociales*, vol. 26, n.º1, otoño de 2014, pp.149-164.

ser entrevistados, los usuarios rellenaron un cuestionario sobre su perfil².

Desarrollaremos nuestra argumentación en cuatro pasos, empezando por trazar un marco teórico relativo a las reconfiguraciones de las políticas sociales a través del concepto de la “gubernamentalidad” de Michel Foucault y el auge del paradigma neoliberal que engendró una activación de estas políticas. En segundo lugar, contextualizaremos nuestro estudio de casos mediante una breve descripción del terreno. En tercer lugar, cuestionaremos las transformaciones del modelo organizativo y de las experiencias de los profesionales como consecuencia de los cambios del modo de gobernanza hacia un uso prohibitivo de datos cuantitativos y las estrategias de ajuste resultantes. Finalmente, comentaremos las consecuencias que sufren los usuarios de estos dispositivos.

CAMBIO DE PARADIGMA EN LAS POLÍTICAS SOCIALES

Al igual que en otros países, las políticas sociales en Bélgica se desarrollaron históricamente en torno a dos planteamientos distintos que con el tiempo se fueron superponiendo, dificultando la distinción entre ambos. El primero, y el más antiguo, se refiere al planteamiento social llamado asistencial que pretende reintegrar *al indigente* en la sociedad. El segundo, nacido del surgimiento de nuestras sociedades salariales, se refiere al planteamiento social de seguro que ofrece una protección a los trabajadores.

Ahora bien, desde los años 80 las políticas públicas europeas han sufrido serias reconfiguraciones, principalmente bajo el efecto de la primacía acordada a la economía, a su globalización así como a la difusión de la crisis salarial (Castel, 2009). No solo ha evolucionado lo social, sino que se ha banalizado hasta convertirse en “bárbaro” haciendo coexistir el “planteamiento social de la integración” con un “planteamiento social de la intermediación” (Vrancken, 2010a). O sea, en la actualidad el sistema social es una mezcla entre el sistema de protección social basado en el objetivo global de la integración de los ciudadanos en la sociedad por una parte, y el sistema basado en la activación y

² Este procedimiento nos permite no tener que recurrir a los bancos de datos de las Misiones Locales.

responsabilización del usuario encarnado por los asistentes sociales a escala local. Esta superposición de dos planteamientos *sociales* conlleva una reconfiguración de la actividad de los profesionales y una posible pérdida de puntos de referencia en cuanto al sentido de su trabajo.

Podemos entender la evolución de las políticas públicas a través del concepto de la “gubernamentalidad” descrito por Foucault. Este último lo define como: *“un poder de origen religioso que se ha ido relacionando progresiva e históricamente al poder político en la modernidad”* (Hache, 2007: 50 – traducción libre). En *Nacimiento de la biopolítica*, por ejemplo, Foucault (2004) refiere al arte de gobernar ya no los territorios sino a los individuos. Siguiendo su razonamiento, nos damos cuenta de que nuestros modelos de sociedad se han venido construyendo desde el siglo XVIII sobre una forma de “gubernamentalidad” liberal (Foucault, 2001). El arte de gobernar sigue una racionalidad guiada por las ciencias y regida por las leyes que van elaborando un conjunto de normas para enmarcar las conductas individuales o colectivas. Dentro de este marco normativo el individuo tiene libertad de acción, pero debe calcular los riesgos correspondientes con el fin de controlarlos. Este modo de gobernar las conductas establecía el papel del Estado como garante de los excesos que podía causar la economía.

No obstante, desde los años 70 una doctrina moral y económica denominada neoliberalismo³ se ha ido transformando en doctrina política y se ha ido difundiendo ampliamente. En este marco, la acción política traduce un cambio semántico basado en la libertad del individuo hacia la responsabilidad de éste (Genard, 1999) imponiendo el principio de la competencia, a través de la ampliación de los mecanismos de mercado a todas las actividades humanas, como norma de funcionamiento.

Activación de las políticas sociales en Bélgica

En el marco belga Frank Vandenbroucke, el entonces Ministro federal de Asuntos Sociales, inició a partir de 1999 un programa de transformación de las políticas sociales siguiendo el modelo

³ Esta doctrina moral y económica se toma de las obras de Milton Friedman y Friedrich Hayek.

del *Third way* de Anthony Giddens (1998), valorizando la *autonomía individual* y llevando a cabo *políticas proactivas* reguladas por la noción de la *responsabilidad*, sin por ello renunciar a la *antigua ambición del estado social*, o sea una *protección social adecuada*⁴.

Este discurso ejemplifica el paso de un sistema basado en un modo integrativo a un modo participativo. Se trata efectivamente de hacer lo social más activo, lo cual se basa en la idea que cada individuo sería el empresario de sí mismo y gestionaría sus comportamientos en función del mercado. Sin embargo, estos modelos de construcción no se excluyen y se solapan difuminando las fronteras entre el planteamiento social de la integración y el de la intermediación (Vrancken, 2010b). El trabajador social no puede, pues, concebir su misión como basada en uno u otro modelo sino en una combinación de ambos. El trabajo de integración se convierte en una intervención con los beneficiarios destinada solamente a acompañarlos a través de una cadena de dispositivos que se supone proteger los recorridos de vida de los usuarios. Dado que se les consideran empresarios de ellos mismos, les corresponde velar por su empleabilidad. El profesional tiene como objetivo hacer participar al usuario y acompañarlo por los meandros de los dispositivos. Los usuarios son pues los primeros interesados de estas políticas de activación. No obstante, estas últimas afectan tanto al conjunto de los dispositivos sociales como a los asistentes sociales.

La activación de los sistemas sociales pasa por una inversión de la deuda social (Astier, 2007), o sea un refuerzo de las compensaciones pedidas a los beneficiarios así como un endurecimiento de las sanciones que pueden llegar hasta la exclusión. Por eso, también podemos considerar a los trabajadores sociales como agentes de activación.

EL CASO DEL SECTOR DE LA INSERCIÓN SOCIOPROFESIONAL EN LA REGIÓN DE BRUSELAS

El caso de la Región de Bruselas es un buen ejemplo de la complejidad institucional de Bélgica. *El acompañamiento de los*

⁴ Extracto del discurso pronunciado por Frank Vandenbroucke el 13 de diciembre de 1999 en Ámsterdam en el marco de sus actividades políticas.

*solicitantes de empleo*⁵ es una competencia regionalizada en Bélgica. La Región de Bruselas reglamenta los organismos de inserción profesional (OISP) mediante el decreto del 27 de abril de 1995⁶. Este texto define las misiones y los objetivos, pero enmarca también la intervención mencionando las condiciones de acreditación de los organismos y las modalidades de subvención de las actividades.

Alrededor del organismo de colocación regional, la Oficina Bruselense de Empleo o Actiris⁷, cuya misión declarada es “el acompañamiento a medida hacia el empleo”⁸ gravita una mirada de asociaciones que ofrecen formaciones incluidas en el marco de las seis acciones de formación reconocidas a día de hoy. Además, Actiris que también es responsable de la ejecución de la política regional de empleo, concluye diversos convenios con asociaciones que imparten formaciones para completarlas con actividades complementarias de incorporación al empleo. Las seis acciones de formación pertenecen a las áreas de (a) la alfabetización, (b) la formación de base, (c) la preformación o formación de prerrequisitos profesionales, (d) la formación de aptitudes, (e) la formación a través del trabajo, y (f) y la determinación.

El último eje mencionado, el de la determinación, va dirigido a los públicos más precarios, o sea cuyo nivel de formación es el más flojo para determinar en colaboración con ellos si el individuo accede a la formación o busca activamente un empleo. Es el área asignada a las Misiones Locales bruselenses que constituyen nuestro terreno de estudio para la presente publicación. Hay 9 misiones en la Región de Bruselas-Capital. Históricamente, la

⁵ El lector podría pensar que el autor utiliza este término a propósito para ilustrar sus palabras recogidas más arriba, pero se trata de la formulación corriente que numerosos investigadores registran en las palabras de los asistentes sociales en el terreno, de los profesionales de la relación de ayuda.

⁶ Bol. Ofic. Belga 1995-04-27/46. Decreto relativo a la acreditación de determinados organismos de inserción socioprofesional y a la subvención de sus actividades de formación profesional con vistas a incrementar las oportunidades de los solicitantes de empleo desempleados y poco cualificados para encontrar o volver a encontrar trabajo en el marco de dispositivos coordinados de inserción socioprofesional.

⁷ Antes la institución se llamaba *Orbem (Office Régional pour l'Emploi - Oficina Regional para el Empleo)*. Cambió de nombre oficialmente en verano de 2007 para destacar las nociones de Actif e Iris. Iris refiere al lirio, el símbolo de la Región de Bruselas.

⁸ Uno de los eslóganes de Actiris que el lector podrá encontrar en su sitio web, www.actiris.be, y en su documentación.

1ª Misión Local bruselense fue creada en 1988 en concertación con el poder político local. El objetivo consistía en la acogida, la transmisión de información, la formación, la animación... con el fin de fomentar la inserción socioprofesional de un público local vulnerable. El territorio de acción de estas asociaciones está delimitado en función de una similitud en términos de condiciones de vivienda, acceso a la enseñanza, recursos disponibles, tasa de desempleo, etc.

En la organización de las políticas de empleo, las Misiones Locales dependen de Actiris que ella misma se encuentra bajo la tutela de la Oficina Nacional de Empleo (ONEm). Frente al crecimiento del desempleo y a la dificultad de los organismos de colocación para gestionar un público considerado cada vez más vulnerable, el poder central y regional obligó a las Misiones Locales a montar proyectos enfocados en función de las características de la población en su territorio de intervención y a crear asociaciones con las empresas de su zona de acción.

A partir de 2004, el refuerzo de la política de activación de los desempleados llevada a cabo por la ONEm⁹, que implica que cualquier solicitante de empleo debe demostrar que busca activamente trabajo bajo pena de sanciones que pueden llegar hasta su exclusión del sistema de subsidio de desempleo, obligó a las Misiones Locales a remitir datos en el marco de este procedimiento. Debido a este sistema, las Misiones Locales se vieron implicadas a su pesar en una dinámica de control que había sido rechazada por los trabajadores de estas asociaciones y que se alejaba mucho de los principios en los cuales se basaba su creación (Collectif, 2012).

“Desde 2004 y la introducción del RPE (Réseau Plateforme pour l’Emploi – Red plataforma para el empleo), que conecta al conjunto de los socios a una red informática – la de Actiris – que permite a sus usuarios acceder a las ofertas de empleo de Actiris pero también codificar las acciones realizadas... pero también del CPP (Contrat de Projet Professionnel – Contrato de proyecto profesional); inicialmente este dispositivo duraría un año, se trataba de

⁹ Office National de l’Emploi (Oficina Nacional de Empleo) que se encarga de la aplicación del sistema de seguro de desempleo y determinadas medidas vinculadas con el empleo, entre otras cosas el control de la búsqueda activa de empleo, para los beneficiarios de un subsidio de desempleo.

individualizar la ayuda en la búsqueda de empleo. Se privilegiaba un enfoque voluntario con tal de proteger al desempleado de los controles de la Onem pero al final, en la práctica, se hizo obligatorio y a pesar de toda la Onem realizaba controles estimando que los términos del CPP no eran lo suficientemente vinculantes. De hecho participábamos en los controles mientras que estábamos en contra de los mismos”. (Declaraciones de un agente de una célula de inserción del cinturón pobre de Bruselas).

Las Misiones Locales de Bruselas no son en absoluto asociaciones que llevan a cabo sus actividades de manera totalmente independiente. Efectivamente, su margen de maniobra está limitado no solo por la política de empleo definida a nivel regional y central y también por los poderes políticos locales, sino también por las colaboraciones y las modalidades de subvención.

“Hay que decir que estábamos muy inquietos, expresamos nuestra oposición y con razón... Estábamos acorralados, ya no podíamos garantizar el anonimato de los beneficiarios. Se había roto simplemente nuestra voluntad de proteger al solicitante de empleo. Éramos nosotros mismos los que alimentábamos la red con los datos sobre los solicitantes de empleo. Además, no existía ninguna garantía sobre qué iba a hacer Actiris con ellos. Finalmente, constatamos que Actiris remitía estos datos a la Onem... De hecho hicimos una prueba ... Cuando se acude a una sala de espera de la Onem y se pregunta a la gente por qué está allí, se nota que una proporción importante está ahí debido a la información transmitida por Actiris y no por las políticas de control instaladas desde 2004... ¡Imagínese nuestra indignación! ¡Estábamos participando a pesar nuestro!” (Declaraciones de un agente de orientación de una Misión Local del triángulo pobre de Bruselas).

TRANSFORMACIÓN DEL MODELO ORGANIZATIVO: CUANTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE EVITACIÓN DE LOS ACTORES

Esta reorientación del Trabajo Social se llevó a cabo a partir de los años 80 a base del modelo de gestión de la empresa privada,

basada en la búsqueda de rendimiento (Likert, 1961) de los individuos y las organizaciones¹⁰. Este fenómeno del gerencialismo (Bouquet, 2006) se asemeja a la introducción de lógicas de gestión en el sector social (Thiaudière, 2010) y corresponde a lo prescrito por el *New Public Management* tal como lo entiende Vincent de Gaulejac (2011). En este concepto, las instituciones sociales se consideran empresas en el sentido clásico de la palabra, o sea organizaciones cuya finalidad consiste en maximizar el beneficio, lo cual se traduce por la introducción de una cultura del resultado y la búsqueda del rendimiento por todos los medios posibles (Ehrenberg, 1991).

Esta tendencia de gestión (Dejours, 2003) fue transpuesta a los organismos e instituciones del sector no lucrativo y más específicamente a las Misiones Locales, a través de la introducción de nuevos criterios de evaluación cuantitativos gestionados a través de la informática. Estos procesos de evaluación a base del rendimiento en sí tienen como objetivo el control del trabajo realizado por razones de eficacia, pero también la subida de las necesidades reales para cumplir los objetivos asignados (Anderson, 1993). En este marco, el registro diario de las tareas realizadas por los trabajadores sociales se ha generalizado. Un trabajador experimentado y delegado sindical nos explica su visión de la evolución:

“La codificación empezó en el marco de las convocatorias de proyectos y del proyecto RAE (Remise à l’Emploi – Reincorporación al empleo) que consistía en talleres de búsqueda de empleo. Por un lado inicialmente esto acercó a los trabajadores al resto de la estructura de la Misión Local (puesto que el trabajo resultaba más colectivo dentro de la organización) pero además con las otras Misiones Locales. Había muchos intercambios y los resultados eran sorprendentes. Dado que los resultados se consideraban la crema de la inserción, Actiris emitió condiciones de participación para los usuarios y objetivos. Los criterios

¹⁰ Mencionamos aquí las obras de Likert porque el concepto del rendimiento se asocia a menudo únicamente al de la eficacia. Este atajo fácil no tiene ninguna razón de ser puesto que el concepto se basó en una doble noción como explicaba ya Likert (1961): *eficacia* que refiere a la habilidad para alcanzar los objetivos fijados, y *eficiencia*, la facultad para reducir los efectos indeseados de la eficacia. De ahí que en realidad el rendimiento sea el resultado de un equilibrio entre las dos nociones.

estipulaban que teníamos que centrarnos en los jóvenes con abandono escolar y que no hablaban el idioma. Con respecto a los objetivos fijados por Actiris, éstos eran mínimos; se trataba sobre todo de alcanzar una cifra, de lo contrario el proyecto terminaba y la dirección enviaba los preavisos a los trabajadores. Poco a poco las cifras se hicieron clave; lo dominaban todo”.

Un agente de inserción, que trabaja en un territorio favorecido, declaró lo siguiente:

“Los criterios ya no están adaptados a la realidad en el terreno. Las tensiones entre compañeros son cada vez más grandes dado que nos pasamos la patata caliente. (...) Ya no se controla lo que hacemos y finalmente hacemos lo que haga falta para alcanzar las cifras y evacuar el flujo. Y luego ellos [la dirección] se sorprenden de la rápida rotación...”

Este testimonio confirma las constataciones registradas desde hace muchos años por Christophe Dejourn (2003: 49): *“La articulación de la evaluación individualizada con la tecnología informática de trazabilidad hace que numerosos trabajadores pierdan cualquier capacidad para controlar el crecimiento de su carga de trabajo y terminen enfermos. (...) El recurso a la evaluación genera un aumento de las exigencias de trabajo, pues exige imperceptiblemente un enorme trabajo conocido bajo el nombre de “valorización” que se convierte en un ingrediente imprescindible de la evaluación”.*

Finalmente, con la intensificación de los requisitos de *reporting* por parte de Actiris, se introdujeron verdaderos cuadros de mandos internos en las Misiones Locales. Los trabajadores son evaluados a base del número de acciones realizadas. Un antiguo delegado sindical nos contó lo siguiente:

“Toma, puedes quedarte con estas tablas. Son los trabajadores que me las dieron y que me preguntaron cómo era posible que su coordinadora comunicara a todo el equipo esta tabla con el número de personas atendidas por cada uno. Para mí, que se establecen elementos de comparación entre los trabajadores, no necesariamente por motivos de competencia dado que no se trata de quién ha atendido a más personas, se trata más de decir: tú atiendes muchas y tú pocas. Además no toma en cuenta de ninguna manera

el número de días de vacaciones específico del sector no lucrativo en el marco del sistema Maribel u otro ... Estas tablas a menudo se leen de manera sumaria, mientras que si buscas un poco, te das cuenta de que las diferencias se explican por la organización interna del servicio”.

Cabe destacar que este interés por la cuantificación se concibió al principio como un medio de valorización y objetivación de la actividad en el sector social (Bureau y Rist, 2011). No obstante, también apunta a un requerimiento de rendimiento y control pregnante/interesado de la actividad de los trabajadores sociales. De ahí que no deba sorprender el aumento de observaciones del tipo: “¿todo bien, las cifras son buenas”?, “hemos alcanzado la cuota”? Este tipo de gestión incluye posibles riesgos de reducción o abandono del trabajo de acompañamiento en beneficio de tareas más estrechamente relacionadas con los criterios de evaluación (Ion, 2005). Además, el foco en los criterios de resultados anula cualquier reflexión sobre los medios para alcanzarlos:

“Las direcciones o los coordinadores no se interesan por la manera de la cual se alcanzan o no las cifras asignadas. Ya no hay alma. Le incumbe al trabajador alcanzar los objetivos, especialmente para las licitaciones de proyectos. Somos asociaciones madres portadoras de proyectos. Los trabajadores los llevan y al cabo de 3 años la dirección se reúne con el ministro, miran las cifras y deciden si se continúa o no”. Declaraciones de un trabajador dimisionario.

Por otra parte, esta preocupación por una evaluación cifrada permite de facto hacer una comparación, una competencia implícita entre trabajadores: ¿“Cuántos has hecho tú hoy”? En dicho caso se corre el riesgo de redefinir la calidad del trabajo realizado a base de estos indicadores que no toman en cuenta la calidad del trabajo.

“Los agentes de inserción constataron rápidamente alimentando la red que determinadas asociaciones sin ánimo de lucro disponían de mucho menos público que otras pero de más acciones codificadas. Estas acciones codificadas pueden ser: una modificación del CV, una iniciativa para encontrar un empleo, ... O sea, determinados operadores valorizaban acciones que no eran realmente acciones. Se codificaba una modificación de CV mientras

que en realidad se cambiaba una coma o la dirección. Te voy a dar un ejemplo concreto: un tío de una Misión Local, que tenía muchísimo menos público que nosotros, me dijo claramente que su coordinador exigía que codificara de la manera que te expliqué para el CV. Así se falsifica la realidad solo para alcanzar buenas cifras. Eso nos hizo reflexionar sobre el reconocimiento de nuestro trabajo, bueno más bien sobre la visibilidad del trabajo realizado. ¿Cómo puede reconocerse nuestro trabajo mientras existan diferencias tan grandes entre los operadores y mientras la cantidad de público y el público mismo sean tan dispares? Tenían 10 veces más acciones codificadas que nosotros y eso que nosotros trabajábamos “justo a tiempo” y cerrando las puertas para gestionar los flujos”. Declaraciones de un trabajador que participó en la redacción del Libro Blanco en 2012.

Además, la fijación de criterios de evaluación conlleva una invisibilización de determinadas tareas poco o difícilmente cuantificables por el organismo que subvenciona o el jefe de servicio; pierden cualquier legitimidad y son desvalorizadas o pasan por un modo de realización informal. Pero la evaluación del trabajo social procede de una negociación restringente, como explica Bouquet (2009), que puede llevar a una normalización de las prácticas, “una uniformización” resultante de las buenas prácticas recomendadas. Entonces la parte de trabajo real que es invisibilizada por la evaluación, ya no se toma en cuenta y lleva a una fatiga profesional. No obstante, esta preocupación por la evaluación mediante indicadores cuantificables todavía no se ha llevado a su paroxismo en Bélgica tal como es el caso en Francia a través de la LOLF¹¹ (*Loi Organique relative aux lois de finances* – Ley orgánica relativa a las leyes de finanzas) pero sigue su propio camino a un ritmo diferenciado según el sector. Por ejemplo: una trabajadora social nos comentó cómo los criterios de evaluación hacen caso omiso del contexto y de las dificultades vividas por el beneficiario. Esta trabajadora recibe regularmente a personas que no dominan el francés por lo cual debe recurrir a símbolos o dibujos. Esto prolonga la duración de la cita que suele estar

¹¹ Para más información, referimos a LE CLAINCHE M., 2006, “Réformes budgétaires et réformes de l’Etat”, *Revue Française d’Administration Publique*, n.º 117, 238p.

estandarizada. Otro trabajador, también delegado sindical, nos comunicó su pena por tener que elegir entre un *trabajo de calidad* o respetar las normas de tiempo fijadas para cumplir los objetivos determinados.

“Al final del año, no hay acción ni reunión sindical, es muy sencillo. Estamos obligados a alcanzar las cifras o nos echan. O sea, abandonamos el trabajo sindical para asegurar la codificación con el fin de alcanzar los objetivos fijados. Es surrealista pero es así. A todo el mundo le da igual si el trabajo está bien hecho o no, vamos pegados al dashboard¹²”.

Estamos muy alejados de la preocupación por la valorización de la actividad que prevalecía al comienzo de la elaboración de los indicadores. En este sentido, determinados trabajadores consideran la formalización de su trabajo como un ataque a la deontología¹³ de la profesión, teniendo la mayoría de ellos una formación de asistente social. En realidad, se encuentran en un verdadero proceso de debilitamiento que genera *“tensiones inherentes”* (Bouquet, 2012: 70), y que contribuye a la estigmatización de determinadas categorías de usuarios; ya no saben cómo reaccionar ante determinada información sobre la vida privada de su *“cliente”*, citando la expresión utilizada por un jefe de servicio en la Región de Bruselas. El corolario de centrar la evaluación exclusivamente en indicadores cifrados es la pérdida del sentido de las prácticas para el profesional (Artois, 2012). No obstante, estimamos que hay que superar esta representación dicotómica entre cuantificación y enfoque cualitativo. Durante nuestras entrevistas y observaciones no hemos constatado formas estrictas de ostracismo frente a los criterios cifrados. Algunos de estos criterios tienen sentido para los trabajadores sociales que los consideran favorables. A la vez otros indicadores más cualitativos resultan inadecuados para ellos. Lo que constatamos al margen del discurso no es pues el rechazo a la evaluación sino a

¹² O cuadro de mandos en español. Véase: CHIAPELLO E. y GILBERT P., 2013, *Sociologie des outils de gestion. Introduction à l'analyse sociale de l'instrumentation de gestion*, París, La Découverte, 260p.

¹³ El código de deontología francófono belga de los asistentes sociales estipula en el título III, artículo 1º: *“El asistente social “confidente necesario” debe respetar el secreto profesional para todo lo que aprenda en el marco de su trabajo en aplicación del artículo 458 del Código Penal”.*

las dificultades por la imposición de un verdadero “sorites”¹⁴ y el sometimiento de los trabajadores a una lógica de gerencialismo en la que no se reconocen y que en determinados momentos contradice incluso el discurso predicado. Con razón podemos preguntarnos si este proceso de racionalización no genera más bien “*un efecto de ceguera produciendo un artefacto de racionalidad*” en vez de un aumento del rendimiento¹⁵. Pues más allá de la pérdida de sentido estas nuevas formas de organización del trabajo producen efectos contraproducentes mientras que tenían que abolirlos.

“Les daba mucha pena a los trabajadores. El flujo era cada vez más importante y los tiempos de espera cada vez más largos. Podríamos decir que la fila de desempleados esperando para cobrar el subsidio se había sustituido por tiempos de espera anormales y por consiguiente mucho más violentos, según mi opinión. El tema del acompañamiento personalizado es un cuento chino. Cuando la persona volvía con tanto tiempo de espera ... tenías que volver a conocerla ... O sea, era un trabajo sin verdadero seguimiento ... Las personas motivadas para encontrar un trabajo y las personas motivadas para responder a los requisitos de la Onem se confundían, y por lo tanto las entrevistas no servían de nada salvo para la entrega del certificado. Perdíamos tiempo y los beneficiarios también. Además, ¿cómo distinguir a los que querían ayudarse y que nosotros podíamos ayudar de los demás? Esta situación dejaba a los beneficiarios en condiciones insostenibles. Seis semanas de espera para obtener un papel, por ejemplo ... Por eso decidimos cerrar las puertas en cuanto alcanzáramos la cuota de personas atendidas a principios de mes sin aceptar nuevas inscripciones. Nos daba pena pero era la única manera para nosotros de poder trabajar más eficazmente y con calidad. Y también para poder con el flujo”. Declaraciones de un ex trabajador

¹⁴ Sorite: forma de razonamiento que liga las proposiciones bajo la fórmula : todo A es B, todo B es C, luego todo A es C.

¹⁵ BOUSSARD V., 2003, “Dispositifs de gestion et simulacres de contrôle”, en BOUSSARD V., MAUGERI S. (bajo la dir.), *Du politique dans les organisations*, París, l’Harmattan, en CRAIPEAU S. y METZGER J-L., 2007, “Pour une sociologie critique de la gestion”, *Recherches sociologiques et anthropologiques*, vol. 38, n.º 1, pp. 145-162.

de una Misión Local, que se buscó otro trabajo en el sector no lucrativo.

Efectivamente, los profesionales de las Misiones Locales tienen un mandato para atender el problema de la inserción profesional de públicos vulnerables. Los beneficiarios presentan dificultades no exclusivas pero que dificultan su asistencia debido a la interconexión de los dispositivos en los que se encuentran. Los profesionales deben concluir que son incapaces de resolver el problema y derivan a estos beneficiarios a otros organismos. Por consiguiente, al usuario se le manda de un dispositivo a otro.

Además, estas acciones son la ilustración de verdaderas estrategias adoptadas por los trabajadores para *resistir*¹⁶ a estos requerimientos. Las primeras medidas se emprendieron no para proteger a los usuarios sino para contrarrestar la evaluación de los trabajadores. Como ya mencionábamos más arriba, para evitar la estigmatización, la manera de codificación de las acciones llevadas a cabo entre las distintas Misiones Locales varía e impulsa las comparaciones sin tomar en cuenta las especificidades del público atendido a la hora del análisis. Hemos constatado un movimiento colectivo de los trabajadores, tras un boca a boca, con respecto a la manera de funcionar. Sin embargo, esta manera privilegiada no se ha sistematizado.

Además, también se ha lanzado un programa informático a iniciativa de las direcciones tras un llamamiento de los trabajadores: el programa *NECTIL*. Se trata para las Misiones Locales de dotarse de una herramienta informática propia para salir de la red RPE y compartir sus datos con el fin de crear su propia base de datos. Este veterano de las Misiones Locales nos cuenta¹⁷:

“Desde siempre, la alimentación tampoco es un reflejo pero va aumentando. El antiguo dispositivo estaba tan integrado en la práctica que resultó difícil cambiar. Es como un reflejo. Con Nectil tenemos la posibilidad de disponer de toda la información... La información que nos interesa

¹⁶ El término “resistir” vuelve continuamente durante las entrevistas, de ahí que lo destaquemos en el texto.

¹⁷ Cabe observar en este sentido que numerosos trabajadores de las Misiones Locales con los que nos reunimos en 2012, en este momento ya no trabajan en el sector de la ISP en Bruselas aunque la mayoría sigue trabajando en el sector no lucrativo.

a nosotros y no necesariamente los criterios sin tener que pasar por Actiris ni alimentarlo”.

A continuación, y con el fin de proteger a los usuarios, las primeras medidas de los trabajadores de las células de inserción consistieron en anonimizar los CV de los beneficiarios de modo que no se pudiera vincular ningún nombre a las ofertas de trabajo procedentes de la base de datos de Actiris. De esta manera, la Onem ni Actiris podía cuestionar al individuo sobre si había postulado o no para las ofertas de empleo correspondientes.

En lo que atañe a las políticas llevadas a cabo, se constata una contradicción entre, por una parte, el proyecto de flexibilización y autonomización que apela a los recursos del individuo en vez de a respuestas colectivas o institucionales, y, por otra parte, la implementación de estas políticas que traduce el discurso performativo de los actores e ilustra los requisitos de eficacia inmediata vinculados con una lógica de experimentación. Tal como explica Abraham Franssen (2002), estos hechos se parecen a un incremento del control social. La activación de las políticas sociales debe entenderse pues en un contexto más global de puesta en movimiento tanto de los actores, profesionales y usuarios como de los dispositivos mismos y de las organizaciones/instituciones que las introducen.

Efectivamente, hoy en día las políticas sociales incluyen cada vez más aspectos de control social (Bresson, 2012). Dicho de otra manera, el tema del margen de maniobra de los trabajadores refiere a su participación en estas formas renovadas de control y a una parte de responsabilidad por su establecimiento. Conscientes de este debate, los trabajadores de las Misiones Locales trabajaron en la realización de un Libro Blanco en 2012 en el cual asumen su parte de responsabilidad a través de su participación en los dispositivos y en la reconfiguración de las políticas de inserción en estos últimos años. Tomando en cuenta su *falta de movilización*¹⁸ frente a las evoluciones de los requerimientos político-institucionales, se olvidaron de su papel de *actor de cambio*. No obstante, no podemos negar que en el sector siempre ha habido formas de movilización colectiva, lo cual sitúa el tema del margen de maniobra en un contexto más

¹⁸ Términos empleados en el Libro Blanco redactado por las Misiones Locales y presentado a finales de 2012.

global de difusión de nuevos principios ideológico-políticos. Los trabajadores se encuentran encerrados en un contexto a veces contradictorio entre el sentido ideal dado a su actividad profesional y los requerimientos político-institucionales (Artois, 2018). De ahí que no siempre sea evidente hablar de márgenes de maniobra de los trabajadores.

INVISIBILIZACIÓN DE LOS PÚBLICOS PRECARIZADOS

Además de las evaluaciones cuantitativas, las Misiones Locales son subvencionadas en función del número de personas que han encontrado trabajo. Este hecho tiene como consecuencia que incita a los organismos a acoger personas menos alejadas del mercado de empleo.

En ese marco, los responsables y trabajadores de las Misiones Locales se encuentran en una situación ambigua entre, por una parte, los requerimientos de las políticas y organismos supra locales que exigen resultados insostenibles o inmanejables en el contexto del trabajo, y, por otra parte, la misión original confiada a estas asociaciones, a saber la atención a un público vulnerable muy alejado del mercado laboral.

La gestión a base de las cifras creará por consiguiente, como hemos visto en el punto tres, una situación de reorganización del trabajo que conlleva efectos significativos para los trabajadores sociales. Estas formas de reorganización del trabajo no afectan solamente a los trabajadores de las Misiones Locales sino también a su público. Efectivamente, los beneficiarios de este dispositivo de inserción territorializado resultan ser los parientes pobres de estas reformas como consecuencia de su escasa capacidad de movilización o de recurso ante las autoridades que deciden y subvencionan. La imposición de una lógica “gerencial”, corolario de un discurso sobre la racionalización de las políticas sociales destinada a una mayor eficacia en un contexto de recursos más escasos, sustituye poco a poco, a pesar del rechazo a posteriori de los trabajadores, al usuario típico de estos dispositivos. Y eso que, al principio, los dispositivos mencionados se habían concebido para tomar en cuenta las especificidades de un determinado perfil de usuario: débil empleabilidad relacionada con problemas de vivienda, de idioma, ...etc.

Por lo tanto, el perfil del público atendido pasa a una categoría calificada de más empleable por los trabajadores de las células de inserción con el fin de responder a los objetivos impuestos en las solicitudes de *reporting*. Esta categoría de individuos es derivada de un dispositivo a otro de modo que cada institución pueda jactarse de cumplir las exigencias de las estadísticas (Vrancken, 2010b). El dispositivo de inserción se encuentra desnaturalizado y su primer objetivo, abordar los problemas sociales de los individuos, se relega a un plano secundario.

“En general, si lo miramos de manera más diacrónica, constatamos que en una primera fase toda una franja de individuos ha sido eliminada de las estadísticas de Actiris mediante los dispositivos de las Misiones Locales, con el fin de que ellos [Actiris] puedan presentar un balance conforme a los requisitos. Pero sobre todo ... para quedar bien en las comparaciones de los estudios europeos ... y después las estadísticas nos llegan a nosotros. O sea... volvemos a empezar y los sacamos otra vez de los dispositivos con el fin de poder presentar un balance que cumpla las exigencias de la dirección. En realidad es horrible. Hasta sumamente violento, si lo pensamos bien ...”. Declaraciones de un trabajador de una célula de inserción.

Recientemente, un delegado sindical de las Misiones Locales nos declaraba:

“El trabajo ha cambiado, y mucho. Con respecto a los públicos le voy a dar un ejemplo. Cuando bajo a la célula de inserción, ya no oigo hablar suajili, árabe, español, hindi, ... a pesar de que tenemos colaboradores políglotas o colaboradores que lo dominan como idioma materno ...

Y la razón es muy sencilla. Desde la entrada se selecciona un determinado perfil de usuario, cosa que antes no se hacía. Es una manera de gestionar los flujos y de alcanzar los objetivos. Imagínesse las tensiones con los usuarios en el vestíbulo pero también entre los compañeros en las distintas plantas ...

De hecho, en la recepción hay un letrado que dice en lingala, inglés, ... que si las personas no dominan suficientemente el francés, pueden ser recibidas por uno de nuestros compañeros que las derivará a otra estructura. ¿Por qué?

Porque sabían en la Misión Local que con ese público la probabilidad de llegar a un resultado positivo en términos de inserción era muy escasa o nula ... Se trata también de poder reducir la fila alcanzando a la vez los resultados esperados. (...) Terminas convirtiendo una asociación sin ánimo de lucro, que pretendía ser de proximidad, en una institución en desplome desfasada con las realidades del terreno en el que opera. (...) Al final, estos procedimientos de activación crean y generan ellos mismos estos prejuicios, a través de los trabajadores sociales, a base del idioma o de otras condiciones previas que te alejan más del trabajo que otra cosa”.

De esta manera, los dispositivos inicialmente creados para las personas muy alejadas del mercado laboral – desocializadas y calificadas como inempleables o poco empleables – son ellos mismos desmantelados por una gobernanza a base de las cifras. Quedan invisibilizadas para que las políticas llevadas a cabo sean juzgadas eficaces y respondan a los requerimientos de alcanzar una determinada cuota de reincorporación al empleo. Estos análisis se suman a los de Pascal Martin (2011) en otro contexto, el de una caja primaria de seguros de enfermedad, en cuanto a la racionalización del tiempo de trabajo como estrategia de adaptación de los trabajadores que puede causar un deterioro de los servicios (Libois, 2014), formas de desprofesionalización (Artois, 2014) y de relegación de públicos, ...

“Nosotros ya lo hemos entendido. A los amigos les decimos que no sirve de nada venir a la Misión Local. Hay que encontrar otra cosa para evitar los problemas y las convocatorias”. Declaraciones de un usuario de las Misiones Locales.

Estos públicos se quedan sin ningún tipo de acompañamiento que les pueda ofrecer una oportunidad de inserción profesional, pero a la vez siguen viajando dentro de la red de dispositivos creada por el estado de intervención. Este uso indebido de la herramienta de inserción es duramente criticado por los mismos trabajadores de las Misiones Locales. Algunos lo viven como un verdadero sufrimiento, otros lo definen como un malestar, una “pérdida de sentido”, una *“falta de ánimo en el trabajo”*. Este trabajador experimentado incluso va más allá declarando:

“Contrariamente a lo que oigo a veces, no hay que tirar la piedra a los compañeros. Están verdaderamente arrinconados. El otro día oí a uno de tus [entrevistador] compañeros de la universidad que decía que el estado social activo es aplicado por los trabajadores sociales. Me pareció un poco violento porque todas las contradicciones se derivan hacia abajo pero nosotros abajo hacemos lo que podemos. ¡Y eso muy a menudo se olvida! Nos arreglamos como podemos para hacer un trabajo que todavía tiene sentido, pero la responsabilidad es traspasada en cascada desde el nivel político hasta los usuarios más alejados del mercado laboral. Y a todo el mundo le parece normal”.

Este extracto ilustra el delicado tema del margen de maniobra de los trabajadores sociales del sector de la inserción socioprofesional que se ve acorralado por las tensiones que generan las discrepancias entre el sentido ideal de su actividad profesional y los requerimientos político-institucionales.

CONCLUSIÓN

Estamos asistiendo a lo que en francés se denomina una *chalandisation* (Chauvière, 2007) o mercantilización del sector de la intervención social que hoy en día está profundamente marcado por la ideología del gerencialismo, lo cual se traduce en una banalización más o menos mercante de lo social y en una dominación por la lógica financiera (Sanchez-Mazas & Tschopp, 2010). Hemos pasado a una normalización de los modelos de gestión que se expanden pero que no evolucionan al mismo ritmo en todos los organismos de prestaciones sociales. Estos modelos de gestión preestablecidos, importados del sector público o privado, no siempre están adaptados a la realidad social de las asociaciones del sector de la inserción profesional.

Las Misiones Locales bruselenses, pero más en general el sector en su conjunto, se ven afectadas de lleno por las reconfiguraciones del modelo de gobernanza de sus instituciones y organizaciones. La voluntad de cuantificar las actividades realizadas por los profesionales y los beneficiarios, con la finalidad inicialmente muy encomiable de mejorar y emular las prestaciones sociales, crea efectos perversos que hay que visibilizar y cuestionar.

En este sentido, hemos comprobado en una primera fase una reorganización del tiempo así como de la organización prescrita pero también real del trabajo como consecuencia de la introducción del sistema de evaluación a base de cifras. Una presión creciente sobre los profesionales cuyas actividades anteriores de reincorporación al empleo de los beneficiarios en su gran mayoría no se toman en cuenta y por lo tanto son invisibilizadas por las evaluaciones cuantitativas. Este cambio ha provocado a su vez una modificación del perfil precario de los beneficiarios hacia un perfil que calificaríamos, igual que hicieron los trabajadores entrevistados, de más empleables. Los profesionales bajo presión no pueden arriesgarse a recibir una evaluación negativa dado que su asociación podría perder las subvenciones y, por lo tanto, ellos su empleo, debido a lo cual realizan un filtrado de entrada olvidándose de su misión primaria. Por otra parte, los profesionales se movilizan en contra de estos nuevos modelos de gestión que causan para ellos una pérdida de sentido a nivel de sus prácticas profesionales, e incluso un verdadero sentimiento de molestia y malestar. El organismo que subvenciona, por su parte, puede jactarse de prestaciones sociales eficaces invisibilizando los públicos más precarios sin preguntarse cómo se alcanzaron.

En definitiva, tal como explica Ogien (2013), hay que desracralizar el uso de las cifras en las evaluaciones partiendo del hecho de que numerosas tareas realizadas, y es particularmente el caso en el sector social y las profesiones relacionales, no se dejan cuantificar.

BIBLIOGRAFÍA

- Anderson, D. C. (1993). *Managing Performance Appraisal Systems*. Oxford: Blackwell Editions.
- Artois, P. (2018). La pluralité des professionnalisations au sein de l'intervention sociale. *Empan*, 109(3), pp. 27-35.
- (2016). Les pratiques évaluatives et leurs effets dans l'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(2), pp.227-242.
 - (2014). *Les professionnalisations contemporaines*. Bruxelles: Metices-TEF.
 - (2012). La professionnalisation en travail social au risque de la performance. *Empan*, 87, pp. 34-39.

- Astier I. (2007). *Les nouvelles règles du social*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Bouquet B. (2012). *Éthique et Travail Social. Une recherche du sens*. Paris: Dunod.
- (2009). Du sens de l'évaluation dans le travail social. *Informations Sociales*, 152, pp. 32-39.
 - (2006). Management et Travail Social. *Revue française de gestion*, 168- 169, pp. 125-141.
- Bresson M. (2012). La psychologisation de l'intervention sociale: paradoxes et enjeux. *Informations Sociales*, 169, pp. 68-75.
- Bureau M.C., Rist B. (2011). La rationalité gestionnaire maltraite-t-elle la professionnalité dans le monde associatif. In Benedetto-Meyer M., Maugeri S., Metzger J. L., *L'emprise de la gestion, la société au risque des violences gestionnaires*. Paris: L'Harmattan.
- Castel, R. (2009). *La montée des incertitudes, Travail, protection, statut des individus*. Paris: Editions du Seuil.
- Chauviere M. (2007). *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*. Paris: La Découverte.
- Collectif. (2013). Emploi : enjeu global, missions locales. *Ensemble!*, 77, décembre 2012-mars 2013, disponible via: www.ensemble.be
- Craipeau S., Metzger J. L. (2007). Pour une sociologie critique de la gestion. *Recherches sociologiques et anthropologiques*, .38 (1), pp. 145-162.
- Dejours C. (2003). *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel : critique des fondements de l'évaluation*. Paris: Editions Quae.
- De Gaulejac V. (2011). *Travail, les raisons de la colère*. Paris: Edition du Seuil.
- (2010). *La société malade de gestion : idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris: Editions du Seuil.
- Ehrenberg A. (1991). *Le culte de la performance*. Paris: Calmann-Lévy.
- Foucault M. (2004). *La naissance de la biopolitique*. Paris: Editions du Seuil.

- (2001). *Dits et écrits II*. Paris: Gallimard.
- Franssen A. (2002). *La fabrique du sujet : mutations normatives, crises identitaires et attentes de reconnaissance*, Thèse de doctorat en sciences politiques et sociales sous la direction de Guy Bajoit, défendue en mars 2002 à l'Université Catholique de Louvain.
- Genard J. L. (1999). *La grammaire de la responsabilité*. Paris: Cerf.
- Giddens A. (1998). *The Third Way. The Renewal of Social Democracy*. Cambridge: Polity Press.
- Hache E. (2007). La responsabilité, une technique de gouvernementalité néolibérale. *Raisons Politiques*, 28, pp. 49-65.
- Ion, J. (2005). *Le travail social en débat[s]*. Paris: La Découverte.
- Libois J. (2014). Identités et défis contemporains du travail social en Suisse. *Vie Sociale et Traitement*, 122, p. 51-58.
- Likert R. (1961). *New Patterns of Management*. New-York: McGraw Hill.
- Martin P. (2011). Gestion de la file d'attente et invisibilisation des précaires. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 189, pp. 34-41.
- Ogien A. (2013). *Désacraliser le chiffre dans l'évaluation du secteur public*. Paris: Editions Quae.
- Sanchez-Mazas M., Tschopp F. (2010). La rationalisation des métiers du social. *Les Politiques Sociales*, 1-2.
- Thiaudière C. (2010). Les reconversions managériales du travail social. *Les mondes du Travail*, 8, pp. 87-100.
- Vrancken D. (2010a) *Social Barbare*. Charleroi: Couleur Livres.
- (2010b). *Le Nouvel Ordre protectionnel. De la protection sociale à la sollicitude publique*. Lyon: Editions Parangon.

Consolidación de la Investigación clínica y experimental en Trabajo Social desde 1960 hasta la actualidad: Experimentos, cuasi-experimentos y Diseños de Evaluación de Caso Único (SCDE)

EVARISTO BARRERA-ALGARÍN

DOCTOR EN TRABAJO SOCIAL

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES.

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

DIRECTOR DEL GRUPO DE INVESTIGACIÓN GITTEC

(PAIDI SEJ-608) EN TRABAJO SOCIAL Y

NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL

ebaralg@upo.es

Resumen: Este artículo analiza cómo el Trabajo Social ha sido capaz de conectar la práctica profesional con la generación de conocimiento, directamente desde su intervención profesional. En este sentido el Trabajo Social ha utilizado diferentes metodologías y procedimientos científicos como los diseños experimentales y cuasi-experimentales, y los llamados Diseños de Evaluación de Caso Único (SCDE). En este estudio, se describen sus diversos tipos

y potencialidades, para la generación directa de conocimiento científico a partir de la evaluación del ejercicio profesional. El método: Análisis de las publicaciones sobre experimentación y SCDE, tomando como referencia a Scopus, con datos exportados desde 1960 hasta la actualidad. Para ello se han analizado 14 variables. Hallazgos: Existe un aumento significativo en el número de publicaciones sobre “Experimentación en Trabajo Social” y “Diseños de Evaluación de Caso Único en Trabajo Social”, especialmente en la última década. Los Estados Unidos y el Reino Unido son los mayores productores de experimentación en Trabajo Social. Concluimos que el Trabajo Social ha sido capaz de utilizar estas estrategias de investigación metodológica para consolidar su capacidad de investigación y generación de conocimiento, ya sea para la generación de teoría o para la intervención profesional.

Palabras Claves: trabajo social, diseños experimentales, diseños de caso único, publicaciones.

Consolidation of clinical and experimental research in Social Work from 1960 to the present day: experiments, quasi-experiments and Single Case Design Evaluation (SCDE)

Abstract: This article analyzes how Social Work has been able to provide a direct link between professional practice and the generation of knowledge through professional intervention. In this regard, Social Work has used various methodologies and scientific procedures such as experimental and quasi-experimental designs, along with so-called Single Case Design Evaluation (SCDE). In this study the different types and potentialities are described for the direct generation of scientific knowledge based on the evaluation of professional practice. The method consists of analyzing publications on experimentation and SCDE, taking Scopus as a reference, with data exported from 1960 to the present. 14 variables have been analyzed for such purpose. Findings: there has been a significant increase in the number of publications on “Experimentation in Social Work” and “Single Case Design Evaluation in Social Work”, especially during the past decade. The United States and United Kingdom are the main producers of experimentation in Social Work. It is concluded that Social Work has been able to harness such strategies of methodological research to consolidate research capacity and generation of knowledge, whether for the generation of theory or for professional intervention purposes.

Keywords: social work, experimental designs, single case designs, publications.

Consolidación de la Investigación clínica y experimental en Trabajo Social desde 1960 hasta la actualidad: Experimentos, cuasi-experimentos y Diseños de Evaluación de Caso Único (SCDE)



Evaristo
Barrera-Algarín

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415121

Recibido: 19/02/2020

Aceptado: 05/12/2020

LOS INICIOS DE LA ORGANIZACIÓN CIENTÍFICA EN TRABAJO SOCIAL

El Trabajo Social es una disciplina científica que en la actualidad goza de gran impacto internacional, no sólo por su multitud de publicaciones periódicas de prestigio que acaparan puestos importantes en bases de datos de impacto como Scopus o Web of Science, sino también por su gran producción científica y académica que podemos observar en la cantidad de grupos de investigación, centros de investigación y trabajos de tesis doctorales a niveles internacionales.

Si tomamos como referencia las aportaciones de Thyer (2001), los inicios de la organización científica en Trabajo Social se podrían remontar al año 1865, lo que implica que ya desde antes, al

Trabajo Social realizaba estudios de tipo científico. En términos cronológicos, encontramos en 1865 la American Social Science Association (ASSA). Era una asociación muy positivista, influenciada por la Sociología francesa de Comte que se centraba en temáticas de investigación vinculadas a las primeras formas de trabajo social. En 1879, desde la ASSA surge la Conference of Charities, que en 1884 se convertirá en la NCCC (National Conference of Charities and Correction), que impulsaría y financiaría los estudios sociales. En 1917, la NCCC es renombrada como National Conference in Social Work, que más tarde (1957) se convirtió en la National Conference on Social Welfare. En 1949, se creó el Social Work Research Group (SWRG), del que surgió la NASW (National Association of Social Work).

El SWRG, a través de Ernest Greenwood enunció los ocho tipos de contenidos de las investigaciones en Trabajo Social: Determinación de la necesidad de servicios sociales; evaluación de la adecuación y efectividad de los servicios; investigación del contenido de los procesos; investigación de la experiencia requerida para realizar las distintas operaciones; validación de la teoría y conceptos; desarrollo de la metodología e instrumentos; investigación del desarrollo y vigencia de los programas, servicios y conceptos; y traslación y prueba de la teoría y conocimientos tomados de otros campos. (Acero, 1988: 36)

Por otro lado, encontramos la National Association of Social Workes, una de las mayores organizaciones de trabajadores sociales profesionales del mundo. Fue fundada en 1955 mediante la fusión de siete organizaciones de trabajo social (NASW, 2020), que son las siguientes: Asociación Americana de Trabajadores Sociales; Asociación Americana de Trabajadores Sociales Médicos; Asociación Americana de Trabajadores Sociales Psiquiátricos; Asociación Nacional de Trabajadores Sociales Escolares; Asociación Americana de Trabajadores de Grupo; Asociación para el Estudio de la Organización Comunitaria; y el Grupo de Investigación en Trabajo Social (SWRG). Entre sus principales objetivos y secciones de la NASW, destacan:

- La Fundación NASW, que está orientada a apoyar actividades científicas, filantrópicas y educativas que promueven la profesión del trabajo social.

- NASW Assurance Services proporciona servicios de seguros competitivos a sus miembros.
- Legal Defense Fund, que proporciona asesoramiento técnico y asistencia financiera a los miembros que participan en procedimientos legales como resultado del cumplimiento del Código de Ética de la NASW.
- Acción Política para la Elección de Candidatos (PACE), que recauda fondos para contribuir a las campañas políticas de los candidatos que apoyan las metas y objetivos del trabajo social.
- Defensa y promoción: La NASW trabaja para dar forma a la legislación y las políticas públicas que protegen y fortalecen la profesión del trabajo social; promueven la salud, el bienestar y la educación; o de alguna manera fortalecen las oportunidades y el apoyo social para los individuos y las familias.
- Ética: Trabaja para proteger al público y asegurar los servicios de trabajo social de alta calidad en las comunidades, la NASW aplica un Código de Ética y trabaja para mejorar la regulación del trabajo social en cada estado. Gracias a estos esfuerzos, todos los estados de los EE.UU. ahora otorgan licencias o regulan de alguna otra manera la práctica del trabajo social.
- Educación continua: La NASW ofrece amplios programas de educación continua, incluyendo conferencias de desarrollo profesional, a través de sus capítulos. También ofrecen membresía en Secciones de Práctica de Especialidades.
- Publicación: La NASW publica anualmente numerosos materiales de referencia académicos, cuatro revistas profesionales trimestrales, resúmenes completos de investigaciones y un periódico mensual. También desarrolla actualizaciones sobre la práctica profesional, boletines, blogs, documentos de posición, materiales de educación pública y otros recursos para mejorar la práctica del trabajo social y promover la profesión.

Como podemos observar, se trata de una de las mayores entidades promotoras de la investigación y la cientificidad del Trabajo Social en el mundo.

Posteriormente, en 1994, se creó la Society of Social Work and Research. Es una organización fuertemente orientada al desarrollo científico del Trabajo Social y que postula 7 grandes objetivos: (1) Fomentar el diseño, la implementación y la difusión de investigaciones rigurosas que mejoren el conocimiento sobre las prácticas críticas de trabajo social y los problemas de política social, y que promuevan las prácticas y los programas de bienestar social; (2) Fomentar una red interdisciplinaria de apoyo interprofesional de investigadores que lleven a cabo investigaciones sobre la práctica del trabajo social y la política social en los Estados Unidos y en todo el mundo; (3) Ofrecer oportunidades de aprendizaje para mejorar la realización de investigaciones relacionadas con el trabajo social y su aplicación; (4) Promover prácticas y políticas basadas en la evidencia (PBE); (5) Apoyar el aumento de la financiación de la investigación y los programas de formación para los investigadores de trabajo social; (6) Proporcionar un reconocimiento formal de las contribuciones significativas a la investigación relacionada con el trabajo social; y (7) Buscar asociaciones activas con otras organizaciones de trabajo social y de investigación para lograr todo lo anterior. (SSWR, 2020)

En 1993, se creó el Institute for the Advancement of Social Work Research (IASWR). Es de una organización creada para mejorar la infraestructura de investigación de la profesión. También trabajaba para fortalecer las conexiones entre la investigación y la práctica del trabajo social, la educación y la política, incluyendo la representación de los intereses del trabajo social en el resto de la Comunidad Científica. Su influencia hizo que la investigación del trabajo social se expandiera significativamente en los últimos 15 años. Gracias a esta organización, el número de investigadores de trabajo social que reciben financiación para investigación ha crecido considerablemente. En este sentido, las funciones del IASWR como facilitador, conector, conducto, capacitador, consultor y asesor técnico han sido fundamentales para estos logros de investigación. (SWPI, 2020).

A medida que estas y otras organizaciones han ampliado su papel en la promoción de la investigación, los investigadores

del trabajo social han logrado una mayor visibilidad e influencia a nivel mundial. En este sentido, cabe destacar el papel fundamental de la Russell Sage Foundation. Una de las fundaciones más antiguas de Estados Unidos, la Russell Sage Foundation, fue establecida por la Sra. Margaret Olivia Sage en 1907 (RSF, 2020a) para mejorar las condiciones sociales y de vida en Estados Unidos. En sus primeros años, la Fundación emprendió importantes proyectos de vivienda para personas de bajos ingresos, planificación urbana, trabajo social y reforma laboral. La Fundación se dedica ahora exclusivamente a fortalecer los métodos, los datos y el núcleo teórico de las ciencias sociales como medio para diagnosticar los problemas sociales y mejorar las políticas sociales. La Russell Sage Foundation es una fundación involucrada en la realización y difusión de la investigación en ciencias sociales. La más destacado de esta fundación es su conexión con los orígenes mismos de la creación y consolidación del Trabajo Social, primero como profesión, y más tarde como disciplina científica. Mary Richmond ingresó en la Russell Sage Foundation de Nueva York en 1907 como investigadora, y en 1917 esta Fundación le publica su libro “ Social Diagnosis” en el que “por primera vez se formuló una teoría de Trabajo Social apoyada en más de diecisiete años de investigación y experiencia directa de trabajo” (Kisnerman, Serrano, & Gómez, 1985: 34) (Acero, 1988: 35). Para la realización de este trabajo estudió 3.000 casos pertenecientes a 56 instituciones de tres ciudades distintas. Con Social Diagnosis “se hace una primera sistematización de lo que sería esta nueva profesión” (Ander-Egg, 1985: 170). A partir de aquí, Russell Sage Foundation seguiría especialmente vinculada al Trabajo Social y su difusión científica, de hecho, en 1930, proporcionará espacio en su propio edificio para la Escuela de Trabajo Social de Nueva York y brindar un apoyo clave a otras escuelas de trabajo social en ciernes en todo el país. (RSF, 2020b)

En la esfera europea, también encontramos importantes referencias al desarrollo científico del Trabajo Social. Posiblemente el mejor ejemplo de ello es la ESWRA (European Conference for Social Work Research). Se fundó en 2014 para crear un centro de desarrollo, colaboración e intercambio de investigación en materia de trabajo social en toda Europa. Surgida de los abrumadores niveles de participación en la Conferencia Europea de

Investigación del Trabajo Social, la Asociación cuenta ahora con más de 600 miembros de más de 33 países. El objetivo principal de la ESWRA es llevar adelante el desarrollo, la práctica y la utilización de la investigación del trabajo social para mejorar el conocimiento sobre los problemas individuales y sociales, y promover sociedades justas y equitativas. (ESWRA, 2020)

El desarrollo científico del Trabajo Social se ha tenido que enfrentar a importantes retos. Reid (1984) publicó un estudio sobre el desarrollo de la investigación en Estados Unidos a partir de los años 80. El estudio, utilizando la base de datos de “Social Work Research and Abstract”, estableció las siguientes conclusiones (Ver tabla 1):

Tabla 1: Conclusiones del estudio de Reid (1984)

La mayor parte de las investigaciones en Trabajo Social (un 80%) se realizan en instituciones académicas.	
El objeto principal de estudio fueron:	Los problemas individuales, familiares y de pequeños grupos (conductuales y de personalidad), ya fueran usuarios o no.
	Investigaciones sobre las características, utilización y resultados de los Servicios Sociales.
	Investigaciones sobre la propia profesión de T.S: aspectos interdisciplinarios y las actitudes, orientaciones y cualificación de los trabajadores sociales.
	Estudios sobre organizaciones, comunidades y política social.
Las Investigaciones en Trabajo Social se orientan a:	Aumentar el conocimiento básico y tecnológico
	Aporte resultados significativos y relevantes para la intervención en Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia a partir de Reid (1984) y Acero (1988).

Hemos de considerar, que igual que el resto de Campos científicos, el Trabajo Social está condicionado por su contexto, su relación con el resto de disciplinas científicas y su marco de acción profesional. Fortune y Reid (1999) nos indican que los principales elementos que influyen en la investigación en Trabajo Social, son: Primero, la perspectiva profesional del trabajo social, o el punto de vista, que incluye un conjunto agrupado de creencias que distinguen al trabajo social de otras disciplinas que tratan temas similares. Segundo, los marcos teóricos utilizados como infraestructura para la investigación. Tercero, el tipo de investigación que se desarrolle. Cuarto, el contexto social y político. Y quinto, el cuidado en el cumplimiento de los principios éticos de la profesión.

La trayectoria de investigación en Trabajo Social es larga y conocida, aunque en el ámbito español se tardó un poco en entenderla y aplicarla, por una concepción algo simplificada, centrada sólo en su dimensión profesional. En muchas ocasiones, este desconocimiento de la dimensión científica del propio Trabajo Social, ha supuesto, que los acercamientos a las investigaciones y la generación de conocimiento, se hiciera de forma tímida y superficial, que en muchos casos han sido tendencias de investigaciones casi exclusivamente cualitativas y descriptivas, que aunque tremendamente válidas y oportunas, no son más que la punta del iceberg en el campo de la investigación.

Ya en el año 1988, Acero, en el número 1 de la Revista Cuadernos de Trabajo Social, nos ilustró sobre las distintas dimensiones de investigación en Trabajo Social, tanto desde parámetros cualitativos (los más desarrollados en España en ese momento), como de los cuantitativos, que se pensaban ajeros a la disciplina. La autora, nos conectó con la tradición investigadora norteamericana, y explicó cómo el Trabajo Social, ya desde los años 70, no sólo desarrollaba investigación cuantitativa de primer orden, sino incluso experimentación (Acero, 1988).

A partir de aquí nos encontramos un importante elenco de investigadores de Trabajo Social que desarrollan sus aportaciones teóricas a la totalidad de la disciplina. Destacan aportaciones como las de Gaitán (1993), Aquín (2006), que en términos generales, abogan por un desarrollo científico del Trabajo Social. Las aportaciones de Escartín-Caparrós (1999), en la investigación en

el campo concreto de familia y Trabajo Social. Falla (2009), De la Red (2011), López (2014), que destacan por sus reflexiones sobre la dirección que deben tomar las investigaciones en Trabajo Social. También muy importantes, son los esfuerzos realizados por Sarasola (2014), para recoger y compartir diferentes diseños de investigación en Trabajo Social. En cualquier caso, y como menciona Bueno, en referencia al desarrollo científico del Trabajo Social, "...se espera evidenciar los avances que se han dado desde hace ya varias décadas sobre construcción disciplinar en Trabajo Social (2013: 125). Todo ello ha ido parejo de un aumento exponencial en el desarrollo de tesis doctorales llevadas a cabo por trabajadores sociales, que han sido dirigidas por trabajadores sociales, y se han defendido en el marco de Departamentos de Trabajo Social. Algunas de ellas, como las de Pascual-Fernández (2014), o la de Rubilar (2015), que se han centrado incluso en analizar cómo investigan y cómo publican sus resultados de investigación los trabajadores sociales.

Si acudimos a la esfera internacional, especialmente en el contexto Norteamericano y de la NASW, han desarrollado investigaciones de tipo experimental y de "caso único", en el último año, autores como Ward, Wood, y Young, que aplicaron cuasi-experimentos para determinar desde el Trabajo Social como el abuso sexual en la infancia es un problema que puede tener efectos perjudiciales para el bienestar de los adultos (Ward, Wood y Young, 2020). También Haunberger, Rüegger, y Baumgartner (2020), que ayudan al Trabajo Social a establecer pautas metodológicas adecuadas para trabajar el impacto que tiene en una familia el cáncer de un hijo. O el estudio cuasi-experimental, llevado a cabo por Hsiao (Hsiao et al., 2020), que demostraban la efectividad de determinados programas de voluntariado con mayores, y sus efectos positivos en la salud mental y física.

En Europa, desatacan investigadores de Trabajo Social, como Judith Metz, desde Holanda, con sus trabajos de investigación práctica y concretamente sobre métodos de trabajo con jóvenes. De especial interés es su publicación sobre las diferencias entre los servicios sociales remunerados y no remunerados para los beneficiarios, que analiza desde el Trabajo Social (Metz, et al. 2017). Desde el Reino Unido, Jon Symonds, que destaca por la investigación en sobre padres con discapacidades de aprendizaje, y sus enfoques desde el Trabajo Social. Especialmente

relevante fue su investigación sobre cómo se puede mejorar la atención y orientación médica desde la atención primaria (Symonds et al. 2018). También, desde Italia, Alessandro Sicora, que investiga las diferencias del Trabajo Social a niveles internacionales (Sicora, Lu, y Lei, 2020). En Noruega, son especialmente interesantes las aportaciones de Malmberg-Heimonen, y Tøge, que de manera experimental compara los efectos de los proyectos de la intervención familiar desde la práctica del Trabajo Social (Malmberg-Heimonen, y Tøge, 2020). O también el ejemplo de Nothdurfter y Hermans, desde Bélgica, que nos ilustran sobre la investigación en la gestión pública, la política social y el trabajo social (Nothdurfter y Hermans, 2018).

En cualquier caso, y como indican Bloeser y Bausman (2020), tras revisar un total de 536 ítems para determinar la metodología, la muestra, y el papel del Trabajo Social en la investigación, determinan la importancia de la profesión en la publicación científica y social actual.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

En Trabajo Social existe una amplia diversidad y tipologías de investigaciones. No olvidemos que nos encontramos ante una disciplina científica que no sólo se orienta a la creación de conocimiento científico, sino también a la generación de conocimiento para la transformación social, para la modificación de la realidad (en ello encontramos muchísimas similitudes con la Medicina). Podemos hablar de tres grandes diseños de investigación:

- **Diseños Exploratorios:** Son estudios más superficiales y genéricos que intentan acercarse de manera inicial a una temática.
- **Diseños Descriptivos:** Aquellos donde ya se establece interinfluencia entre ciertas variables relacionadas con el fenómeno en cuestión. Las variables relevantes son correlacionales, pero no pueden especificar causa y efecto. En cualquier caso siempre necesitan relacionar datos fiables y válidos.
- **Diseños Experimentales:** Son aquellos que se utilizan cuando se pretende determinar las relaciones entre causa y efecto. En estos diseños las variables independientes

son manipuladas por el investigador para estudiar sus efectos o consecuencias (variables dependientes).

Otros autores, como Rubin y Babbie, hablan de cuatro dimensiones: estudios exploratorios, descriptivos, explicativos y de evaluación (2005: 124-126).

Estos diseños se podrían concretar en los siguientes tipos de investigación en la tabla 2.

Tabla 2: Tipos de investigación en Trabajo Social

1. Según el control de la investigación sobre el fenómeno estudiado.	Experimento (Experimental)	Campo.	Controlado. Parcialmente controlado. Incontrolado.
		Laboratorio.	Controlado. Parcialmente controlado. Incontrolado.
	No Experimental		
Funcionamiento en relación al tipo de conocimiento producido.	Exploratorio Medición. Descriptivo. Aclaración		
Según el tamaño y composición de la muestra.	Sistema único. Grupo homogéneo. Grupos múltiples. Grupo heterogéneo.		
Según el calendario de la recolección de datos y la puesta en marcha (ocurrence) de la variable independiente.	Posterior al hecho. (Ex post factor) Futuro. Indiferenciado.		
Según la repetición de la recolección de datos.	Una vez Dos veces. (Por ejemplo antes y después de la intervención: Pre-test, post-test) En repetidas ocasiones. (Series temporales, Estudios longitudinales,...)		
Según su orientación metodológica.	Cuantitativo. Cualitativo.		

Fuente: Elaboración propia a partir de Fortune y Reid (1999: 97)

EXPERIMENTACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

En el trabajo social, los experimentos normalmente se utilizan para descubrir la efectividad de diferentes intervenciones,

servicios o programas. ¿Es tan efectivo el tratamiento clínico a corto plazo como la terapia introspectiva? ¿Funcionan los servicios de protección familiar? ¿Producirán las prestaciones sociales menos dependencia o más pobreza?

Kirk (1999: 73) afirma, que los experimentos son capaces de responder a este tipo de preguntas mediante la observación de un aspecto concreto de la realidad para que podamos hacer algunos juicios previos sobre si una intervención específica produce el resultado deseado. Esto, aunque parezca aparentemente una tarea simple, presenta numerosas dificultades. Es decir, lo que parece ser una relación causa-efecto, porque dos elementos parecen estar relacionados, pueden explicarse por distintos factores.

Por este motivo, todo experimento, necesariamente ha de regirse por una serie de pasos:

- Medidas pre-test aplicada a todas las personas del estudio.
- Asignación al azar de las personas a los grupos control y experimental.
- Introducción de una intervención claramente definida (variable experimental) aplicada sólo al grupo experimental.
- Las condiciones son las mismas para el grupo control y experimental, salvo la exposición a la variable experimental.
- Medidas pos-test. (Rubin & Babbie, 2005: 324)

El esquema básico de este tipo de Experimento en Trabajo Social es el llamado “PRETEST-POSTTEST CONTROL GROUP DESIGN” que equivale al siguiente esquema:

$$\begin{array}{ccccc} R & O_1 & X & O_2 & \\ R & O_1 & & O_2 & \end{array}$$

La primera línea estaría referida al Grupo Experimento, y la segunda al Grupo Control. “R” se refiere a la selección aleatoria de sujetos de cada grupo (randomización). A cada grupo se le realiza una medición (observación) pre-test, representada por O_1 , y una medición (observación) post-test, representada por O_2 . Tan sólo al grupo experimento se le introduce alguna modificación (variable experimental). El experimento consiste en ver

los puntos de partida de sus respectivas O_1 y sus similitudes, y compararlas con las distintas O_2 , haciendo hincapié en sus diferencias. Por ejemplo, se seleccionan dos grupos de mayores en situación de dependencia de manera aleatoria, y a ambos se les mide cómo les afecta su situación de dependencia (pre-test). En uno de los grupos aplicamos un servicio de ayuda a domicilio o SAD (grupo experimento). Al tiempo realizamos una nueva valoración de su situación de dependencia (post-test). Realizamos una comparación de resultados entre grupo control y grupo experimento.

Sobre este mismo esquema experimental, se pueden aplicar otras variaciones, como por ejemplo el “ POSTTEST-ONLY CONTROL GROUP DESIGN”, que se estructura de la siguiente forma:

$$\begin{matrix} R & X & O \\ R & & O \end{matrix}$$

Se aplica cuando es imposible realizar observaciones o medidas pre-test.

También encontramos el “ SOLOMON FOUR-GROUP DESIGN”, especialmente útil cuando podemos trabajar con 4 grupos: dos de ellos serán grupos experimento, y en dos de ellos se aplicarán medidas pre-test y post-test. Se podría representar de la siguiente forma:

$$\begin{matrix} R & O_1 & X & O_2 \\ R & O_1 & & O_2 \\ R & & X & O_2 \\ R & & & O_2 \end{matrix}$$

Si lo que deseamos es evaluar dos intervenciones distintas en un mismo experimento, y saber si causan modificación de la realidad y si hay una que es mejor que la otra, podemos utilizar el “ ALTERNATIVE TREATMENT DESIGN WITH PRETEST” descrito por Shadish, Cook and Campebell (2001), y que se estructura de la siguiente forma:

$$\begin{matrix} R & O_1 & X_A & O_2 \\ R & O_1 & X_B & O_2 \\ R & O_1 & & O_2 \end{matrix}$$

En él trabajamos con 3 grupos, donde hay dos grupos experimento en el que se aplican dos intervenciones distintas (X_A , X_B), y un grupo control para poder comparar los resultados.

Una variable del anterior es el “DISMANTLING STUDIES” descrito por Rubin y Babbie (2005: 326), donde además, se puede ver si la combinación de los tratamientos o intervenciones (X_{AB}) es mejor que cualquiera de ellos por separado (X_A , X_B). Este es un ejemplo gráfico:

R	O_1	X_{AB}	O_2
R	O_1	X_A	O_2
R	O_1	X_B	O_2
R	O_1		O_2

Con frecuencia, este tipo de diseños, por razones éticas o legales, no pueden utilizarse en los Servicios Sociales (por ejemplo se critica la asignación al azar para recibir tratamiento). Campbell y Stanley (1963) encontraron la misma dificultad para cumplir con todos los requisitos en el campo de la educación y concibieron los diseños “cuasi-experimentales”. Estos diseños alternativos son los más utilizados por los trabajadores sociales dedicados a la investigación.

Hemos observado la importancia de la aleatoriedad (randomización) en la asignación de participantes a los grupos control y experimental para maximizar las posibilidades de comparación de ambos grupos. En muchos contextos de trabajo social o de intervención social no es ni siquiera factible obtener un grupo control. Y cuando podemos tener un grupo control, no es factible el uso de la aleatoriedad para la asignación de sujetos a los grupos. Por esto usamos el cuasi-experimento.

Quizás el más utilizado sea, por su simplicidad, el “NONE-EQUIVALENT CAMPARAISON GROUP DESIGN”, que se representa de la siguiente forma:

O_1	X	O_2
O_1		O_2

Como podemos observar, la diferencia más significativa con un experimento es precisamente la ausencia de aleatoriedad “R”. En este modelo, tenemos dos grupos con similares características, donde ha sido imposible la aleatoriedad, pero es posible realizar comparaciones.

En cualquier caso, siempre podemos tener el problema de la validez interna, y la necesidad de responder a preguntas de causa efecto, que sí se pueden realizar a través de un experimento, pero que cuesta mucho poderlas hacer a través de un cuasi-experimento. Por ello, se utilizan modelos de cuasi-experimento más elaborados que intentan superar esta limitación. Un ejemplo es el “USE MULTIPLE PRETEST”, del que podemos ver el siguiente ejemplo:

$$\begin{array}{ccccc} O_1 & O_2 & X & O_3 & \\ O_1 & O_2 & & O_3 & \end{array}$$

Aquí se intenta sustituir la falta de aleatoriedad por mayor control pre-test en ambos grupos.

En el caso del “USE SWITCHING REPLICATIONS”, se intenta hacer lo mismo, pero alternando (conmutando) el grupo control y el grupo experimento:

$$\begin{array}{ccccc} O_1 & X & O_2 & O_3 & \\ O_1 & O_2 & X & O_3 & \end{array}$$

En la búsqueda del control de variables que intentamos en los cuasi-experimento, son tremendamente útiles las series temporales. Como por ejemplo la “SIMPLE TIME-SERIES DESIGNS”:

$$O_1 \ O_2 \ O_3 \ O_4 \ X \ O_5 \ O_6 \ O_7 \ O_8$$

Donde multiplicamos el número de mediciones pre-test y post-test. O también en la misma forma, pero con un grupo control y un grupo experimento, el “MULTIPLE TIME-SERIES DESIGNS”:

$$\begin{array}{ccccccc} O_1 & O_2 & O_3 & O_4 & X & O_5 & O_6 & O_7 & O_8 \\ O_1 & O_2 & O_3 & O_4 & & O_5 & O_6 & O_7 & O_8 \end{array}$$

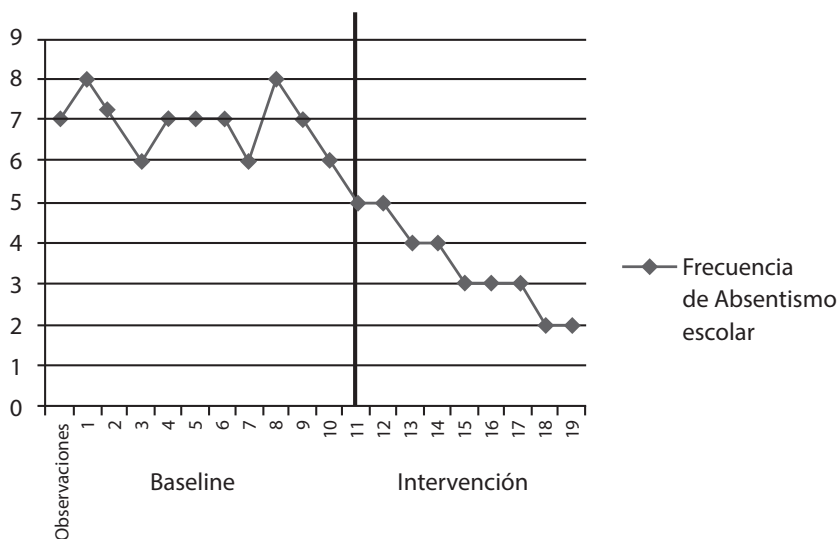
QUÉ SON LOS “DISEÑOS DE EVALUACIÓN DE CASO ÚNICO” (SCDE) EN TRABAJO SOCIAL Y CÓMO SE APLICAN

Los diseños de caso único aplican la lógica de los diseños de series temporales a la evaluación de los efectos de la intervención, a cambios en las políticas o a sistemas de casos individuales. Este tipo de diseños de investigación permiten medir la efectividad de la intervención en Trabajo Social, y por ello, son capaces de generar conocimiento teórico directamente desde la práctica profesional. Para ello se apoyan en la lógica de las series temporales que

hemos descrito en los experimentos y cuasi-experimentos, pero lo hacen de forma directa. Estos diseños introducen una fase denominada “baseline”: la fase de medidas repetidas que se produce antes de introducir la intervención (Rubin & Babbie, 2005: 365). Baseline: Es una fase de control que cumple la misma función que los grupos de control en un experimento, pero sin necesidad de crear un grupo control. Estos Diseños de evaluación de caso único (Single-Case Evaluation Designs) buscan comparar los datos obtenidos durante la fase baseline (control) con la fase de intervención (experimento).

Para inferir que una intervención es efectiva (atribuir a una intervención el cambio de una variable); sólo debe haber cambios durante la fase intervención y no durante la fase baseline. Un ejemplo básico de este diseño de investigación es el denominado “Modelo AB” (ver gráfica 1).

Gráfica 1: Modelo AB



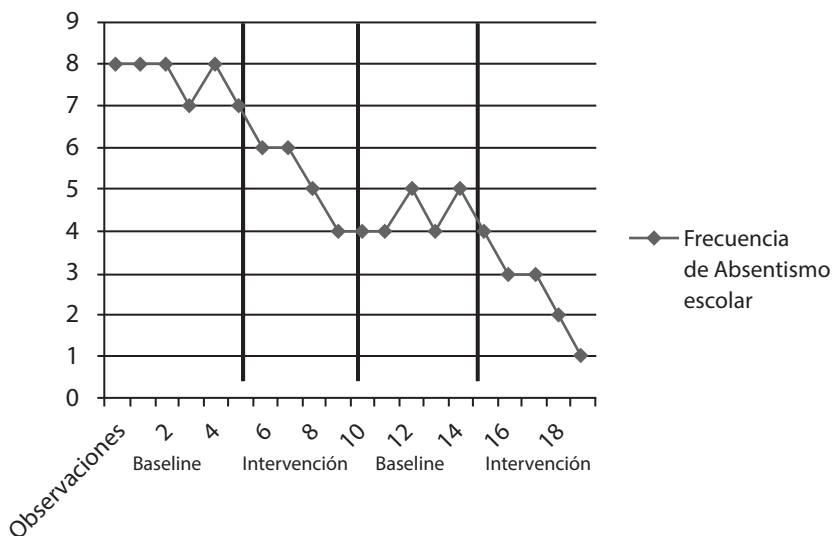
Fuente: Elaboración propia.

El Modelo AB puesto de ejemplo, describe un trabajo de intervención con un grupo de adolescentes que se caracteriza por un alto índice de absentismo escolar. Durante las primeras semanas

se realizan mediciones de su índice de absentismo; es la Fase Baseline. Durante esta fase sólo se hacen mediciones de la variable a modificar y no hay intervención del trabajador social. A partir de la medición 11 (observación 11) ya se ha comenzado a trabajar e intervenir desde el Trabajo Social con el grupo. Podemos ver cómo se registran tasas o índices de absentismo menores, que conforme se profundiza en la intervención, se consigue ir extinguiendo. Con ello se trata de comparar las dos fases: Durante la fase baseline (no hay intervención) no se producen cambios en la variable (es como si fuera el grupo control). Durante las intervenciones de los trabajadores sociales se consigue minimizar y reducir el absentismo (grupo experimento). Esto nos indica que la intervención es efectiva.

A partir de aquí, los Single-Case Evaluation Designs nos aportan otros modelos mejorados para aplicar la misma regla y demostrar que algo ocurre cuando se interviene en Trabajo Social. Por ejemplo el Modelo ABAB (ver gráfica 2). Este modelo se basa en la misma lógica que el modelo AB, pero con 2 períodos Baseline (donde no debe haber cambios) y 2 periodos de intervención (donde se deben confirmar las variaciones).

Gráfica 2: Modelo ABAB



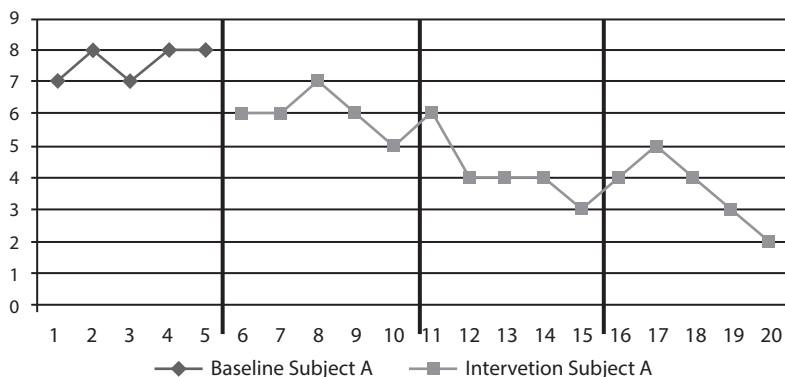
Fuente: Elaboración propia.

En esta intervención hay dos periodos baseline que sirven de grupos control, durante los cuales no se producen intervención alguna, por lo que las mediciones o registros de las observaciones permanecen estáticas. En cuanto se interviene desde el Trabajo Social (en las dos fases de intervención) podemos ver cómo se reducen los niveles de absentismo, por lo que se demuestra la efectividad de la intervención.

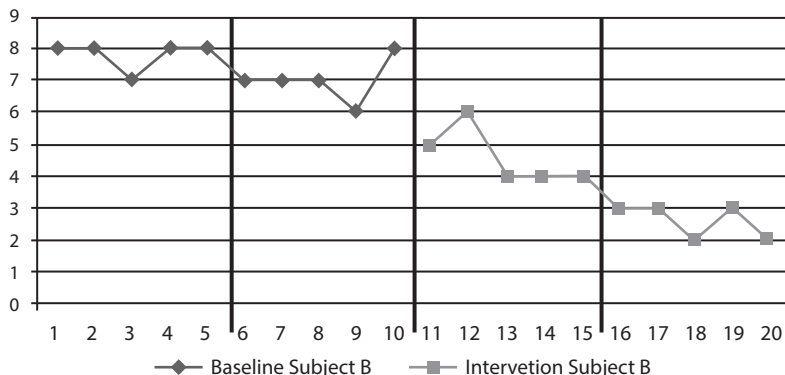
Dentro de las posibilidades del Single-Case Evaluation Designs, estaría el Modelo MULTIPLE-BASELINE DESIGNS. Este modelo supone la aplicación de varios modelos AB simultáneos pero con distintos inicios de las intervenciones (ver gráfica 3).

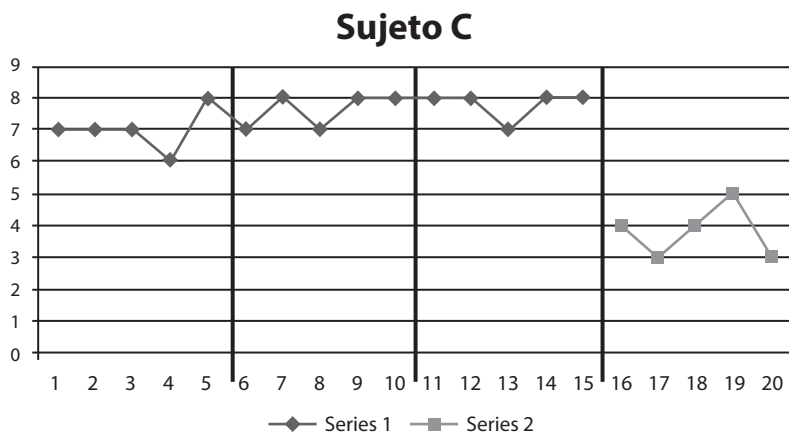
Gráfica 3: MULTIPLE-BASELINE DESIGNS

Sujeto A



Sujeto B





Fuente: Elaboración propia.

En este ejemplo se aplica una metodología para reducir el nivel de discusiones y conflictos familiares en 3 sujetos (Sujeto A, B y C). Con cada uno de ellos se inicia la intervención en 3 momentos distintos, y podemos observar cómo en los periodos de intervención (en comparación con los periodos baseline) se produce una reducción de los incidentes y conflictos familiares. Esto nos permite afirmar que la metodología y técnicas utilizadas son válidas y dan resultado de una doble forma: primero, porque se reducen los niveles de discusiones cuando se comienza a intervenir con cada sujeto, y segundo, porque esas reducciones no se deben a otras variables externas no controladas, ya que en todos los casos y aunque se empiece en momentos distintos, sólo se produce la reducción de los incidentes familiares cuando el trabajador social está interviniendo con ellos.

METODOLOGÍA

Con el fin de comprobar la evolución y el desarrollo que las metodologías de investigación de Diseños de Evaluación Experimental, Cuasi Experimental y de Caso Único han tenido en el Trabajo Social en las últimas décadas, se lleva a cabo un estudio utilizando la base de datos “Scopus” (Expertly curated abstract & citation database). Se utiliza Scopus porque

es una base de datos internacional y multidisciplinar de prestigio mundial, que permite analizar las mejores publicaciones indexadas y validadas por la comunidad científica. Scopus es la mayor base de datos de resúmenes y citas de literatura revisada por pares: revistas, libros, actas de congresos y publicaciones comerciales. El acceso a Scopus proporciona una visión completa de la producción mundial de investigación en los campos de la ciencia, la tecnología, la salud, las ciencias sociales y las humanidades. Scopus cuenta con herramientas inteligentes para rastrear, analizar y visualizar la investigación. Scopus es una base de datos bibliográfica de resúmenes y citas de artículos de revistas científicas. Cubre aproximadamente 18.000 títulos de más de 5.000 editoriales internacionales, incluyendo la cobertura de 16.500 revistas revisadas por pares en las áreas de ciencia, tecnología, medicina y ciencias sociales, incluyendo las artes y las humanidades (Scopus, 2020c).

Podemos realizar búsquedas especializadas y agruparlas utilizando diferentes criterios, tales como: Tipo de acceso, año, nombre del autor, área temática, tipo de documento, etapa de publicación, título de la fuente, palabra clave, afiliación, patrocinador de la financiación, país/territorio, y tipo de fuente e idioma. (Scopus, 2020c)

El objetivo principal es analizar el impacto científico de los diseños experimentales, cuasi-experimentales y de evaluación de casos únicos en el trabajo social, desde 1960 hasta la actualidad, su evolución, incidencia e impacto en la comunidad científica, tomando como referencia las publicaciones internacionales de mayor impacto.

La hipótesis principal es que el Trabajo Social ha sido capaz de utilizar estas estrategias metodológicas de investigación para consolidar su capacidad de investigación y generación de conocimiento, tanto para la generación de teoría como para la intervención profesional.

Para ello hemos realizado búsquedas especializadas utilizando un total de 14 variables de investigación, agrupadas en dos grandes categorías analíticas: “Experimento en Trabajo Social” y “Diseños de Evaluación de Caso Único en Trabajo Social”.

Estas categorías analíticas se subdividieron en parámetros de estudio más específicos, tales como: “Documentos por año”; “Documentos por país”; “Documentos por áreas temáticas”; “Documentos por Revistas de Trabajo Social”; “Documentos por tipo”; y “Documentos por afiliación”.

Todo esto estuvo sujeto a criterios específicos de exclusión de los resultados. Elementos excluidos: Todas las publicaciones que no estaban directamente relacionadas con el Trabajo Social.

Para poder seguir el análisis de las variables podemos ver la tabla 3.

Tabla 3: Variables

Código	Variable	Subcategoría	Excluido
VSE001	“Experimento en Trabajo Social”		Esta variable excluye publicaciones sobre experimentos o cuasiexperimentos no relacionados directamente con el Trabajo Social
VSE0011		“Documentos por año sobre Experimentos en Trabajo Social”	
VSE0012		“Documentos por país sobre Experimentos en Trabajo Social”	
VSE0013		“Documentos por áreas temáticas sobre Experimentos en el Trabajo Social”	
VSE0014		“Documentos por revistas de Trabajo Social sobre Experimentos en el Trabajo Social	
VSE0015		“Documentos según tipo, sobre Experimentos en Trabajo Social”	
VSE0016		“Documentos según afiliación sobre Experimentos en Trabajo Social”	
VSE002	“Diseños de evaluación de Caso único en Trabajo Social		Esta variable excluye publicaciones sobre Diseños de Evaluación de Caso Único no relacionados directamente con el Trabajo Social
VSE0021		“Documentos por año sobre Diseños de evaluación de Caso único en Trabajo Social”	
VSE0022		“Documentos por país sobre Diseños de evaluación de Caso único en Trabajo Social”	
VSE0023		“Documentos por áreas temáticas sobre Diseños de evaluación de Caso único en el Trabajo Social”	
VSE0024		“Documentos por revistas de Trabajo Social sobre Diseños de evaluación de Caso único en el Trabajo Social	
VSE0025		“Documentos según tipo, sobre Diseños de evaluación de Caso único en Trabajo Social”	
VSE0026		“Documentos según afiliación sobre Diseños de evaluación de Caso único en Trabajo Social”	

Fuente: Elaboración propia.

Al final, y con todos los resultados que nos ha ido proporcionando el buscador especializado, hemos generado un análisis estadístico utilizando la herramienta de “Análisis de resultados de búsqueda” de Scopus, que también permite la generación de datos agrupados en gráficos.

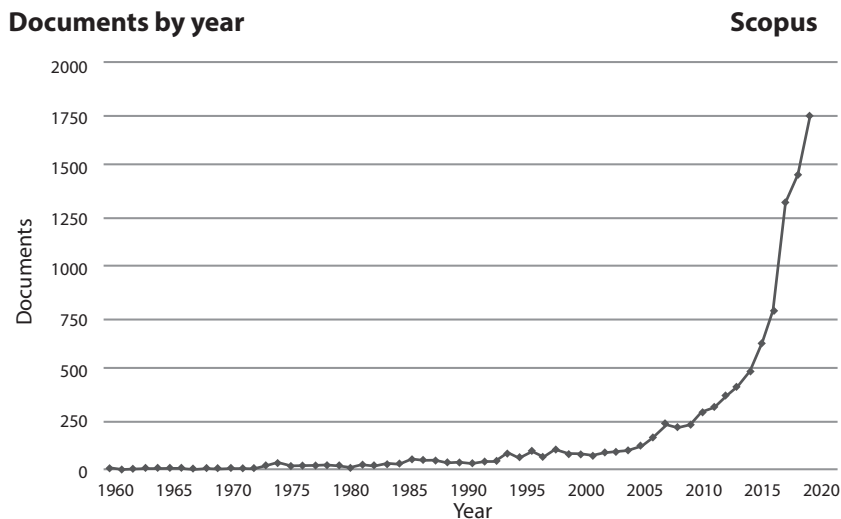
La principal limitación del estudio han sido precisamente el tipo de metodología empleada, que tan sólo ha permitido la descripción de la información (aunque era lo que se pretendió desde un inicio), pero que siempre se puede llevar a niveles superiores de análisis. Ello también se vincula a la utilización de una única base de datos, que aunque es suficientemente representativa de la realidad descrita y analizada, pudiera haber estado más completa, en la comparativa con otras bases de datos.

RESULTADOS

En relación con la variable “Experimento en Trabajo Social” (VSE001), hemos encontrado un total de 10434 documentos publicados en Scopus, entre 1960-2018. En el momento de la búsqueda (6 de febrero de 2020) ya se habían publicado 216 documentos sobre “Experimento en Trabajo Social”. (Scopus, 2020a)

Se observa un importante desarrollo del número de publicaciones a lo largo del período 1960-2018 (variable VSE001). Hay una primera fase en la que el número de publicaciones es menor y coincide con los primeros tiempos de experimentación en Trabajo Social, entre 1960-1990. A partir de 1990 se produjo un aumento significativo del número de publicaciones. Pero donde pudimos ver el mayor incremento fue a partir de 2005. De 250 publicaciones en 2005, se pasó a más de 1750 publicaciones en 2018 (ver gráfica 4).

Gráfica 4: Documentos por año sobre experimentos en Trabajo Social



Copyright © 2019 Elsevier B.V. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

Fuente: Scopus (2019a).

Estas publicaciones tenían las siguientes características:

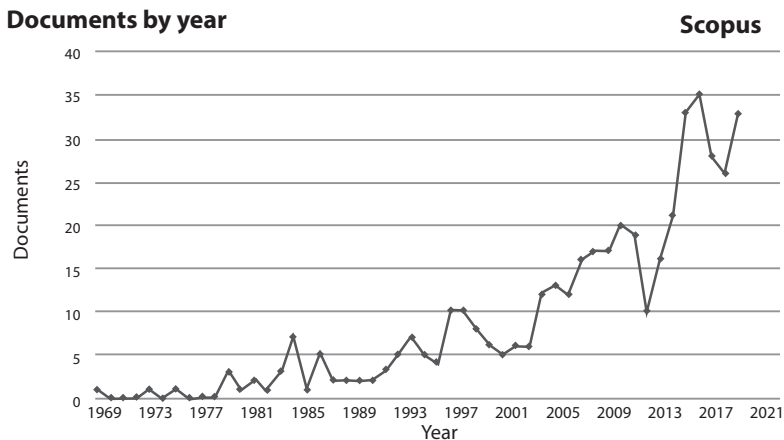
- Los países que mostraban mayor producción fueron (variable VSE0012): Estados Unidos con unas 3800 publicaciones es el líder indiscutible. Le sigue el Reino Unido, con 1250, China, Canadá y Australia con más de 500 publicaciones cada uno, y luego un grupo de países europeos (Alemania, Francia, España, Holanda e Italia) con más de 250 publicaciones cada uno. (Scopus, 2020a)
- Esto coincidió con la filiación de los autores de los documentos (variable VSE0016). Las 10 principales universidades eran norteamericanas y una canadiense: Universidad de Michigan, Universidad de Toronto, Universidad de Stanford, Universidad de Columbia en la ciudad de Nueva York, Universidad Carnegie Mellon, Universidad Estatal de Arizona, Universidad de Maryland, Universidad de Washington (Seattle) y UCL. (Scopus, 2020a)

- Las principales revistas (variable VSE0014) que publicaron los documentos, estaban especializadas en Trabajo Social: Journal of Social Work Education, British Journal of Social Work, International Social Work, Research on Social Work Practice, Child and Family Social Work, Journal of Social Work Practice, Social Work in Health Care, etc...(Scopus, 2020a)

En relación con las variables “ Diseños de Evaluación de Caso Único en el Trabajo Social (VSE002) encontramos un total de 606 documentos publicados en Scopus entre 1969-2018. En el momento de la búsqueda ya se habían publicado 13 documentos sobre Diseños de Evaluación de Casos Únicos en Trabajo Social. (Scopus, 2020b)

Debido a que los Diseños de Evaluación de Caso Único son una metodología de investigación muy específica, aparece en menor medida que las anteriores variables analizadas, pero presenta el mismo comportamiento (ver gráfica 5). Existe un aumento significativo del número de publicaciones (variable VSE0021) a lo largo de los años. Pero donde se observó el mayor incremento fue después del año 2000, cuando pasamos de tener 5 publicaciones por año, a tener 35 publicaciones en el año 2015.

Gráfica 5: Documentos por año sobre Diseños de Evaluación de Caso Único en el Trabajo Social



Copyright © 2019 Elsevier B.V. All rights reserved. Scopus® is a registered trademark of Elsevier B.V.

Fuente: Scopus (2019b).

Estas publicaciones tienen las siguientes características:

- Prácticamente toda la producción científica se concentró en Estados Unidos y el Reino Unido (variable VSE0022). También destacaron, aunque en menor medida, Canadá, Alemania, Australia, Suecia, Holanda, Italia, Francia, Japón y España.
- En cuanto a las universidades (variable VSE0026) de origen de la investigación, existe una mayor heterogeneidad que en la variable anterior. Había presencia de universidades de varios lugares, entre las que destacan las siguientes: Sheffield, Manchester, Newcastle, Seattle, Maastricht, Glasgow, Cincinnati, Sidney, etc.
- Las principales revistas (variable VSE0024) que publicaron los documentos no estaban especializadas exclusivamente en Trabajo Social. Las principales fueron: *Brain Injuri*, *Behavioral and cognitive Psychotherapy*, *American Journal of Occupational Therapy* y *Behavior Modification*. Pero también había revistas exclusivas de Trabajo Social que publicaron sobre este tipo de investigación, como *Research on Social Work Practice*, *Journal of Social Service Research* o *British Journal of Social Work*. (Scopus, 2020b). La razón de esto es que la investigación está muy centrada en la modificación de la conducta y en la medición de los efectos de la modificación de la conducta, un elemento no exclusivo del Trabajo Social y en el que están interesados en publicar revistas en otras áreas de investigación.

CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

Primera conclusión: Hay un aumento significativo en el número de publicaciones sobre “Experimentos en Trabajo Social” y “Diseños de Evaluación de Caso Único en Trabajo Social”, especialmente en la última década.

Segunda conclusión: Los Estados Unidos y el Reino Unido son los mayores productores de experimentación en Trabajo Social. Sus universidades también se destacan.

Como podemos ver, el Trabajo Social ha experimentado una madurez en el último siglo que ha permitido su desarrollo científico.

Se trata de una disciplina científica capaz de generar conocimiento científico directamente desde su intervención profesional, más concretamente, evaluando su intervención y especialmente sus resultados. Para ello, tiene la posibilidad de aplicar diseños de investigación, tanto experimentales como cuasi-experimentales, en función de las condiciones y posibilidades que rodean la intervención y el investigador. Es algo tremendamente útil que el Trabajo Social ha podido explorar y promover en las últimas décadas. Claro ejemplo de ello son las investigaciones desarrolladas en el último año por Ward, Wood (2020), Haunberger, Rüeegger, y Baumgartner, (2020), o Hsiao (Hsiao et al., 2020), que vienen a corroborar la madurez científica experimental en Trabajo Social. O los trabajos desarrollados desde distintos países europeos, como los de Metz, et al. (2017) en Holanda, los de Symonds (et al. 2018) en Reino Unido, los trabajos desde Italia de Sicora, Lu, y Lei, (2020), las aportaciones desde Noruega, realizadas por Malmberg-Heimonen, y Tøge (2020), o las de Nothdurfter y Hermans, desde Bélgica.

En esta misma línea, ha desarrollado los modelos de evaluación e investigación conocidos como “Diseños de Evaluación de Caso Único”. Aplicando la misma lógica de los experimentos y cuasi-experimentos (la comparación entre el grupo de control y el grupo experimental), ha sido posible medir la eficacia de la intervención de los trabajadores sociales, permitiendo demostrar los hallazgos y el conocimiento teórico que se ha utilizado para la concreción de metodologías y modelos de intervención que hoy en día se aplican a nivel internacional.

En conclusión, el Trabajo Social ha sabido conectar directamente la práctica profesional y la intervención con la generación de conocimiento científico y teórico. Al igual que la Ciencia Médica, el Trabajo Social, desde sus orígenes, se caracteriza por la conexión entre la teoría y la práctica, entre la intervención y la investigación. La práctica del Trabajo Social alimenta y genera conocimiento teórico, de la misma forma que el conocimiento teórico del Trabajo Social alimenta y genera la práctica de la profesión. Son la misma cosa. Coincidimos pues con las aportaciones que ya iniciara Acero (1988), y por el impulso científico que ya describieron Gaitán (1993), o Aquín (2006), Falla (2009), De la Red (2011), Sarasola (2014), López (2014), y sobre sus reflexiones acerca de la conexión entre la investigación en Trabajo Social y

su ejercicio profesinal. En cualquier caso, y como afirmó Bueno (2013) nos encontramos ante avances disciplinares enormes, que como argumentamos en nuestro análisis, van más allá de estudios de corte cualitativo, y se adentran en el mundo de lo cuantitativo. En cualquier caso, y como indican Bloeser y Bausman (2020), es evidente la importancia de la publicación científica en el Trabajo Social.

La realidad internacional e histórica del Trabajo Social, siempre se ha presentado ante nosotros por tanto, como una unión total entre la práctica profesional y científica, que hacen que el Trabajo Social tenga infinitas más semejanzas con la disciplina y la profesión médica, que con cualquier otra ciencia social.

BIBLIOGRAFÍA

- Acero, C. (1988). “La investigación en trabajo”. *Cuadernos de Trabajo Social*, 1, 35-46. <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS8888110035A/8653>
- Ander-Egg, E. (1985). *¿Qué es el Trabajo Social?* Buenos Aires: Humanitas.
- Aquín, N. (2006) La investigación en el Campo del Trabajo Social. En Aquín N. (Coor.) *Reconstruyendo lo social: prácticas y experiencias de investigación desde el trabajo social*. Madrid: Espacio Editorial. (33-46).
- Bloeser, K. J., y Bausman, M. (2020). A Scoping Review of Contemporary Social Work Practice With Veterans. *Research on Social Work Practice*, 30(1), 40-53. DOI: <https://doi.org/10.1177/1049731519837355>
- Bueno, A. M. (2013). Producción de conocimiento sobre investigación en Trabajo Social. *Trabajo Social*, 15(15), 125-141. Recuperado a partir de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/42581>
- Campbell, D., & Stanley, J. (1963). *Experimental and Quasi-experimental Designs for research*. Chicago: Rand McNally.
- De la Red, N. (2011) Trabajo social e investigación. *RTS: Revista de treball social*, 192, 25-38.
- Escartín-Caparrós, M.J. (1999). La investigación del Trabajo Social en Familias. En Es Gualda, E., Hierro, M., Vázquez, O.

- (Coords) *Epistemología, teoría y metodología de la investigación destinada a la intervención social*. Huelva: Universidad de Huelva. (97-116).
- ESWRA. (4 de diciembre 2020). *About the European Social Work Research Association*. Obtained in Facts About ESWRA: <https://www.eswra.org/about.php>
- Falla, U. (2009). Reflexiones sobre la investigación social y el Trabajo Social. *Tabula Rasa*, (10), 309-326. shorturl.at/nsIOV
- Fortune, A., & Reid, W. (1999). *Research in Social Work*. Columbia: Columbia University Press.
- Gaitán, L. (1993). "Trabajo Social e Investigación". En Juárez, M. *Trabajo Social e investigación: Temas y perspectivas*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas (33-46).
- Hauemberger, S., Rügger, C., y Baumgartner, E. (2020). Effects of Social Counseling on Parents of a Child With Cancer. *Research on Social Work Practice*, 30(5), 539–552. <https://doi.org/10.1177/1049731519897305>
- Hsiao, H.-Y., Hsu, C.-T., Chen, L., Wu, J., Chang, P.-S., Lin, C.-L., Lin, M.-N., y Lin, T.-K. (2020). Environmental Volunteerism for Social Good: A Longitudinal Study of Older Adults" Health. *Research on Social Work Practice*, 30(2), 233–245. <https://doi.org/10.1177/1049731519892620>
- Kirk, E. (1999). *Social Work research Methods*. Washington, DC: NASW Press.
- Kisnerman, N., Serrano, J., & Gómez, M. (1985). *Teoría y práctica del Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- López, A. (2014). Investigación y transferencias en trabajo social. En Pastor, E., Martínez-Román, M.A. (Coords). *Trabajo social en el siglo XXI: una perspectiva internacional comparada*. Madrid: Grupo 5. (39-46).
- Malmberg-Heimonen, I. y Tøge, A.G. (2020). Comparing the Effects of Governmental and Local Family Intervention Projects on Social Work Practices in Norway: A Cluster-Randomised Study, *The British Journal of Social Work*, 50 (5), 1475–1494, DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcaa003>
- Metz, J., Roza, L., Meijs, L., van, E.B., & Hoogervorst, N. (2017). Differences between paid and unpaid social services for

- beneficiaries. *European Journal of Social Work*, 20, 153-166. DOI:[10.1080/13691457.2016.1188772](https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1188772)
- NASW. (6 de febrero 2020). *National Association of Social Workers*. Obtained in Facts About NASW: <https://www.socialworkers.org/News/Facts/Facts-About-the-NASW>
- Nothdurfter, U. y Hermans, K. (2018), Meeting (or not) at the street level? A literature review on street-level research in public management, social policy and social work. *International Journal of Social Welfare*, 27: 294-304. DOI: <https://doi.org/10.1111/ijsw.12308>
- Pascual-Fernández, M.T. (2014). *Análisis y clasificación de la investigación en trabajo social publicada en revistas universitarias de trabajo social* (Tesis Doctoral). Salamanca: Universidad Pontificia de Salamanca.
- Reid, W. (1984). "Research Developments". En NASW, *Supplement to the Encyclopedia* (págs. 1983-84). Maryland: National Association of Social Workers.
- RSF. (6 de febrero 2020a). *Russell Sage Foundation*. Obtained in About the Foundation: <https://www.russellsage.org/about>
- RSF. (6 de febrero 2020b). *Russell Sage Foundation*. Obtained in History of the Russell Sage Foundation: <https://www.russellsage.org/about/history>
- Rubicar, G. (2015). *Trabajo social e investigación social ¿cómo hacen investigación los trabajadores sociales?* (Tesis Doctoral). Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Rubin, A., & Babbie, E. (2005). *Research Methods of Social Work*. Belmont: Thomson Learning.
- Sarasola, J.L. (2014). *Investigando en trabajo social*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- SCOPUS. (7 de febrero 2020a). *Experiment in Social Work*. Obtained in SCOPUS: <https://goo.gl/UkZzJs>
- SCOPUS. (7 de febrero 2020b). *Experiment in Social Work*. Obtained in SCOPUS: <https://goo.gl/LGY9mD>
- SCOPUS. (10 de febrero 2020c). *Scopus Document Search*. Obtained in SCOPUS: <https://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>

- Shadish, W., Cook, T., & Campbell, D. (2001). *Experimental and Quasi-experimental Designs for generalized Causal Inference*. New York: Houghton Mifflin Company.
- Sicora, A., Lu, W., & Lei, J. (2020). Exploring mistakes and errors of professional judgement in social work in China and Italy: The impact of culture, organization and education. *Journal of Social Work*. DOI: <https://doi.org/10.1177/1468017320919879>
- SSWR. (6 de febrero 2020). *Society for Social Work and Research*. Obtained in About SSWR: <http://secure.sswr.org/about-sswr/>
- SWPI. (6 de febrero 2020). *Social Work Policy Institute*. Obtenido de About IASWR: <http://www.socialworkpolicy.org/about-iaswr>
- Symonds, J, Williams, V, Miles, C, Steel, M & Porter, S, (2018) The Social Care Practitioner as Assessor: People, Relationships and Professional Judgement". *British Journal of Social Work*, 48., 1910-1928. DOI: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx154>
- Thyer, B. (2001). *The Handbook of Social Work Research Methods*. California: Sage Publications.
- Ward, K. P., Wood, D. S., & Young, T. M. (2020). Retreat Intervention Effectiveness for Female Survivors of Child Sexual Abuse. *Research on Social Work Practice*, 30(7), 760–769. <https://doi.org/10.1177/1049731520921936>

Dos décadas desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000: una mirada al trabajo social forense desde una perspectiva o un enfoque de derechos

EMILIANO A. CURBELO HERNÁNDEZ

DOCTOR EN TRABAJO SOCIAL POR LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA, CON EXPERIENCIA ACADÉMICA E INVESTIGADORA

ESPECIALIZADO EN TRABAJO SOCIAL FORENSE

emilianocur@gmail.com

Resumen: Han transcurrido veinte años desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor y sucesivas modificaciones (en adelante LORRPM) siendo numerosas las transformaciones que ha aportado al marco de la justicia penal juvenil en España. Si bien es cierto que, anteriormente, existía la figura del trabajador y trabajadora social, esta norma novedosa ha instituido un nuevo enfoque, no solo en materia penal, sino para anclar el desarrollo del trabajo social como disciplina profesional forense, habida cuenta que, el Reglamento 1774/2004, de 30 de julio, de la LORRPM, ha instaurado la base para explicitar con mayor lujo de detalles nuestras funciones y competencias dentro

de los equipos técnicos. Al hilo de lo expuesto, se presentan algunas cuestiones que conectan con la intervención social participativa y representativa y colaborativa del trabajador y la trabajadora social forense, desde un enfoque o perspectiva de derechos, desvelando algunas incógnitas procesuales, metodológicas y procedimentales para promover en el lector/a un marco mental de pensamiento crítico y reflexivo.

Palabras Clave: trabajador social forense, justicia juvenil, derechos humanos, informe forense, metodología.

Two decades after the implementation of Organic Law 5/2000: a look at forensic social work from a rights-based approach or perspective

Abstract: Twenty years have passed since Organic Law 5/2000 came into force on 12 January regulating the criminal liability of minors and successive amendments (hereinafter referred to as LORRPM), with many changes being made to the framework of juvenile criminal justice in Spain. While it is true that the figure of the social worker already existed, this new regulation instituted a fresh approach, not only in criminal matters, but also anchoring the concept of social work as a professional forensic discipline, given the fact that Regulation 1774/2004, of 30 July, concerning the LORRPM, has established the basis for explaining in greater detail our functions and powers within technical teams. In line with the above, issues are presented relating to the collaboration and participatory and representative social intervention of the forensic social worker, from a rights-based perspective. By so doing, some procedural or methodological unknowns are revealed, enabling a mental framework of critical and reflective thinking to be fomented in the reader.

Keywords: forensic social worker, juvenile justice, human rights, forensic report, methodology.

Dos décadas desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 5/2000: una mirada al trabajo social forense desde una perspectiva o un enfoque de derechos



Emiliano A.
Curbelo Hernández

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415122

Recibido: 02/06/2020

Aceptado: 05/11/2020

“Los derechos humanos son sus derechos. Tómenlos: Defiéndalos. Promuévanlos. Entiéndalos e insistan en ellos. Nútranlos y enriquezcanlos... Son lo mejor de nosotros. Denles vida”

(Kofi Annan).

INTRODUCTORIO DISCURSIVO

La LORPM y su Reglamento de desarrollo, han posibilitado arrojar mayor luz en torno al papel de los trabajadores y trabajadoras sociales forenses, apuntalando a su vez la importancia de dichos equipos técnicos, aunque, esta normativa no ha profundizado en cuestiones de nuestra práctica profesional disciplinar, creando una laguna que se ha tenido que solventar acudiendo a los propios conocimientos epistémicos, técnicos y metodológicos del trabajo social en general.

Pasados todos estos años, es lógico pensar que se pueda generar un debate respecto a numerosas cuestiones, fundamentalmente respecto a nuestro papel como peritos. Por una parte, nos encontramos con los trabajadores y trabajadoras sociales forenses que forman parte de los equipos técnicos al servicio de la Administración de Justicia, específicamente en el ámbito que estamos tratando, y que, a tenor literal del marco normativo en los que están insertos y lo señalado por Curbelo (2019); Curbelo (2007); Curbelo (2003a); Curbelo (2003b) se contempla su significación institucional como expertos forenses de las ciencias sociales y humanas. Por otro lado, se sitúan aquellos profesionales del trabajo social que, sin pertenecer propiamente al sistema judicial en sentido estricto, llevan a cabo su práctica profesional como peritos, bien por designación de parte o por solicitud de algún operador jurídico. Partiendo de estas dos acepciones, parece adecuado considerar que, en ambos casos, cuentan con la potestad de elaborar y emitir informes forenses, no obstante, pueden darse algunas diferenciaciones, no tanto en relación a sus conocimientos profesionales, sino más bien, respecto a su dependencia y al ámbito competencial.

Esto indica que, en el derecho penal de menores de edad español, los trabajadores y trabajadoras sociales en calidad de peritos no pertenecientes al contexto judicial en sentido estricto, a tenor de lo establecido en la LORRPM y su Reglamento de desarrollo, no cabe su ejercicio, ni como peritos a instancia de parte, ni por designación judicial. A los trabajadores y trabajadoras sociales forenses integrados en los equipos técnicos de los Juzgados de menores, también dependientes funcionalmente de la Fiscalía de menores provincial, se les atribuye exclusivamente la función pericial forense y la actividad mediadora, estando sujetos al cumplimiento del imperio de la Ley, a sus conocimientos disciplinares y a los respectivos códigos éticos y deontológicos del trabajo social.

UNA VISIÓN CALEIDOSCÓPICA DEL TRABAJADOR Y LA TRABAJADORA SOCIAL FORENSE: DE LOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS A LOS ACTUALES EXPERTOS FORENSES

En este punto, es conveniente realizar un breve análisis sobre la evolución del trabajo social en el sistema penal de menores

de edad español, cuestión que queda sintetizada en la siguiente tabla que describe un análisis retrospectivo de lo tratado:

Tabla I: Evolución de trabajo social en la legislación penal juvenil en España

Legislación penal de menores de edad	Consideraciones
Sistema Tutelar. Tribunales Tutelares de Menores. Ley (1948)	Técnicos especializados procedan al examen y reconocimiento del menor Apoyo al Presidente o Juez. Elaboración de Informe y seguimiento de las medidas Informe, acerca de su constitución psicofisiológica y de la probable influencia de éste en el desarrollo del entendimiento y grado de voluntariedad consciente de sus actos, en directa relación con la naturaleza del hecho que se le atribuye al menor
Ley Orgánica del Poder Judicial (1985).	Reconversión de los Tribunales Tutelares de Menores en Juzgados de Menores Designación de Magistrado - Juez Unipersonal Especializado en menores Delegados Técnicos Profesionales, como técnicos de apoyo y asesoramiento al Juez de Menores
Ley Orgánica 4/1992 de 5 de Junio, sobre Reforma de la Ley Reguladora de la Competencia y el Procedimiento de los Juzgados de Menores	Instaura la figura de Equipo Técnico, integrando la del Delegado Técnico Profesional Equipos Técnicos de carácter multiprofesional y específico: Psicólogos; Trabajadores Sociales y Educadores Consideración de órgano colegiado primordial para el desarrollo de la propia Ley
Ley Orgánica 5/2000, de 12 de Enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal del Menor	Complementariedad de los ámbitos Jurídico y de las Ciencias Humanas y Sociales en la intervención con jóvenes infractores Determina la intervención a supuestos concretos: Garantista (Infracción penal, acto como delito o falta tipificado) Trata de adecuar el Interés Superior del menor con el marco propio del Código Penal

Fuente: Gortazar (2002).

Así, a tenor del art. 4.1º del reglamento de la LORRPM, los equipos técnicos deben estar formados por psicólogos/as, educadores/as y trabajadores/as sociales forenses cuya función es asistir desde sus diferentes disciplinas profesionales a los jueces de menores y al Ministerio Fiscal, dejando la puerta abierta a incorporar a otros profesionales provenientes de otras disciplinas.

Pero esta descripción sería incompleta si no se dijera que, se carece en estos equipos técnicos de expertos especializados en ciencias jurídicas, como pueden ser los criminólogos/as, sin haberse entendido que, lo psico-socio-educativo, debe ir de la mano de una valoración criminológica, por lo que, la inexistencia de esta perspectiva criminalística desnaturaliza la calidad de los informes y por ende, el asesoramiento que se le presta a los diferentes operadores jurídicos. Es así como ambas disciplinas deben complementarse, es decir, “la criminología, como ciencia interdisciplinaria que es, debe adaptarse y nutrirse de otras disciplinas para así, tener una visión más holística del fenómeno delictivo en aras de conseguir una mayor aproximación a su objeto de estudio” (Fernández y Espinosa, 2018: 37).

CONSIDERACIONES EN TORNO AL TRABAJADOR Y TRABAJADORA SOCIAL FORENSE: UNA COSMOVISIÓN PRÁCTICA Y FUNCIONAL Y COMPETENCIAL

En este punto, debemos hacer un inciso para definir al trabajador y trabajadora social forense. Se trata del profesional de la disciplina del trabajo social que desarrolla su intervención social, con dependencia funcional al juzgado y a la fiscalía de menores de ámbito provincial y que cumple una triple finalidad: por un lado “informar y asesorar” a los órganos judiciales y fiscales respecto de las circunstancias del menor, aspecto reflejado en la propuesta socioeducativa y en la medida judicial más adecuada a cada caso (dimensión pericial).¹ Por otra parte, es el encargado de promover y desarrollar los procesos de mediación judicial (dimensión mediadora) y por último, tiene como baluarte fomentar la defensa del interés superior del menor y su desarrollo social y humano (dimensión humanista), propiciando el oportuno acompañamiento de éste en todas aquellas cuestiones procesales en las que se encuentra inserto desde una perspectiva o enfoque de derechos. Aquí, el interés superior del menor, sobradamente tratado en las normas nacionales y supranacionales, queda su-peditado a una eficaz intervención valorada con criterios que han

¹ En este caso, se ha obviado analizar nuestra competencia para proponer la conclusión y el archivo de las actuaciones, habida cuenta que no es una medida judicial recogida en la LORRPM, sino más bien, constituye una actuación que permite evitar la judicialización del menor.

de buscarse primordialmente en el ámbito de las ciencias no jurídicas (Vidal, 2015), debiendo como señala Cabezas (2012: 198) transitar de “ese miedo al menor frente al miedo por él”.

A priori, no deberíamos percibir al trabajador y la trabajadora social forense desde esa imagen fría y distante que, únicamente, analiza, valora y evalúa las circunstancias sociales, familiares y ambientales del menor, sin cuestionarse las consecuencias de sus actos. Su consideración debe ser más amplia, debiendo ser percibida como un agente transformador, una figura de apoyo y de acompañamiento del menor y su familia, en y durante las diferentes fases procesales del procedimiento penal. Y este otro punto de vista, requiere por nuestra parte dar una oportunidad a lógicas que nos lleven a una intervención social participativa y representativa y colaborativa.

Como se ha venido indicando en Curbelo (2008); Curbelo (2003a), la medida judicial orientada por los trabajadores y trabajadoras sociales forenses en su dimensión pericial, en sí misma, no constituye un fin, es simplemente un medio para lograr la reeducación y reinserción social de los menores que han cometido alguna infracción penal. Entenderla meramente como una finalidad, no supone sino trasladar la responsabilidad de este proceso reeducativo y resocializador a los diferentes operadores jurídicos, a los técnicos, las instituciones y asociaciones que, de una u otra forma, participan en la implementación de la misma.

En consecuencia, esto supone una sin razón, habida cuenta que, no estamos contemplando las competencias, destrezas y habilidades del menor, ni estamos en contacto con sus fortalezas, ni con las potencialidades de sus contextos relacionales, negando que éste constituya el principal protagonista de su proceso de cambio y transformación. No atender a estos preceptos, contraviene y minimiza las oportunidades resolutorias de la propuesta de intervención psico-socio-educativa, es más, como señalan Navarro., Botija y Uceda (2016: 167) la justicia juvenil “no puede centrar sus esfuerzos exclusivamente en el menor, sino que debe hacerlo en la familia con quien vive y con el grupo social con quien se relaciona”. Y todo lo dicho anteriormente es entender y comprender la medida judicial como un medio, de hecho, a pesar de lo señalado, a día de hoy, se evidencian numerosas

insuficiencias estructurales que impiden la individualización de ésta y la intervención personalizada (Curbelo y De Blas, 2004).

A pesar de todo, bajo esta lupa, una de las principales funciones de los trabajadores y las trabajadoras sociales forenses será “informar y asesorar” con suficientes elementos de juicio a los órganos fiscales y judiciales sobre las circunstancias del menor en sus diferentes vertientes: personal, familiar, educativa, social, ambiental, etc... con el objeto de que éstos puedan tomar la mejor decisión respecto a la medida judicial. Asimismo, también les compete promover la mediación judicial entre el menor, la víctima o perjudicado (Curbelo, 2019; Curbelo, 2008; Aragón y Curbelo, 2004). Sin embargo, como expone Curbelo (2007: 140), este proceso mediador “no es una medida en sí ya que no se encuentra incluida en el catálogo de medidas del art. 7º de la LORRPM, es una forma de resolución de conflictos desde la óptica del principio de oportunidad”.

De igual forma, Curbelo (2019) indica que abre oportunidades para el cambio, para mirar en perspectiva, para percatarse que existen otros senderos dentro del camino que promuevan la empatía hacia la víctima o perjudicado o respecto de la propia comunidad que ha sido objeto del ilícito penal.

Y una de las graves carencias estructurales es el escaso desarrollo de procesos de mediación judicial en este escenario y la falta organizativa de los equipos técnicos. De ahí que, surge la necesidad de reflexionar sobre la configuración de dichos equipos que, sin mayores complejos, deberían estar divididos en dos núcleos o áreas de intervención. Por un lado, los trabajadores y trabajadoras sociales forenses dedicados exclusivamente a la exploración de las circunstancias del menor (dimensión pericial) y por otro lado, los encargados exclusivamente de promover y desarrollar los procesos mediadores (dimensión mediadora). Esto serviría para desatascar la sobrecarga de trabajo de los órganos judiciales y por otro lado, contribuiría a evitar que, el menor, se viera judicializado e inmerso en el cumplimiento efectivo de cualesquiera de las medidas judiciales, todo ello, al amparo del principio de mínima intervención o de actuación proactiva. A su vez, el trabajador y trabajadora social forense debe constituirse como un recurso que garantice un adecuado asesoramiento al menor y su familia, bajo el paraguas de la defensa del interés superior del

menor, como se ha mencionado, desde un enfoque o perspectiva de derechos y desde la base de una intervención social participativa y representativa y colaborativa.

Como se hace notar, otra grave dificultad que desvelamos es el desconocimiento por parte de los trabajadores y trabajadoras sociales forenses respecto del marco epistémico que sustenta su actuación profesional, ignorando la naturaleza del trabajo social que se hace presente en la actuación profesionalizada, es decir, desconocemos el modelo de intervención que sustenta nuestra práctica profesional. Teniendo en cuenta lo dicho, en la función forense (dimensión pericial) y en la función mediadora (dimensión mediadora), nuestra actuación profesional, en el primer caso, se nutre fundamentalmente del modelo de diagnóstico o psicosocial, y, en el segundo caso, en los modelos tratados en Curbelo (2019) algunos aplicados a este escenario procedentes de otros contextos mediadores como el transformativo, tradicional-lineal, circular o narrativo, de carnevale, contingencias estratégicas y el humanista o existencialista. Acerca de este último modelo, Curbelo (2019) desarrolla una extrapolación de sus principios rectores y fundamentos epistémicos, estableciendo su aplicabilidad práctica y metodológica, con y en el ámbito de la mediación judicial de menores de edad. En cuanto a nuestra función de acompañamiento del menor en las diferentes fases procesales del procedimiento penal (dimensión humanista) se despliegan básicamente criterios del modelo humanista o existencialista. Basándonos en todo lo anterior, en cualquiera de las dimensiones, predomina la tendencia ecléctica, es decir, la asunción y la combinación de principios y postulados de varios modelos, puesto que, es lo que dota de un verdadero sentido a cualquier actuación profesionalizada.

Retomando y ampliando con más detalle lo dicho anteriormente, en torno a la descripción de las funciones “informar y asesorar” tratadas en Curbelo (2007); Curbelo (2003a); Curbelo (2003b), a tenor de sus aportaciones, deberían entenderse y comprenderse de la siguiente forma:

- **Informar:** Constituye la aportación de información al juez y al fiscal en los distintos momentos o fases procesales del procedimiento penal, refiriéndose a la información que se puede sustraer acerca de la situación del menor,

necesaria para establecer la orientación de la medida judicial más favorable para la ulterior reincorporación social de éste. De aquí emana la importancia de acceder a un conocimiento lo más aproximado posible de la realidad holística del mismo como base para establecer un diagnóstico que incluya un pronóstico sobre la previsible evolución de su situación. Un segundo ámbito de la función informativa, según mi comprensión, tiene como sujeto al propio menor y su familia, aquí se hace patente la necesidad de hacerles accesible el proceso penal, explicarles de forma comprensible el entramado judicial en cuanto les afecta directamente por el asunto que sea.

- **Asesorar:** Estrechamente vinculada a la función informativa está la de asesoramiento, siendo un binomio de difícil disolución, si bien, no sé trata de una información cualquiera, sino una de carácter técnico, desde la especialidad de las ciencias sociales y humanas. Esta función garantiza la interconexión de puntos de vista propios de la psicología, el trabajo social y la pedagogía en el qué hacer y en el cómo hacerlo, con los menores iniciados o ya involucrados en dinámicas delinuenciales, pero faltando a mi criterio la visión criminológica.

Como se afirma, lo comentado, sugiere de las asunción de una metodología que permita tejer redes y construir puentes en y para la defensa de los derechos sociales y humanos de esta infancia o como indica Velurtas (2012: 114) las intervenciones profesionales, en este caso, “apuntan a garantizar derechos y/o promover la accesibilidad que permita a esta población, superar desventajas con apoyos institucionales específicos, en la pugna por alcanzar estándares básicos en pos de la inclusión social”, y, así es que, se debe lograr un equilibrio entre lo que establece la legislación, nuestro conocimiento disciplinar, nuestra ética profesional, así como la defensa de los derechos de los menores que se ven envueltos en procedimientos judiciales.

Generalmente, aunque los jueces y fiscales de esta jurisdicción suelen mostrar una mayor sensibilidad respecto a este tipo de delincuencia, su papel fundamental es aplicar la lógica de la legalidad, desde un punto de vista eminentemente jurídico, necesitando de otras actuaciones que impriman una visión más

humana de este proceso penal, en cuanto, el sistema de justicia juvenil español no es retributivo, es decir, no está diseñado con carácter punitivo para el “castigo” por los hechos cometidos, más bien, su concepción es diametralmente opuesta, considerando que esta premisa “sancionadora no retributiva”, unida a la defensa a ultranza de los derechos de estos menores, conjugan un caldo de cultivo que debe ser la veleta que oriente el norte de nuestra razón de ser, pensar y hacer en este contexto profesional tan complejo.

Afortunadamente, hay que considerar que, estos menores, por su especial condición, deben ser objeto de suprema protección, salvaguardando todos y cada uno de sus derechos, por ello, sus circunstancias particulares deben ser tomadas en seria atención para garantizarles las mismas oportunidades de desarrollo que el resto de la infancia.

ASPECTOS EPISTÉMICOS Y METODOLÓGICOS EN TORNO AL INFORME FORENSE DESDE LA OBSERVANCIA DEL TRABAJO SOCIAL FORENSE

Antes de seguir, me detendré brevemente en el análisis de la figura del informe forense que, tal y como se plantea actualmente en su forma y su contenido, es un vivo reflejo del informe social, donde prima más lo “social” que lo “socio-jurídico-penal”, aunque entiendo que hayan colegas que no estén de acuerdo y los identifiquen como instrumentos diferentes.

Mientras tanto, a la hora de explorar a los menores, es de suma importancia que, dicha valoración, se realice conjuntamente por los tres profesionales forenses que conforman el equipo técnico: el trabajador/a social, el psicólogo/a y el educador/a social. Debemos actuar en consonancia desde dicha triada, sino, los informes forenses no mostrarán una adecuada evidencia científica, serán parcializados, lo que supondrá no cumplir con el objetivo al que están dirigidos.

Siguiendo esta lógica, dicho informe forense, debería ser definido como un instrumento donde se describe, relaciona y analiza la información existente con el objeto de poder elaborar un adecuado diagnóstico y/o pronóstico de la situación/caso, realizado en momentos concretos para un finalidad determinada, pudiendo

resumirse sustancialmente en tres fases temporales: la obtención de información, la objetivación y la determinación final (Curbelo, 2002). Desde este punto de vista, a nivel operacional, tiene como finalidad desarrollar una serie de procesos conducentes a la determinación de un dictamen técnico fundamentalmente acerca de las circunstancias integrales del menor para poder establecer una evidencia general de la situación/caso - nunca plasmando suposiciones o cuestiones hipotéticas - que sirva para la adopción de la propuesta socioeducativa y la medida judicial más adecuada a cada supuesto.

De este modo, debe entenderse como la piedra angular de la aportación de las ciencias sociales y humanas al procedimiento penal y las justificación de los criterios técnicos de actuación del trabajador y trabajadora social forense ante determinadas situaciones a las cuáles hay que dar una respuesta a través del correspondiente dictamen técnico (Curbelo, 2002; Curbelo, 2003a; Curbelo, 2003b), todo lo expresado, con la finalidad de lograr “una prevención secundaria, es decir, reorientar al menor hacia una integración social” (Sánchez, 2015: 46).

Por consiguiente, podemos afirmar que, el trabajo social en general y particularmente en este contexto, carece de suficientes herramientas e instrumentos debidamente validados y homologados empíricamente por el conjunto de profesionales, académicos e investigadores, para el desarrollo de la actividad pericial, debiendo apoyarnos mayormente en técnicas propias sustraídas del trabajo social como: la entrevista, la observación, la visita domiciliaria, las diversas dinámicas, el genograma, las historias de vida, el ecomapa, etc.. Por esta razón, cabe mencionar que, el informe forense como medio diagnóstico, debe atender a criterios más científicos para analizar meridianamente con suficientes elementos de juicio la orientación de la intervención psico-socio-educativa y la evaluación de los resultados de la misma.

Así, éste se debe encuadrar en el marco de un proceso en el que participen numerosos actores que conforman la realidad social que se intenta desvelar, por lo que, el menor, su familia, la escuela, los amigos, etc... constituyen partes explícitas e implícitas del proceso de elaboración del informe forense y de la emisión del correspondiente dictamen, surgiendo numerosas controversias y divergencias respecto de la vigencia temporal del

mismo. En esta dirección, Curbelo (2007: 33) señala que, en relación al informe forense, “de ninguna manera se puede afirmar de forma categórica un periodo temporal de efectividad para que éste responda al objeto para el que se elaboró. La realidad social es dinámica y cambiante como también lo son el menor y sus circunstancias”. A pesar de ello, sería recomendable que, éste, fuera actualizado cada 3-6 meses, siempre y cuando, no surjan nuevas situaciones manifiestas que justifiquen la pertinencia de un nuevo pronunciamiento como la reiteración delictiva, cambios sustanciales en las circunstancias del menor o su entorno, etc...

El informe forense: fundamentos, justificación, principios y características

En términos generales, un asunto de suma diligencia pasa por determinar cuál debería ser el objeto de este informe forense, al menos, debería pivotar en base a los siguientes principios y postulados:

- Dar a conocer el contexto general de la realidad social del menor, su familia y su entorno.
- Aportar una visión holística, objetiva e imparcial para la ulterior emisión del dictamen técnico profesional, de cara a transmitir una información y orientación más eficiente y eficaz a los órganos judiciales.
- Debe constituir una fuente documental fiable, constantemente actualizada, repensando continuamente sobre lo determinado.
- Debe respetar la confidencialidad y preservación del secreto profesional en aquellas cuestiones que sean superfluas para los diferentes operadores jurídicos en el área de su estricta competencia judicial y profesional.
- Debe contemplarse que, la proximidad en el tiempo respecto de los hechos delictivos, incrementa la efectividad pericial.
- Debe utilizarse un lenguaje comprensible, claro y adecuado.
- Debe defenderse a ultranza el interés superior del menor sin entrar en conflicto directo con lo que establece la

LORRPM, nuestro saber disciplinar y nuestra ética profesional.

- Debe partir de un cambio de paradigma: no afrontamos un problema, la realidad no es lineal, sino circular, por tanto, hablamos de múltiples problemáticas o multitud de situaciones de malestar social, todas ellas intrínsecamente conectadas entre sí.
- Debe transitar del paradigma “ganador-perdedor” al de “ganador-ganador”.

Antes de seguir, es preciso recordar que, ante tales razonamientos, cabe reconocer la conveniencia de describir la forma de la presentación y los epígrafes que debe contener el informe forense, considerando que debe contemplar, al menos, los siguientes apartados: Datos de identificación, datos de la exploración, justificación metodológica, síntesis diagnóstica y conclusiones generales que, englobaría, la propuesta socioeducativa y la medida judicial más adecuada al caso.

Continuando con nuestra línea expositiva, es necesario señalar que, a la hora de evaluar las circunstancias que nos compete analizar: sociales, familiares, ambientales, del entorno, etc... no debemos hacer uso de prácticas legas que nos resten cientificidad, como hacer uso de nuestro “ojo de buen cubero” o de nuestro “sentido común como el mejor de los sentidos”, justificando dicha lógica, a diferentes casos y situaciones que nos parecen similares, aplicaremos las mismas estrategias de afrontamiento. Y con ese tipo de altura de miras, estaríamos incurriendo en un grave error de concepto, método y análisis. Y ante este panorama, se hace necesario incorporar nuevos criterios de evaluación para lograr una adecuada praxis que cuente con el suficiente rigor científico.

Llama la atención que, otra de las debilidades que podemos observar en los trabajadores y trabajadoras sociales forenses, es la carencia de un documento que unifique los criterios respecto al contenido y la metodología de los informes forenses y los procesos mediadores. Así, en función de la Comunidad Autónoma que se tercie, el tipo, contenido, características y especificidad del informe social forense variará y los procesos de mediación se harán de diferente manera.

Dicho esto, en torno a las áreas que, desde nuestra disciplina, deben ser estudiadas y analizadas para la elaboración del informe forense, como señala Curbelo (2003a); Curbelo (2004b) deberían ser las siguientes: estructura familiar, historia familiar, dinámica familiar, relación del menor y la familia con los recursos socio-comunitarios, hábitat y situación de la vivienda, situación laboral y económica, antecedentes y situación de salud, antecedentes y relación con los servicios sociales, historial educativo, situación académica, competencias académicas, competencias pre-laborales/laborales, dinámica social y con el entorno, relación con ambientes marginales, tipo de socialización con su grupo de iguales, antecedentes o consumo actuales de drogas, antecedentes y situación judicial actual, etc...

Ahora bien, la perspectiva de análisis de las áreas de investigación expuestas, sugiere romper el tradicionalista enfoque relacional “fragilidades-potencialidades”, es decir, no solamente debemos centrarnos en sobrevalorar los factores negativos que, constituye la habitualidad, más bien, debemos realizar una identificación proactiva de los factores positivos que puedan servir para la determinación de la medida judicial y la propuesta socio-educativa. En síntesis, se debe prestar especial atención a las fortalezas y potencialidades existentes en el propio menor y en sus diferentes contextos de socialización (Gortazar et al., 2003). Con carácter general, asumiendo como propio lo señalado por Navarro et al., (2016: 160) es necesario realizar un esfuerzo capaz de “transformar los factores de riesgo en dinámicas positivas que colaboren en la transformación del menor como objeto de protección al estatus de sujeto de derechos y responsabilidades, conferidas por los nuevos modelos y marcos contemporáneos de justicia penal juvenil”. Es más, habría que añadir que “el Estado debe entender que invertir en menores resulta más barato que invertir en cárceles” (Luzón y Domínguez, 2014: 55).

ABRIENDO PUERTAS Y VENTANAS PARA CONTINUAR CON LA REFLEXIÓN Y EL DEBATE CONSTRUCTIVO

Para ir concluyendo, no quisiera finalizar sin expresar que, restan por construir nuevos puentes hacia el cambio, mirando al futuro desde esa esperanza que permita configurar un mundo más justo, en la que, por encima de todo, prevalezca la ilusión

por conseguir la defensa de los derechos humanos y sociales de este colectivo, reconociendo que “los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social en este escenario” (Saavedra, 2016: 24). Para ello, surge la imperiosa necesidad de instituir un trabajo social que, más cercano a la corriente crítica que a la tradicional, verdaderamente, se preocupe por los derechos sociales y humanos, sin olvidar nuestra imparcialidad y sometimiento al cumplimiento del imperio de la Ley, es decir, ponderando los elementos penales/judiciales respecto de los derechos del menor.

A su vez, no debemos sobreestimar el protagonismo del menor como actor piramidal de su proceso de cambio, contando con sus fortalezas y transitando de las actuales lógicas simplistas a aquellas basadas en la complejidad. Forma por la cual, la aportación de nuevas dimensiones emocionales y afectivas, junto a los conocimientos técnico-científicos “contribuyen al correcto funcionamiento de la Adm.J a través de la personalización y por tanto humanización del sistema judicial” (Zarco, 2014: 44) o como diría Botija (2014: 160) “patentar al joven como protagonista de su propia vida, confiando en sus aptitudes y posibilidades de cambio. Para ello, resulta esencial afianzar sus fortalezas y potencialidades atendiendo a las limitaciones y dirigiendo nuestra atención, de forma prioritaria, hacia los factores de riesgo”

Parece ser que, aunque nuestra actividad profesional se desarrolla para un categórico fin, no debemos olvidar la necesidad de mirar con y desde unas gafas que nos permitan transitar hacia un enfoque multidimensional que trascienda al menor y sus circunstancias, refiriéndome con ello a principios morales, filosóficos, políticos, éticos, espirituales, etc... De este modo, se torna más relevante el “ser” que el “saber” o el “hacer”. Y es por ello que, debemos considerar todas y cada una de las situaciones desde una doble perspectiva, aplicando el paradigma “sumar y no restar”, no centrándonos únicamente en los aspectos negativos, sino en aquellos positivos que puedan servir de apoyo para una adecuada evolución, desarrollo y aprendizaje significativo del menor, permeado bajo la luz de los derechos humanos o como expresa Curbelo (2019) considerando a los menores como seres de especial protección que, a pesar de haber cometido algún ilícito penal, deben contemplarse como sujetos activos y participes de sus propios procesos evolutivos, decisorios y resolutivos.

Otra cuestión sugerente, es la necesaria coordinación y cooperación del trabajador y trabajadora social forense con toda la red de recursos y profesionales, tanto institucionales como de la iniciativa social o del tercer sector, debiendo establecer sinergias que permitan solventar las dificultades del colectivo desde dos ópticas diferentes pero complementarias. Esto supone crear espacios de transversalidad entre los sistemas de reforma y de protección a la infancia, todo esto, constituyendo la clave para “fomentar políticas de intervención psicosocial para que los menores no lleguen a resultar víctimas del sistema, de forma que puedan acceder a las oportunidades generales de desarrollo afectivo y social” (Cabezas, 2012: 197).

BIBLIOGRAFÍA

- Aragón, N. y Curbelo, E. (2004). Aspectos psicosociales de la función mediadora en la justicia penal juvenil española desde la Ley Orgánica 5/2000. *Nómadas*, 9, 1-6.
- Botija, M. (2014). Eclecticismo en la intervención con adolescentes en conflicto con la ley. *Cuadernos de Trabajo Social*, vol. 27(1), 153-163.
- Cabezas, J. (2012). Protegernos de los jóvenes. *Revista Crítica Penal y Poder*, (2), 189-200.
- Curbelo, E. (2019). La mediación judicial con menores de edad al amparo de la Ley Orgánica 5/2000: la práctica mediadora dialógica-racional y empática-emocional del trabajador/a social forense desde el modelo humanista desde un enfoque de derechos. *Anuario de justicia de menores*, XIX, 109-134.
- Curbelo, E. (2008). Trabajo social y mediación judicial: el trabajador social forense como mediador en el contexto de la mediación penal de menores de edad. *Humanismo y Trabajo Social*, 7, 135-154.
- Curbelo, E. (2007). Indagando en la práctica profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales forenses del equipo técnico de la fiscalía y el juzgado de menores. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 24, 5-42.

- Curbelo, E. (2004a). Reflexiones socioeducativas acerca de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal del menor. *Entorno Social*, 57, 1-9.
- Curbelo, E. (2004b). Circunstancias sociofamiliares y del entorno objeto de estudio para el trabajo social en la Ley Orgánica 5/2000 reguladora de la responsabilidad penal del menor. *Trabajo Social Hoy*, 42, 33-50.
- Curbelo, E. y De Blas, I. (2004). *La justicia penal juvenil en la Comunidad Autónoma de Canarias: consideraciones sociales acerca de los menores infractores nacionales y extranjeros en el marco de la Ley Orgánica 5/2000*. Observatorio Internacional de Justicia Juvenil, Bruselas.
- Curbelo, E. (2003a). Funciones específicas de los trabajadores sociales en el marco de la Ley penal del menor 5/2000. *Servicios Sociales y Política Social*, 61, 123-134.
- Curbelo, E. (2003b). Aproximación al trabajo social forense en el ámbito de la Ley penal del menor 5/2000. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo social y acción social*, 29, 115-131.
- Curbelo, E. (2002). El informe técnico desde la óptica del trabajo social en la ley 5/2000. *Servicios Sociales y Política Social*, 57, 129-134.
- Fernández, S. y Espinosa, J. F. (2018). *Criminología social*. Investigación e intervención del Trabajo social ante el delito. *Acción social. Revista de Política Social y Servicios Sociales*, 5, vol II, 1-39.
- Gortazar, E. (2002). Los equipos técnicos en justicia de menores. *Política Social y Servicios Sociales*, 57, 119-128.
- Gortazar, E., De Blas, I y Curbelo, E. (2003). La intervención social y el trabajo social en la Ley penal de menor 5/2000. *Anuario de Justicia de menores*, 3, 291-315.
- Luzón, A y Domínguez, J. (2014). El menor infractor que comete su primer delito. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, 7, 40-57.
- Navarro, J., Botija, M. y Uceda, F. (2016). La justicia juvenil en España: una responsabilidad colectiva. Propuestas desde el Trabajo Social. *Interacción y Perspectiva Revista de Trabajo Social*, 6(2), 156-173.

- Saavedra, M. (2016). Trabajo Social y mediación penal. Intervención del Trabajador Social en el proceso de mediación con menores infractores. *Documentos de Trabajo Social*, 58, 23-38.
- Sánchez, M. (2015). *La delincuencia juvenil: Elementos básicos para su análisis en Castilla y León y el papel del Trabajador Social*. (Trabajo de Fin de Grado). Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Vidal, M. (2015). *Crítica al modelo de responsabilidad penal del menor en la ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores hacia un modelo social de responsabilidad del menor infractor*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense, Madrid.
- Velurtas, M.C. (2012). Justicia penal juvenil, políticas sociales y Trabajo Social. Las Tensiones entre lo prescripto y las condiciones de existencia, el caso del derecho y el acceso a la educación. *Portularia*, Vol. XII, 2, 109-116.
- Zarco, M.G. (2014). *Trabajo social en la administración de justicia: la peritación judicial en la provincia de Jaén en 2013*. (Trabajo de Fin de Grado). Universidad de Jaén, Jaén.

NORMATIVA Y LEGISLACIÓN

- Ley Orgánica núm. 5. Por la cual se regula la responsabilidad penal del menor. 12 de enero de 2000.
- Reglamento núm. 1774. Por la cual se regula el Real Decreto que desarrolla la Ley Orgánica de responsabilidad penal del menor. 30 de julio de 2004.

Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano (Barrio Oliver, Zaragoza)

EDUARDO ALBERTO LECHÉ MARTÍN
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS
EXCMO AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA
ealeche@zaragoza.es

ANA GIL-LACRUZ
DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
anagil@unizar.es

MARTA GIL-LACRUZ.
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
mglacruz@unizar.es

Resumen:

Introducción: Se marca como objetivo del estudio conocer el grado de satisfacción que tienen los beneficiarios (directos e indirectos) del Servicio de Ayuda a Domicilio

como indicador de calidad; analizar los resultados obtenidos y proponer opciones de mejora encaminadas a lograr el aumento de la calidad de vida de las personas.

Objetivos específicos: Conocer las expectativas iniciales de los beneficiarios del programa, la percepción que tienen sobre el apoyo recibido y delimitar que tareas generan mayor carga para el cuidador.

Material y métodos: Estudio descriptivo transversal analizando datos primarios.

Se realizaron entrevistas domiciliarias a las personas beneficiarias del servicio en el barrio Oliver de Zaragoza, en mayo de 2018 y con una hora aproximada de duración.

Los participantes fueron un total de 26 personas dependientes, o sus cuidadores informales, beneficiarios del servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes pertenecientes al Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver de Zaragoza.

Como marco empírico se ha utilizado una encuesta de elaboración propia, cuyos resultados se han analizado aplicando el Diagrama de Pareto, herramienta de medición de la calidad.

Resultados: El computo de dedicación de horas de atención doméstica es muy similar para todos los beneficiarios, independientemente de su estado de salud, destacando las grandes diferencias en cuanto a la atención personal. Los usuarios valoran con un elevado grado de satisfacción los servicios recibidos.

Conclusiones: Se constata la necesidad de implementar procesos de mejora, principalmente en cuanto a las tareas domésticas prestadas, que permitan la promoción de la autonomía personal y una mejora en la calidad de vida tanto de la persona con dependencia como la de su cuidador familiar.

Palabras clave: mayores, calidad de vida, dependencia, diversidad funcional, vademécum social, servicio de ayuda a domicilio.

User satisfaction for the Home Help Service for dependent people: study of an urban neighbourhood (Barrio Oliver, Zaragoza)

Abstract:

Introduction: The aim of this study is to discover the degree of satisfaction perceived by beneficiaries (whether direct or indirect) of the Home Help Service as an indicator of quality; to analyze the results obtained; and to propose options for improvement aimed at increasing people's quality of life.

Specific objective: to ascertain the initial expectations of the beneficiaries of the programme along with their perception of the support received and to define which tasks generate the greatest burden on the caregiver.

Material and methods: transversal descriptive study analyzing primary data.

Interviews lasting approximately one hour were carried out in May 2018 in the homes of beneficiaries of the Service in the Barrio Oliver neighbourhood in Zaragoza.

There were 26 participants in all, consisting of dependents, or their informal carers - beneficiaries of the Home Help Service for dependent people belonging to the Oliver Municipal Social Services Centre in Zaragoza.

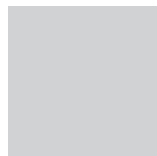
As an empirical framework, a questionnaire was prepared for use by the authors, with the results being analyzed by means of the Pareto Chart, this being a tool used for measuring quality.

Results: the computation of hours dedicated to domestic care is very similar for all beneficiaries, regardless of their state of health, with huge differences being noted in personal attention. Users indicate a high level of satisfaction for the services received.

Conclusions: there is a need to implement improvement processes, mainly with regard to the domestic tasks provided. These encourage personal autonomy, along with improvement in the quality of life of both the dependent person and their family caregiver.

Key Words: the elderly, quality of life, dependence, functional diversity, social vademecum, home help service.

Satisfacción del usuario del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes: Estudio de un vecindario urbano (Barrio Oliver, Zaragoza)



Eduardo Alberto
Leché Martín

Ana
Gil-Lacruz

Marta
Gil-Lacruz

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415123

Recibido: 18/02/2020

Aceptado: 28/09/2020

INTRODUCCIÓN

La atención a las situaciones de dependencia demanda de una respuesta, desde la administración pública, que coloque a la persona en el centro de la intervención. Para ello, se plantea la creación de infraestructuras y prestación de servicios, en base a las necesidades sentidas por la ciudadanía (Rodríguez, 2013), que permita una mejor conciliación de la vida familiar. La gran carga de los cuidados informales, proporcionados principalmente por mujeres invisibilizadas por el concepto de “familia” (Serrano et al., 2013), subrayan la importancia del desarrollo e implementación de políticas sociales (Moreno, 2012).

Actualmente, el 19% de población española tiene 65 años o más, y la tendencia apunta a un incremento del envejecimiento demográfico, según el cual en 2066 representarían el 35% de la población española (INE, 2018). Estas cifras anticipan un volumen considerable de personas con derecho a los servicios recogidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación

de Dependencia más conocida como “Ley de Dependencia”, obligando a las instituciones a desarrollar políticas económicas, sociales y sanitarias que trabajen desde la prevención e intervención (Cantero-Garlito, 2020).

Además, durante los últimos años, las personas dependientes y sus familias han incrementado la demanda de respuesta pública ante su necesidad de cuidados (Munuera, 2006, 2011), como derecho subjetivo de acceso a prestaciones y servicios, garantes de una mejor calidad de vida. Este derecho contribuye a la universalidad de los cuidados, a superar un modelo asistencialista latente en los Servicios Sociales y a la profesionalización de la atención con servicios de calidad (Cámara, 2018).

Un debate importante que surge de este derecho es cómo gestionarlo de una forma sostenible en entornos socioeconómicos en crisis y en estados de bienestar cuestionados. Además, la crisis económica del 2008 ha tenido consecuencias más negativas en los países del Sur que en otros contextos europeos. Tal y como apuntan Guillén, González y Duque (2016) el modelo Mediterráneo de bienestar se ha visto en la tesitura de tener que conciliar las medidas de protección social con los objetivos de austeridad presupuestaria. Países como Portugal, España, Italia y Grecia han optado por diferentes estrategias y diversos planteamientos no exentos de fragmentación y debate. Esta situación precarizada se refleja a nivel autonómico en la implementación de la ley de Dependencia en España. Estas desigualdades han dificultado su correcto desarrollo y su retraso a nivel nacional. Como telón de fondo se ha recurrido a la necesidad de establecer recortes de gastos (Carcedo et al, 2016).

Del Pino y Rubio (2013) priorizan en dicho debate la elección del criterio universalista o focalizado de las prestaciones. Mientras que las prestaciones focalizadas centran la ayuda en los colectivos desfavorecidos, las prestaciones universales garantizan dicho derecho a toda la población. A largo plazo, las autoras apuestan por esta última fórmula porque es la que mejor garantiza la corrección de las desigualdades sociales y el que no recaiga en un grupo privilegiado el peso fiscal de una solidaridad, que con el tiempo corre el riesgo de ser efímera (Del Pino y Rubio, 2013).

La calidad de estos servicios se relaciona directamente con el grado de satisfacción de sus beneficiarios (Garvin, 1988; Fernández, et al., 2006). Esta variable constituye un objetivo prioritario que en gran medida depende de sus expectativas iniciales y la percepción individual de una mejor calidad de vida respetando, en base a esto, sus preferencias y deseos (Martínez Rodríguez, 2015).

En el marco de un paradigma de intervención centrado en la persona, es necesario conocer la realidad de su contexto, el cual influye en su comportamiento y bienestar subjetivo (IMSERSO, 2010; Martínez Rodríguez, 2013). Resulta, por tanto, fundamental investigar sobre la opinión que tienen los beneficiarios (directos e indirectos) del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD).

Es por ello que este artículo se plantea como objetivos de investigación conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios en base a sus expectativas iniciales, la percepción que tienen sobre el apoyo recibido y delimitar que tareas generan mayor carga para el cuidador.

Para responder estas preguntas, en una primera parte, se realiza una revisión teórica sobre la ley de Dependencia, el derecho a unos cuidados domiciliarios y la calidad con la que deben prestarse. Posteriormente, analizamos la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas Dependientes en el barrio Oliver de Zaragoza, de especial interés dadas las particularidades del mismo (ej. envejecimiento poblacional, estratificación socioeconómica y diferente composición étnica). Finalmente, con los datos obtenidos, se abordarán procesos de mejora y posibles líneas de actuación.

LEY DE DEPENDENCIA: IMPLEMENTACIÓN Y BARRERAS

Un proceso de largo recorrido, de la beneficencia al derecho universal de acceso de los Servicios Sociales Públicos, comenzó a vislumbrarse en España desde la Ley de Integración Social de los Minusválidos LISMI (1982). Esta normativa, aun tratándose de materia de integración laboral, representó un punto de inflexión y detonante de un cambio de mentalidad en la forma de abordar las políticas sociales encaminadas a la atención de las personas con diversidad funcional.

Gracias a la capacidad de movilización y negociación de los colectivos y asociaciones de afectados desde finales de los años 90 (como la Confederación Española de Organizaciones en Favor de las Personas con Discapacidad Intelectual FEAPS, la Confederación Española de Organizaciones de Mayores CEO-MA, el Foro de Vida Independiente o el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad CERMI) se logró firmar en diciembre de 2005 un “acuerdo social” entre patronal, sindicatos y gobierno. Este pacto, según Marbán (2007) permitió que se redactase el Libro Blanco de la Dependencia, uno de los apoyos más importantes en el diseño y aprobación de la Ley 39/2006 (Alemán, Alonso, y Fernández, 2013), garantía pública de derechos universales (Carcedo et al., 2016).

Este nuevo “derecho” conlleva una extensa regulación normativa, que incluye la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) como el conjunto de servicios públicos y privados, y prestaciones económicas vinculadas a los cuidados en el entorno familiar o al servicio privado utilizado en cada caso. Así mismo, en base a un régimen de funcionamiento descentralizado que deben asumir las Comunidades Autónomas, se regulan unas condiciones básicas garantes de igualdad en el ejercicio del derecho, incluyendo en el Capítulo II de la Ley, un Catálogo de Servicios Sociales, instrumento por el que se materializa y garantiza el derecho universal de acceso a los servicios incorporados (residencias, centros de día, servicios de ayuda a domicilio, etc.). Este hecho genera la modificación o elaboración de Leyes de Servicios Sociales Autonómicos y la reorganización de recursos y prestaciones propias, amoldándose a estas nuevas circunstancias legislativas.

No obstante, a pesar del esfuerzo económico y de esta nueva organización interna, se observan diferencias en el desarrollo de la Ley debidas a cuatro aspectos relevantes: a) medidas de austeridad a partir de la crisis económica, b) importancia de contar con la familia y consecuente desarrollo de medidas domiciliarias, c) desarrollo inicial más amplio en Comunidades afines al Gobierno y d) delegación de responsabilidad a la iniciativa privada (González, 2012).

Igualmente, Correa y Jiménez-Aguilera (2016) se suman a esta crítica, planteando que la Ley tuvo una incorrecta planificación inicial con problemas de financiación desde su principio, lo que sumado a la interrupción de las aportaciones económicas por la Administración General del Estado y la escasa recaudación “copago” que asume el beneficiario, ha generado un desarrollo heterogéneo del SAAD y de la aplicación de recursos públicos.

Estos problemas de financiación repercuten, según Muyor-Rodríguez (2019), en una transferencia de la responsabilidad de cuidar del Estado a la familia, institucionalizando la discriminación y reforzando los estereotipos por género. Naturaliza, por tanto, el deber moral instaurado culturalmente y provoca que los cuidados se ejerzan principalmente por la familia (Minguela y Muyor-Rodríguez, 2019).

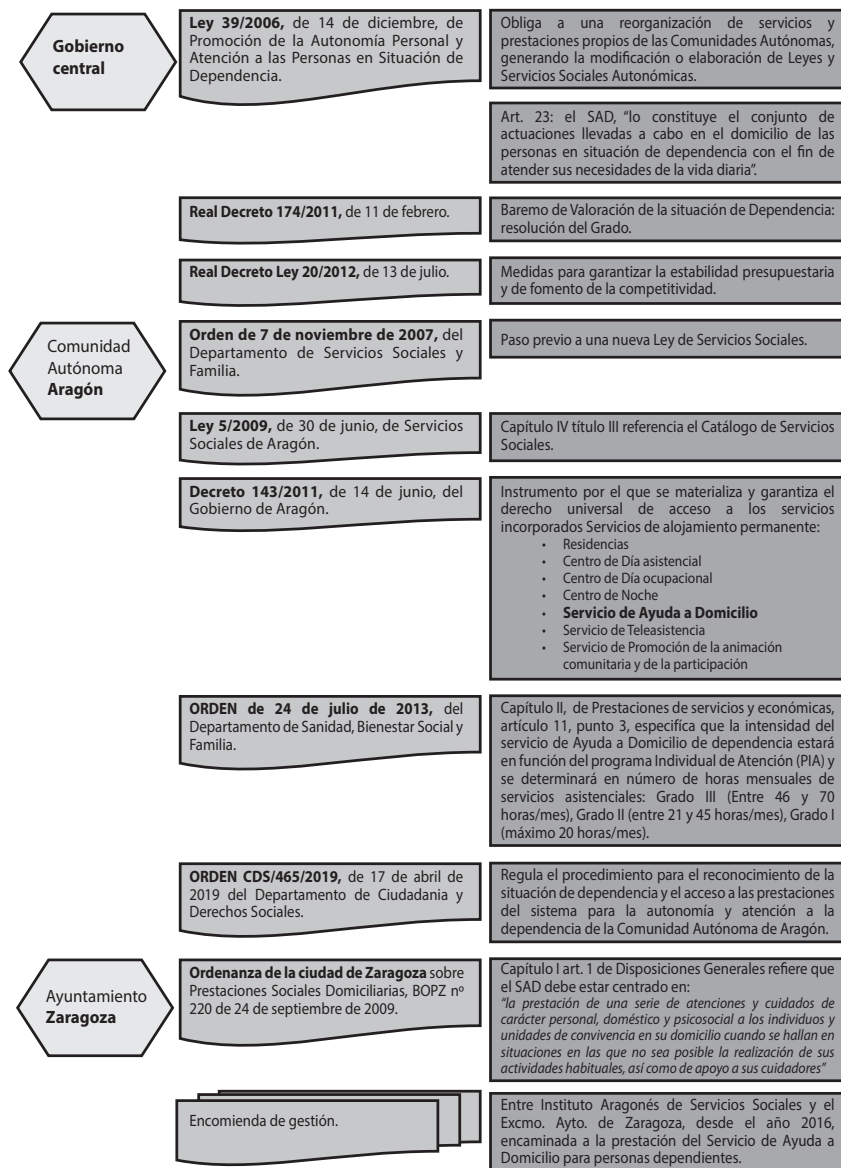
EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LA LEY DE DEPENDENCIA

Marco legislativo

Mediante un proceso de solicitud inicial, por parte de la persona con diversidad funcional o su familia, ante la administración pública correspondiente, se generan los procedimientos de: a) aplicación del Baremo de Valoración de Dependencia (BVD) o, para personas de 0 a 3 años, la escala de Valoración Específica (EVE) que generan el reconocimiento de Grado de Dependencia y b) la realización del Diagnóstico, Informe y Prescripción Social, la cual queda recogida en el Plan Individualizado de Atención (PIA). El BVD se lleva a cabo por el equipo de valoradores de la Comunidad Autónoma, mientras que el PIA, la Prescripción Social del recurso más apropiado, por el trabajador social facultado para ello.

Este proceso reconoce finalmente, vía resolución administrativa, una prestación económica o servicio público (Calvo Arcos, 2014). En este trabajo nos centramos exclusivamente en el Servicio de Ayuda a Domicilio SAD para personas dependientes, que incluye tareas de carácter personal y doméstico, como son las Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AIVD) y las Actividades Básicas de la Vida Diaria (ABVD) (ver figura 1).

Figura 1: Desarrollo del marco legislativo



Fuente: Elaboración propia.

Estas ABVD vienen definidas en el artículo 2.3 de la Ley 39/2006 como: *“aquellas tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas”*.

En consecuencia, una ley encaminada hacia la “Promoción de la Autonomía Personal”, aunque paradójicamente denominada coloquialmente Ley de Dependencia, debe tener siempre muy presentes los servicios de apoyo a la ciudadanía en su entorno, quedando reflejada esta necesidad como un principio de la Ley de Dependencia en su art 3. punto i) *“La permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida”*.

Es por ello que el Servicio de Ayuda a Domicilio de la Dependencia, se pone en marcha por el Excmo. Ayto. de Zaragoza en agosto de 2016, por encomienda de gestión con el Instituto Aragonés de servicios Sociales IASS, coexistiendo de manera simultánea con el resto de tipologías de atención domiciliaria prestadas por los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza, como son el SAD Preventivo o el SAD por Causas Sobrevénidas.

La demanda de estos servicios de atención y cuidados en el entorno más cercano a la persona, en su propio domicilio, se incrementa exponencialmente en un contexto de recursos escasos y cuestionamiento del Estado de Bienestar, por lo que se debe asegurar que se presten con las mayores garantías, acorde a los estándares de calidad referidos en la propia Ley y buscando siempre valorar y evaluar sus posibilidades de mejora.

Estándares de calidad: la satisfacción del usuario

La calidad se define como el conocimiento de los efectos de un servicio o producto en función de unos objetivos propuestos y los recursos implementados. Dada la creciente implantación de normas nacionales e internacionales y certificaciones del sistema de calidad, es notorio el incremento de la relevancia, cada vez

mayor, que supone en la prestación de servicios públicos y privados (Libera, 2007).

Las normativas internacionales como Una Norma Española UNE 158301-2015 “*Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de ayuda a domicilio*”, exclusiva para el objeto de estudio de este artículo, determina los protocolos de actuación e indicadores de gestión, proporciona unas directrices garantes de un servicio de calidad y desarrolla unos requisitos mínimos tanto para entidades públicas como privadas.

En virtud de ello, la promoción de criterios y estándares de calidad y el establecimiento de mecanismos de evaluación y garantía para la prestación de servicios sociales, se convierte en objetivo prioritario de las políticas públicas. Este hecho lo recoge así la Ley de Dependencia señalándose, posteriormente, la obligatoriedad de garantizar unos estándares adecuados y un proceso continuo de evaluación en los artículos 5, 46 y 48 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, donde se observa la calidad de los servicios prestados como un derecho adquirido por las personas beneficiarias.

Este nuevo marco conlleva, además, que las Comunidades Autónomas deban legislar las competencias municipales en la detección de necesidades, planes de actuación y creación y gestión de servicios para personas dependientes, así como establecer y evaluar los niveles de calidad exigibles a entidades, centros y servicios, quedando reflejado en el artículo 17 “seguimiento del Programa Individual de Atención” de la ORDEN CDS/456/2019 del 17 de abril (publicado en el Boletín Oficial de Aragón en fecha 13 de mayo de 2019), que corresponde al Centro de Servicios Sociales: “*realizar el seguimiento periódico de la calidad de los cuidados recibidos, especialmente en los supuestos de permanencia en el domicilio de la persona en situación de dependencia, con el objetivo de garantizar que, a lo largo del tiempo, la atención se presta con la intensidad y la calidad suficientes...*”.

Es importante considerar que la legislación diferencia claramente entre los procedimientos para alcanzar la calidad (guías de buenas prácticas, cartas de servicios, criterios de calidad en el empleo, procesos de formación continua, etc.) de las variables de medición de los logros obtenidos, como son los indicadores de calidad para la evaluación, mejora continua y análisis comparado

de los centros y servicios sociales (artículo 63 punto 3b de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón). Entre estos indicadores es clave el grado de satisfacción de los usuarios, siendo aquí donde gana la apuesta un modelo de intervención centrado en la persona y en sus necesidades, buscando alcanzar su máxima valoración positiva con el servicio prestado.

Una vez definida la calidad, sus normas y legislación en este área de estudio, se observa la necesidad de clarificarla como concepto. ¿Qué se entiende por calidad?, idea abstracta que depende de las experiencias propias y de aspectos concretos vinculados al entorno y al contexto.

Para dar respuesta a estas preguntas se disponen de cinco enfoques diferenciados, como son el trascendente o de excelencia, el del producto o sus características concretas, el del valor (mismo producto mejor precio) o los más relacionados con la calidad deseada para un servicio público, como son los basados en el usuario, centrado en su grado de satisfacción, y en la perfección del servicio en cuanto a su diseño, elaboración y ejecución. Además de estos enfoques, una serie de dimensiones deben ser tenidas en cuenta, como la fiabilidad del servicio o el trato que reciben las personas, aspectos que influyen significativamente en la percepción del usuario y, por ende, en su grado de satisfacción final (Garvin, 1988).

De este modo, el concepto de calidad nos obliga a la consideración prioritaria del grado de satisfacción del beneficiario con el servicio, relacionándose, de forma muy directa, con sus expectativas iniciales y la percepción individual de una mejor calidad de vida respetando, por ello, sus preferencias y deseos (Martínez Rodríguez, 2015).

En base a esto, si se pretende alcanzar la máxima cobertura de necesidades de las personas beneficiarias, se debe apostar por una mejora de las organizaciones, sus procesos y por una metodología de autoevaluación, para lo que se debe tener presente aspectos tan importantes como el indicador “grado de satisfacción”, la necesidad de mejora continua de los instrumentos de seguimiento y la propia evaluación de la calidad por parte del usuario.

Sin embargo, pueden darse infinidad de situaciones en las que las expectativas personales de los beneficiarios no se vean

cumplidas, por lo que las visitas domiciliarias, entrevistas y el proceso de quejas, sugerencias, reclamaciones o agradecimientos, son base fundamental del seguimiento de los estándares de calidad del servicio.

Todos estos procesos de apoyo y acompañamiento, realizados en el propio domicilio, se integran en un entorno concreto, una unidad territorial, por lo que también se precisa de un análisis de barrio. De ahí que su investigación requiera ser contextualizada en unidades territoriales concretas, necesitando de una mayor investigación social.

MATERIAL Y MÉTODOS

Contexto sociodemográfico

El distrito de los barrios Oliver-Valdefierro (Zaragoza) dispone de una superficie de 4.339.479m², en la que conviven 31.835 habitantes (densidad de población de 7.336 hab/km²), de los cuales un 13% es población extranjera, según los datos que aporta el Servicio de Organización y Servicios Generales sobre población provisional de la ciudad de Zaragoza (2019).

No obstante, al segregar estos datos por barrio, se observan diferencias sustanciales. En el barrio Oliver, una población de 16.721 habitantes, vive en una superficie de 1km² (densidad de población de 12.862 hab./km²). Este barrio acoge a la mayor parte de la población inmigrante del distrito (personas pertenecientes a 109 países distintos, siendo el barrio de Zaragoza con mayor número de nacionalidades diferentes), también integra una elevada tasa de población de etnia gitana y registra un elevado porcentaje de unidades familiares en situación de vulnerabilidad social. De hecho, el barrio de Oliver está incluido dentro de los Planes Integrales de Zaragoza, al mismo tiempo que constituye una de las zonas de expansión de la ciudad.

En su conjunto, estas características del barrio permiten que la muestra seleccionada para el estudio incluya una gran variedad de tipologías de usuarios y situaciones económicas diferenciadas, tal que los resultados puedan extrapolarse al conjunto de la población de Zaragoza.

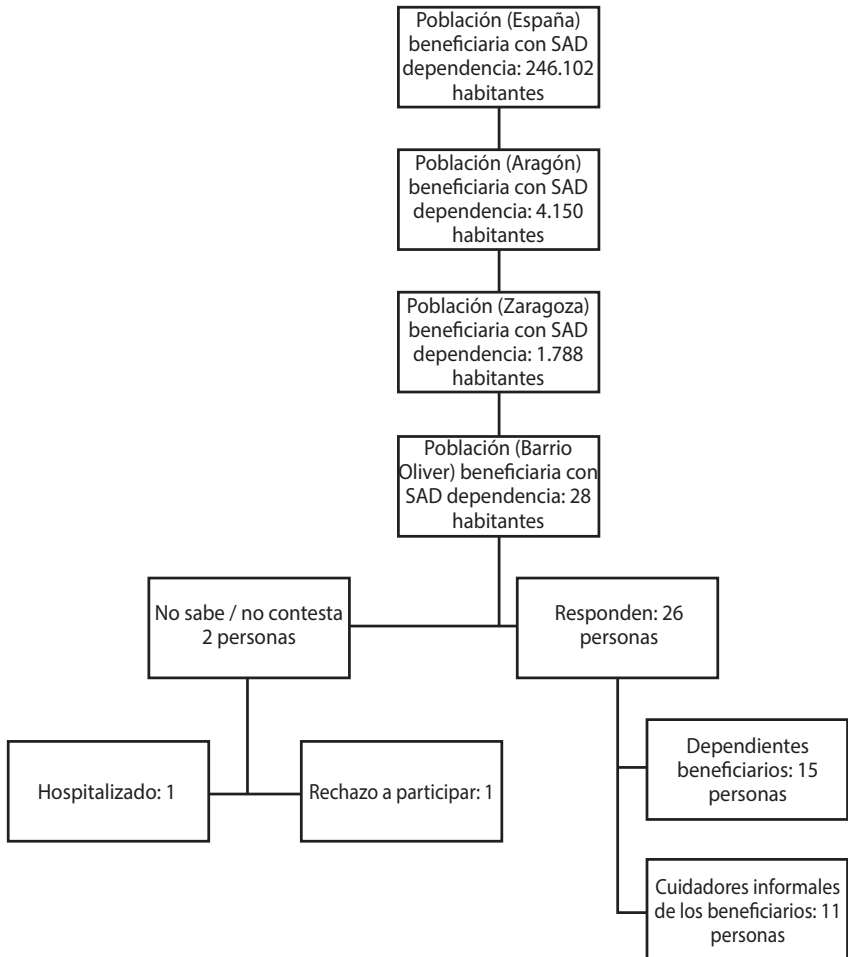
Metodología y elaboración del instrumento de evaluación

Con el fin de estudiar este servicio, se han combinado diferentes métodos y técnicas de investigación social cuantitativas y cualitativas (Ibáñez, 2015). En primer lugar, se ha recurrido a diferentes fuentes de información (bibliografía y memorias municipales, entre otras) y, posteriormente, se ha elaborado una base de datos con información primaria.

La muestra seleccionada se compone de las 28 personas dependientes que disfrutaban del Servicio de Ayuda a Domicilio de Dependencia prestado desde el Centro Municipal de Servicios Sociales del barrio en mayo de 2018. Estas 28 personas suponen la totalidad de los beneficiarios. Es de resaltar que un 29% han cambiado de programa de apoyo en el domicilio, recibiendo un servicio similar de forma preventiva desde hace 12 o 13 años.

Dada la problemática de salud que frecuentemente se asocia a la dependencia (Camacho et al., 2010; Estrada, 2018; Leché, 2018; Martínez y de la Cuesta, 2016) la encuesta se ha realizado con los beneficiarios del servicio en el 58% de los casos, y en el 42% restante con sus cuidadores principales. El perfil de las personas seleccionadas difiere considerablemente en función del grado y las causas de su dependencia (física, cognitiva, intelectual, sensorial). Como incidencias reseñables, destaca el hecho que 2 de las entrevistas se han realizado a un matrimonio en el que ambos son dependientes, y en 2 casos no ha sido posible recoger información (un caso por la negativa del propio beneficiario a colaborar, y el otro, por encontrarse hospitalizado) (ver figura 2).

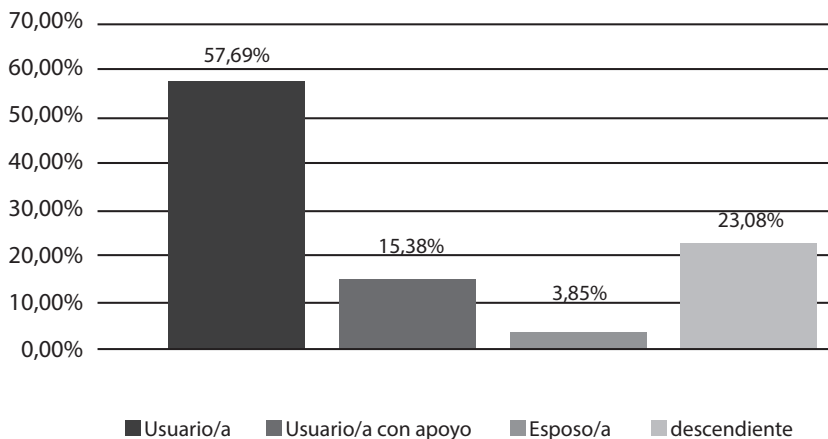
Figura 2: Proceso de selecci3n de las unidades de muestreo



Fuente: Elaboraci3n propia.

La muestra final consta de 26 entrevistas y cuestionarios (ver gráfico 1).

Gráfico 1: Distribución de la muestra entrevistada según parentesco con la persona dependiente



Fuente: Elaboración propia.

El instrumento metodológico del estudio se basa en un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, realizándose en el propio domicilio del beneficiario y con una duración aproximada de una hora.

Durante la encuesta se han tenido en cuenta tanto aspectos sociodemográficos (edad, género, estado civil, parentesco con el cuidador, etc.), como datos cualitativos aportados en las preguntas abiertas (referentes a la solicitud de la valoración de su dependencia y sus procesos, apoyos familiares o profesionales, expectativas iniciales, etc.).

El cuestionario, de elaboración propia, está compuesto por 20 preguntas, abordando temas relacionados con el reconocimiento de la dependencia y el servicio disfrutado. Las primeras 6 preguntas se han realizado sobre la implementación individual del servicio de dependencia, incluyendo conceptos referentes a la solicitud o revisión de grado de dependencia, actualización de horas de servicio, regularidad de seguimientos, quejas o sugerencias y uniformidad requerida.

A continuación, se plantean 9 cuestiones relacionadas directamente con la satisfacción del beneficiario, como el cumplimiento de horarios, la iniciativa del profesional, la idoneidad en la forma de realizar tareas instrumentales y de atención personal, el acompañamiento y gestiones, o la compañía dentro y fuera del domicilio.

Por último, la encuesta recoge 3 preguntas relacionadas con la confianza, el trato y la fiabilidad del servicio y una última, general, sobre el grado de satisfacción global.

Todas estas variables incluyen cuestiones sobre percepción (satisfacción de los usuarios con la realización de tareas dentro o fuera del domicilio o trato recibido) e indicadores de rendimiento (proporcionalidad en cuanto a la dedicación horas/actividad, percepción del usuario sobre la planificación y organización del servicio o el conocimiento de cauces y sistemas de formulación de quejas y sugerencias). El cuestionario se puede consultar en el anexo 1 del artículo.

Con la información compilada, se realizó el Diagrama de Pareto como herramienta de medición de la calidad. El Diagrama de Pareto permite identificar un orden de prioridades, mostrando gráficamente la relación de los problemas secundarios frente a los realmente importantes.

RESULTADOS

Estadísticos descriptivos

En los resultados obtenidos, destaca un perfil mayoritario de beneficiario: mujer (77% de los casos), mayor de 75 años (81%), viuda (54%) y con un grado leve o moderado de dependencia (62%) (ver tabla 1).

Tabla 1. Beneficiarios según características socio-demográficas

		Total		Hombre		Mujer	
		N.	%	N.	%	N.	%
Edad	56-65	2	8%	0	0%	2	10%
	66-75	2	8%	0	0%	2	10%
	76-85	14	54%	6	100%	8	40%
	86-95	7	27%	0	0%	7	35%
	96-100	1	4%	0	0%	1	5%
Estado Civil	Casado	11	42%	6	100%	5	25%
	Viudo	14	54%	0	0%	14	70%
	Otros: Divorciado	1	4%	0	0%	1	5%
Dependencia	Grado I	16	62%	3	50%	13	65%
	Grado II	7	27%	0	0%	7	35%
	Grado III	3	12%	3	50%	0	0%
Núcleo Convivencial	Unipersonal	10	38%	0	0%	10	50%
	2 personas	12	46%	4	67%	8	40%
	3 o más personas	4	15%	2	33%	2	10%
Cuidadores	Esposo/a	6	23%	3	50%	3	15%
	Descendiente	20	77%	3	50%	17	85%
Total		26	100%	6	100%	20	100%

Fuente: Elaboración propia.

En función de la tipología de unidades familiares, se observa que un 38% de los beneficiarios del servicio viven solos y un 46% conviven con sus cónyuges. Esta situación, asociada a la edad y al núcleo de convivencia, pone de manifiesto que los cuidados en el entorno familiar son ejercidos principalmente por mujeres, descendientes en el 77% de las ocasiones, y cónyuges en segundo lugar. La edad media de los cuidadores informales es de 61,3 años.

Ningún beneficiario con resolución de grado III de dependencia vive solo en su domicilio, siendo el descendiente quien ejerce habitualmente como cuidador principal (ver tabla 2).

Tabla 2. Beneficiarios por grado dependencia según núcleo convivencial y cuidador

		Total		Grado Dependencia I		Grado Dependencia II		Grado Dependencia III	
		N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Núcleo Convivencial	Unipersonal	10	38%	6	38%	4	57%	0	0%
	2 personas	12	46%	7	44%	3	43%	2	67%
	3 o más personas	4	15%	3	19%	0	0%	1	33%
Cuidadores	Esposo/a	6	23%	4	25%	1	14%	1	33%
	Descendiente	20	77%	12	75%	6	86%	2	67%
Total		26	100%	16	100%	7	100%	3	100%

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de atención y apoyo recibido

Se ha estudiado el número de tareas de las siguientes actividades según el grado de dependencia (GI, GII, GIII):

Limpieza: Limpieza cotidiana del domicilio

Ropa: Recogida, lavado y repaso de ropa

Comida: Compra y elaboración de comidas

Higiene: Aseo e higiene personal y vestimenta

Transferencias: Levantarse, acostarse y deambular dentro y fuera del domicilio

Compañía: Compañía y entretenimiento en el domicilio

Traslados: Acompañamientos en traslados fuera del domicilio

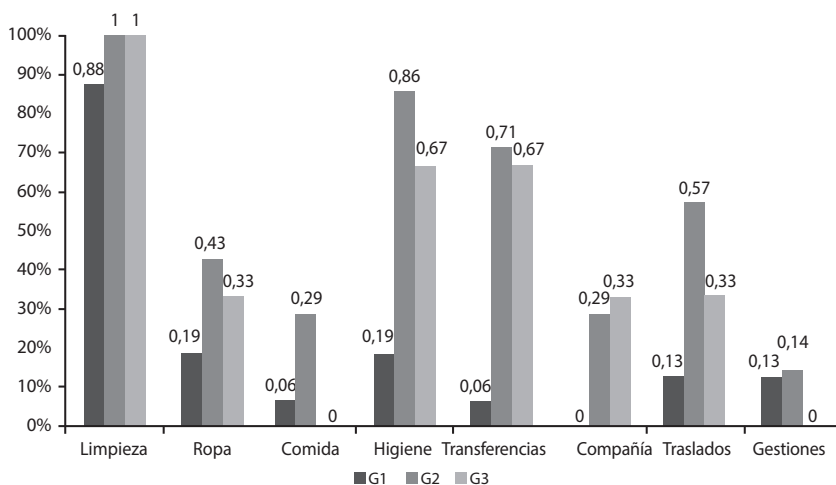
Gestiones: Gestiones externas realizadas por un profesional

En cuanto al apoyo que se les presta a los beneficiarios del servicio podemos diferenciar entre las tareas de atención doméstica y las tareas de atención personal.

Las tareas de atención doméstica (que incluye actividades de limpieza, ropa, compra y cocinado) están dirigidas principalmente a usuarios con cierto grado de autonomía personal. Las tareas de atención personal (higiene, transferencias, compañía, traslados y gestiones) están destinadas de manera habitual a personas con un grado de autonomía más limitado. No obstante, independientemente del grado de dependencia, observamos que

un promedio de 4,18 tareas prestadas en el barrio (el 45,14%) están dedicadas a actividades domésticas, frente a las 5,68 tareas objeto de atención personal (el 54,85%) (ver gráfico 2).

Gráfico 2: Promedio de tareas de atención doméstica o personal realizadas según grado de dependencia



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 2 muestra que, como promedio, un beneficiario del servicio con un grado de dependencia I no disfruta de una tarea completa de atención personal, frente a las más de dos tareas que reciben los beneficiarios con grado II y III.

En cuanto a las tareas de atención doméstica no se encuentran diferencias considerables según el grado de dependencia, recibiendo todos los grupos al menos una. El cómputo de horas dedicadas a esta actividad es muy similar para todos los beneficiarios, independientemente de su estado de salud. No obstante, las personas con dependencia moderada dedican a esta labor el 69% de las horas que le han sido asignadas, frente al 22% de horas que utilizan el resto de beneficiarios, por necesitar un mayor apoyo en la atención personal. Así, la tabla 3 recoge que el 43,07% de horas medias se invierten en apoyar la realización actividades domésticas, frente al 56,92% dedicado al resto de tareas.

Destacan, de nuevo, las grandes diferencias en la realización de actividades de índole personal. Como media se reciben más de 7 horas de servicio de atención doméstica independientemente del grado de dependencia. En lo que respecta a la atención personal, los beneficiarios reconocidos con grado I de dependencia reciben de media 5 horas de servicio, frente a las más de 14 horas utilizadas por los usuarios con grado II y las más de 26 horas prestadas a las personas con grado III (ver tabla 3).

Tabla 3: Descriptivos relativos a la atención doméstica y de dependencia

		Total	Grado Dependencia I	Grado Dependencia II	Grado Dependencia III
Media de Tareas Recibidas	Atención Doméstica	1,31	1,13	1,71	1,33
	Atención Dependencia	1,23	0,50	2,57	2,00
Horas Medias Atención Recibidas	Atención Doméstica	7,19	7,06	7,71	6,67
	Atención Dependencia	9,50	4,19	14,29	26,67
Necesidad del Servicio y/o Ampliación	Atención Doméstica	44%	44%	29%	22%
	Atención Dependencia	37%	24%	66%	40%
Satisfacción Tarea Recibida	Atención Doméstica	3,46	3,29	3,86	3,33
	Atención Dependencia	3,79	3,73	3,96	3,67
	General	3,50	3,44	3,71	3,33

Explicación de las variables:

Atención Doméstica: Limpieza, Ropa y Comida (Máximo 3 tareas)

Atención Dependencia: Higiene, Transferencias, Compañía, Traslados y Gestiones (Máximo 5 tareas)

Satisfacción: Escala de 1 a 4 tal que 1: Insatisfecho – 4: Muy satisfecho.

Fuente: Elaboración propia.

Discrepancia entre los servicios ofertados y prestados

Este trabajo se centra en el análisis del derecho a disfrutar de un servicio público cuantificado en horas mensuales (con la división porcentual de horas según actividades). Este sistema de medición puede generar discrepancias entre la atención que se debería dar y la que realmente se presta, afectando en mayor o menor medida, al grado de satisfacción del beneficiario.

La propia Ley de Dependencia contempla un aumento del servicio cuando se produce una nueva resolución de dependencia con aumento de grado por empeoramiento de la salud. En este sentido, 8 casos, el 31% de las personas entrevistadas, han solicitado revisión de grado, encontrándose pendiente de recibir respuesta 4 de ellos. Así mismo, de los casos con resolución favorable, 2 permanecen a la espera de actualización de horas (el 8% de beneficiarios del cómputo total).

Cumplimiento de expectativas personales

El seguimiento que se realiza por parte de la empresa adjudicataria del servicio, agente al que los usuarios expresan sus necesidades y sugerencias, se efectúa por lo general de forma telefónica a demanda del beneficiario. Además, en el 85% de las situaciones, este contacto se realiza mediante el proceso de visita domiciliaria anual.

En cuanto a las mejoras demandadas por las familias, las personas con dependencia leve o moderada sienten la necesidad de ampliar horas principalmente en el área de atención doméstica. Por el contrario, los beneficiarios con dependencia severa o gran dependencia ven prácticamente cubiertas las tareas domésticas (sólo manifiestan necesidad de aumento el 29% en el primer caso y el 22% en el segundo), expresando en la entrevista la necesidad de aumentar una atención de carácter más personal. Esta mayor necesidad de atención personal destaca especialmente en los casos con grado II de dependencia, reportándolo el 66% de los beneficiarios de este tipo (ver tabla 3).

En lo referente a las sugerencias o reclamaciones, un 27% de usuarios han presentado quejas o sugerencias desde que reciben el servicio. En un 86% de las ocasiones, estas quejas se

realizaron telefónicamente. El porcentaje de resolución positiva alcanza el 71% en un plazo de dos semanas, encontrándose el resto en proceso de solución en el momento del estudio. La totalidad de las quejas se centra en desavenencias con las auxiliares de ayuda a domicilio, resolviéndose satisfactoriamente con el cambio de profesional.

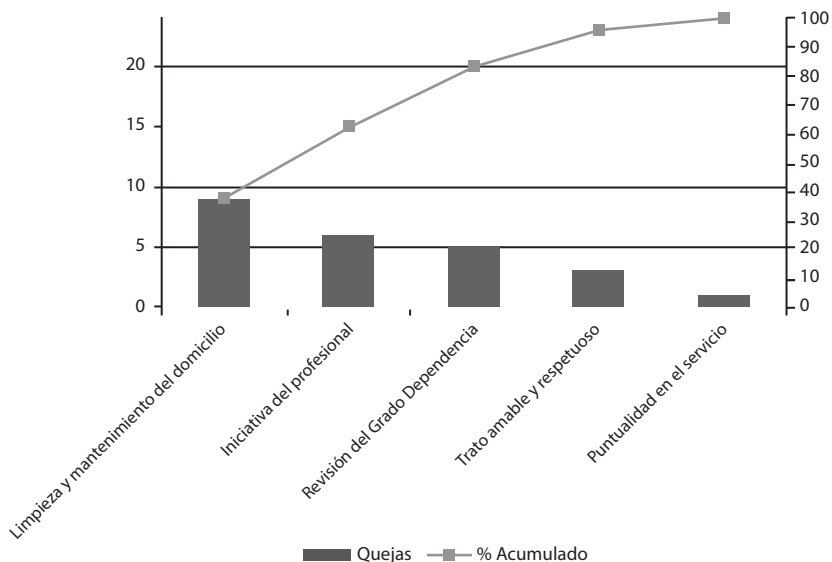
Percepción general del servicio por parte de los beneficiarios

Los usuarios valoran el servicio con un elevado grado de satisfacción. De hecho, el 100% de los usuarios considera como “muy satisfactoria” la prestación de tareas de atención personal, los cánones de vestimenta exigida, el grado de confianza con las tareas externas o la fiabilidad del mismo. El porcentaje de usuarios con valoraciones optimas, es también muy alto para la percepción global del servicio (62%), el cumplimiento de horarios (96%), el trato, respeto y discreción (85%), la realización de tareas domésticas (58%) y la iniciativa del auxiliar domiciliario (54%).

Los beneficiarios del servicio con grado de dependencia II son los que mejor valoran la atención recibida, destacando su puntuación media de 3,86 y 3,96 de satisfacción (sobre 4) en tareas domésticas y de atención personal. Independientemente del grado de dependencia, se valora mejor la atención personal que la atención en tareas domésticas.

La aplicación del Diagrama de Pareto, identifica en el eje X los niveles de satisfacción más bajos detectados. Clasifica, en orden descendente de izquierda a derecha, las 5 variables que no han obtenido por algún usuario la calificación de “muy satisfecho”. Perpendicularmente, en el eje Y, se registra en la izquierda la frecuencia de situaciones de insatisfacción percibida, en la derecha el porcentaje acumulado del número total de ocurrencias (ver gráfico 3).

Gráfico 3: Aplicación del Principio de Pareto



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico 3 expone que el 80% de las consecuencias (porcentaje acumulado) por las que no se alcanza el valor más alto de satisfacción, viene del 20% de las causas, demostrando que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos graves. De este modo, se puede afirmar que el descontento por el que no se ha percibido la máxima calidad con el servicio recibido se relaciona exclusivamente con las tareas de limpieza del hogar. Es decir, se debe a funciones más relacionadas con la atención domiciliaria que con la atención personal.

DISCUSIÓN

Adquirir un mayor conocimiento sobre el grado de satisfacción del usuario con los servicios recibidos es un paso previo para mejorar su bienestar (Alonso et al., 2009; Pérez, 2006). La percepción del beneficiario sobre el apoyo recibido se vincula directamente con su calidad de vida, por lo que la implementación o revisión de diferentes intervenciones o servicios prestados, desde el ámbito social y sanitario, puede generar estos

efectos positivos tanto en la persona dependiente como en su cuidador informal (Ariza et al., 2014; García et al., 2015; Bayona et al., 2018; Contel, 2015). Este hecho se constata en el estudio gracias a las valoraciones tan positivas que han realizado las personas entrevistadas sobre el servicio que reciben semanalmente.

La presente revisión del servicio aporta un conocimiento de la situación de barrio, con diferentes necesidades de apoyo o conciliación. Destaca que la mitad de la muestra que no ha referido el servicio como “muy satisfactorio”, se debe por encontrarse a la espera del aumento de horas reconocidas legalmente o a la demora administrativa referente a sus solicitudes de revisión de grado.

Minguela y Muyor-Rodríguez (2019) analizan esta falta de cobertura de servicios por parte de la administración pública, frente a unas expectativas generadas desde la Ley de Dependencia. Como consecuencia de la puesta en marcha o ampliación de servicios reconocidos legalmente, las familias se ven obligadas a asumir el rol de cuidador, generándoles una mayor sobrecarga.

El presente estudio refleja que esta tendencia influye más sobre la percepción en la provisión del servicio que sobre la satisfacción en su desarrollo, el cual obtiene una calificación de global como “muy satisfactorio” en el 64% de las personas entrevistadas.

De la aplicación del Diagrama de Pareto se infiere la necesidad de ampliación o mejora de las tareas de limpieza del hogar, es decir, funciones más relacionadas con la atención domiciliaria, y mayor carga física para el cuidador, que con la atención personal. En base a esto, se puede afirmar que una mayor inversión de tiempo en este tipo de actividades generaría una mejor percepción del servicio prestado.

A pesar de la valoración positiva de estos servicios, no se debe obviar que el objetivo de la Ley de Dependencia no consiste sólo en mejorar la calidad de vida de las personas dependientes, sino también la de sus cuidadores familiares (Camacho et al, 2015), quedando demostrado en diferentes estudios que son las mujeres, principalmente, quienes ocupan este rol (Muyor-Rodríguez, 2019). El estudio reafirma este hecho, observándose un perfil de cuidador de mujer, con un parentesco principalmente de esposa o hijas.

CONCLUSIONES

Los resultados de este artículo son de gran utilidad para valorar posibles opciones de mejora sobre aspectos tan importantes como el grado de satisfacción en referencia a: i) el nivel de atención y apoyo recibido, ii) la discrepancia entre los servicios ofertados y los realmente prestados iii) al cumplimiento de las expectativas personales de los usuarios, y iv) la percepción del servicio.

Del presente estudio se concluye una similitud de horas dedicadas a tareas domésticas, independientemente del grado de dependencia reconocido. Resaltan las diferencias en el porcentaje de tiempo destinado. Las personas con autonomía moderada tienen asignadas a estas actividades el 69% de sus horas, expresando la necesidad de un mayor apoyo, frente al 22% del resto de usuarios.

Por el contrario, en cuanto a la atención personal, los beneficiarios con dependencia severa o gran dependencia reciben una media de 14 horas (refiriendo necesitar un aumento en el tiempo de dedicación) frente a las 5 de beneficiarios de grado I.

Se puede observar una discrepancia entre la atención necesaria y la prestada, vinculada principalmente a la demora por parte de la administración en la revisión de grado de dependencia o en el aumento de horas concedidas. No obstante, los beneficiarios valoran el servicio como satisfactorio. Destacan, no obstante, como el punto más débil y a mejorar, tal y como muestra el Diagrama de Pareto, lo concerniente a las tareas de limpieza en el hogar.

Con estos resultados se puede animar a que las distintas administraciones públicas potencien, en base a una proyección de mejora integral, los servicios incluidos en el Catálogo o “vademécum social” que incorpora la propia Ley, en especial los que permiten cumplir el principio rector de una “promoción de la autonomía personal” en el propio domicilio.

Las prestaciones económicas compensatorias, previstas de manera excepcional en la Ley, pero ejecutadas en pauta cotidiana (IMSERSO, 2016) por su menor coste y rapidez de resolución (Martínez López, 2014), han evidenciado las dificultades de los gobiernos autonómicos para favorecer servicios preventivos que garanticen una autonomía personal (Martínez López, 2017). Esta situación obliga a las familias a recurrir a la provisión de los servicios necesarios al mercado y/o a encargarse directamente del cuidado de

sus familiares, sobrecargando al cuidador informal (Bayona et al., 2018; Calvo, 2014). Este hecho genera un impacto negativo tanto en la salud como en la economía doméstica, por lo que es preciso retornar la senda de un servicio público de calidad frente al mal llamado “sueldo del cuidador”.

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán Bracho, C., Alonso Seco, J. M., y Fernández Santiago, P. (2013). *Dependencia y Servicios sociales*. Madrid: Aranzadi.
- Ariza Baena A., García Gallardo N., Zamora Ruiz C. (2014). *Investigación en salud y envejecimiento Volumen I: Profesionalización de los cuidados del paciente dependiente en el entorno domiciliario* (págs. 201-206). Asociación Universitaria de Educación y Psicología Universidad Católica de Valencia (ASUNIVEP). Valencia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=577092>
- Serrano Pascual, A., Artiaga Leira, A. y Dávila de León, M.C. (2013). Crisis de los cuidados, Ley de Dependencia y confusión semántica. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 669-694. DOI: [10.3989/ris.2012.07.30](https://doi.org/10.3989/ris.2012.07.30)
- Bayona Huguet, X., Limón Ramírez, E. y Cegri Lombardo, F. (2018). Propuestas para la atención domiciliaria del siglo XXI. *Atención Primaria*, 50, 264-266.
- Calvo Arcos, A. (2014). ¿Y ahora qué? La política de atención a la dependencia en el contexto de la crisis. En J. D. Gómez-Quintero y C. Marcuello Servós. *Las políticas públicas y sociales en la encrucijada: incertidumbre, complejidad y cambio* (págs. 163-173). Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Camacho Ballesta, J.A., Ruiz Peñalver, S.M., y Minguela Recover, M.A. (2015). La atención a las personas en situación de dependencia como yacimiento de empleo en tiempos de crisis: el caso español. *Cuadernos De Relaciones Laborales*, 33(1), 169-188.
- Camacho Estrada, L., Hinostrosa A., Yokebed, G. y Jiménez Mendoza A. (2010). Sobrecarga del cuidador primario de personas con deterioro cognitivo y su relación con el tiempo de cuidado. *Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM*. 7(4), 37-41.

- Cámara Meseguer, M.D. (2018). *El impacto de la crisis en la Ley de Dependencia: el caso de la Región de Murcia*. Tesis doctoral. Murcia: Universidad de Murcia.
- Cantero-Garlito, P. A., Flores-Martos, J. A., Moruno-Millares, P. (2020). Dependency and Care: Perspectives from the Point of View of Professionals Assessing Situations of Dependency in Spain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(4). DOI: [10.3390/ijerph17041178](https://doi.org/10.3390/ijerph17041178)
- Carcedo, M. L., Pérez, M., Sánchez, M. J., Ramírez, J. M., Lima, A. I., Robles, M. y Moreno, F. J. (2016). Díez años de la Ley de Dependencia. *Temas para el debate*, 240, 43-52.
- Contel Segura, J. C. (2000). La atención a domicilio como modelo de atención compartida. *Atención Primaria*, 25, 526-528.
- Correa, M. y Jiménez-Aguilera, J. D. (2016). Sombras y sombras en la aplicación de la ley de dependencia. *Gaceta sanitaria*, 30, 77-80.
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón Boletín Oficial de Aragón. «BOA» núm. 127, Aragón, 30 de junio de 2011.
- Del Pino, E. y Rubio, M. J. (2013). *Los Estados de bienestar en la encrucijada*. Madrid: Tecnos.
- Estrada Fernández, M. E., Gil Lacruz, A. I., Gil Lacruz, M. y Viñas López, A. (2018). La dependencia: efectos en la salud familiar. *Atención Primaria*, 50, 23-34.
- Fernández Sánchez, E., Avella L. y Fernández Barcala, M. (2006). *Estrategia de Producción*, (2ª Ed.). Madrid: McGraw Hill Interamericana.
- García Alcaraz F., Delicado Useros V. Alfaro Espín A., y López-Torres Hidalgo J. (2015). Utilización de recursos sociosanitarios y características del cuidado informal de los pacientes inmovilizados en atención domiciliaria. *Atención Primaria*, 47, 195-204.
- Garvin D. A, (1988). Competir en las ocho dimensiones de la calidad. *Harvard Deusto business review*, 34, 37-48.
- Guillén Rodríguez, A. M., González Begega, S., Luque Balbona, D. y Luque Balbona, D. (2016). Austeridad y ajustes sociales en el Sur de Europa. La fragmentación del modelo de bienestar Mediterráneo. *Revista Española de Sociología*, 25(2), 261-272.

- González Ortega, S. (2012). *La aplicación de la Ley de Dependencia en España: Resumen ejecutivo*. Consejo económico y Social España CES. Recuperado de: http://www.ces.es/documents/10180/106107/preminves_Ley_Dependencia.pdf
- Ibáñez, J. (2015). Perspectivas de la Investigación social: el diseño en las tres perspectivas. En M. García. *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO (2010). *Dependencia y familia: una perspectiva socio-económica. Colección Estudios Serie Dependencia*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales. Recuperado de www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/.../12013depfamilia.pdf
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales IMSERSO (2016). *Análisis explicativo de las estadísticas mensuales del sistema para la autonomía y atención a la dependencia*. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- Instituto Nacional de Estadística. INE (2018). *Datos padrón continuo*. Recuperado de <https://www.ine.es/>
- Leché Martín, E. A. (2018). Dependencia y diversidad funcional: revisión crítica del impacto, sobrecarga y calidad de vida de los cuidados informales y la atención domiciliaria. *Trabajo Social y Salud*, 89, 17-23.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Boletín Oficial del Estado. «BOE» núm. 299, España, 15 de diciembre de 2006.
- Libera Bonilla B.E. (2017). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *Acimeded*, 15(3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci08307.htm
- Ley de Integración Social de los Minusválidos LISMI* (1982). Boletín Oficial del Estado. «BOE» núm.103, España, 30 de abril de 1982.
- López Gil M. J., Orueta Sánchez R., Gómez-Caro S., Sánchez Oropesa A., Carmona de la Morena J., y Alonso Moreno F. J. (2009). El rol de cuidador de personas dependientes y sus repercusiones sobre su calidad de vida y su salud. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 2 (7), 332-339.

- Martínez López, J. A. (2014). Ley de Dependencia: De la fragilidad de los servicios a la necesidad de la prestación económica. *Documentos de Trabajo de Sociología Aplicada*, (4). Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/dtsa/article/view/170701>
- Martínez López, J.A. (2017). El modelo híbrido de atención a las personas en situación de dependencia en España: una década de cambios normativos y ajustes presupuestarios. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 68, 135-168.
- Martínez Marcos M., de la Cuesta Benjumea C. (2016). La experiencia del cuidado de las mujeres cuidadoras con procesos crónicos de salud de familiares dependientes. *Atención Primaria*, 48, 77-84.
- Martínez Rodríguez T. (2013). *La atención centrada en la persona. Algunas claves para avanzar en los servicios Gerontológicos*. Fundación Caser para la dependencia, Asturias. Recuperado de <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/ACPMartinezActasdependencia.pdf>
- Martínez Rodríguez T. (2015). *La atención centrada en la persona en los servicios gerontológicos: modelos de atención e instrumentos de evaluación*. Universidad de Oviedo. Departamento de Psicología. Recuperado de http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/33762/1/TD_TeresaMartinez.pdf
- Marbán, V. (2007). Tercer Sector, Estado de Bienestar y política social. *Política y Sociedad*, 44(2), 153-169.
- Minguela Recover, M.A. y Muyor Rodríguez, J. (2019). Modelos de cuidado a personas en situación de dependencia en España. Un análisis desde la Gobernanza pública (2008-2019). *Actas de Coordinación Sociosanitaria*, 25, 11-29.
- Moreno, L. (2012). *La Europa Asocial. Crisis y Estado de Bienestar*. Barcelona: Ediciones Península.
- Munuera Gómez, P. (2006). Mediación en situaciones de dependencia. Conceptos claves y marco jurídico relevante. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 1 extra, 262.
- Munuera Gómez, P. (2011). *Mediación en situaciones de dependencia funcional*. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Muyor-Rodríguez, J (2019). El cuidado del familiar dependiente: análisis de género en la política social española. *Prospectiva*, 27, 83-105.

ORDEN CDS/456/2019, de 17 de abril, por la que se regula el procedimiento para el re- conocimiento de la situación de dependencia de las personas y el acceso a las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de Aragón. *Boletín Oficial del Aragón*.

«BOA» núm. 90, España, 13 de mayo de 2019.

Pérez Peñaranda, A. (2006). *El cuidador primario de familiares con dependencia: Calidad de vida, apoyo social y salud mental. Programa: La Enfermedad: su Dimensión Personal y Condicionantes Socioculturales*. Universidad de Salamanca. Departamento de Psiquiatría, Psicología Médica, Medicina Legal e Historia de la Ciencia. Recuperado de <http://repositoriocdpd.net:8080/handle/123456789/781>

Rodríguez Rodríguez, P. (2013). La atención integral y centrada en la persona. *Papeles de la Fundación Pilares para la autonomía personal*, 1. Recuperado de <http://www.fundacionpilares.org/docs/AICPweb.pdf>

Servicio de Organización y Servicios Generales sobre población provisional de la ciudad de Zaragoza (2019). *Cifras de Zaragoza. Datos demográficos del padrón municipal*. Zaragoza: Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

ANEXOS. ENTREVISTA DE CALIDAD: SAD DEPENDENCIA

NOMBRE	BARRIO/SIUSS	GRADO DEP	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL
Nº MIEMBROS UNIDAD FAMILIAR	Nº DEPENDIENTES(sin incluir beneficiario SAD)				
CUIDADOR(PARENTESCO)	EDAD		ENTREVISTA REALIZADA CON		
COORDINADOR/A SERVICIO			AUXILIAR DOMESTICA		
FECHA ALTA SAD/SADD	Nº HORAS AD/AP/TOTAL		OTROS SERVICIOS		
1	¿Ha solicitado revisión de su situación de Grado de Dependencia por empeoramiento?			SI	NO
¿Hace cuánto tiempo?	Menos de 1 mes	1-3 meses	3-6 meses	Más 6 meses	

2	¿Ha obtenido resolución de su solicitud de revisión de dependencia?			SI	NO	
¿Se reconoce aumento de grado?	SI	NO	Grado actual			
3	¿Le han actualizado el servicio público (número de horas asignadas) a ese nuevo grado reconocido?			SI	NO	
4	¿Con qué regularidad recibe visitas de seguimiento del coordinador/a del servicio?					
Solo la inicial		Entre 1-3 meses	3-6 meses	6-9 meses	9-12 meses	
5	¿Ha planteado quejas o sugerencias al coordinador/a del servicio?			SI	NO	
¿Cuántas?	¿Cómo las presentó?		¿Se solucionó?	SI	NO	
¿En cuánto tiempo?	Menos de 1 mes	1-3 meses	3-6 meses	Más de 6 meses		
Principales motivos						
6	¿Se presta el servicio con la uniformidad requerida?			SI	NO	
¿Bata?	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre		
¿Guantes?	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre		
7	¿Considera correcto el cumplimiento de la puntualidad en el servicio? (hora de entrada y salida)			SI	NO	
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
8	¿Cómo valora la iniciativa del profesional en cuanto a la planificación semanal de tareas?					
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
9	¿Considera correcta la forma en que se realiza la actividad de limpieza cotidiana y mantenimiento del domicilio?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
10	¿Cómo valora la elaboración de comidas, dentro de la dieta exigida, y limpieza de vajillas?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
11	En cuanto al cuidado de la ropa (recogida, lavado, repaso y planchado) ¿le parece satisfactorio?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
12	¿Cómo valora el desarrollo de la actividad de movilización y tareas de aseo e higiene personal y vestimenta?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	

13	¿Se realiza de forma correcta la colaboración en la ingesta de alimentos?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
14	El apoyo recibido a la hora de realizar transferencias como levantarse, acostarse y deambular dentro y fuera del domicilio ¿se da de forma correcta?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
15	Considera apropiadas las gestiones y/o acompañamientos en traslados fuera del domicilio? (realización de compra, citas médicas, acompañamiento centro de día, centros escolares, entrega de documentos, etc.)?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
16	En relación al desarrollo de actividades de compañía y entretenimiento en el propio domicilio ¿se encuentra satisfecho con las mismas?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
17	¿Qué grado de confianza le genera la realización de gestiones externas al domicilio realizadas por los/las profesionales que le atienden?			SI	NO	N/A
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
¿Ampliaría el número de horas dedicada a esta tarea?				SI	NO	
18	¿Recibe un trato amable y respetuoso en un ambiente de discreción, comprensión y atención a sus necesidades?			SI	NO	
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho			
19	¿Se ha anulado el servicio, desde que lo comenzó a recibir, por causas achacables a la empresa?			SI	NO	
¿Cuántas veces?			¿Se solucionó?	SI	NO	
¿En cuánto tiempo?	1 semana	2 semanas	3 semanas	1 mes o más		
20	¿Qué grado de satisfacción, a nivel general, tiene del servicio de ayuda a domicilio?			SI	NO	
Insatisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	N/A		

Noche de muestreo de personas sin hogar en la ciudad de Cádiz 2019. Características y tendencias del sinhogarismo

GABRIEL ROBLES GAVIRA

TÉCNICO DE GESTIÓN DE ASUNTOS SOCIALES
DELEGACIÓN MUNICIPAL DE ASUNTOS SOCIALES
AYUNTAMIENTO DE CÁDIZ

PROFESOR TUTOR DE SOCIOLOGÍA DEL CENTRO ASOCIADO
DE LA UNED-CÁDIZ

gabriel.roblesgavira@cadiz.es

Resumen: El presente artículo muestra los resultados de la última noche de muestreo de personas sin hogar realizado en la ciudad de Cádiz en el año 2019. El objetivo del recuento es conocer la evolución y las características de la población sin hogar. El método empleado consiste en realizar una noche de muestreo. Es decir, peinar la ciudad y los dispositivos de pernoctación para encuestar a todas las personas localizadas durante la noche determinada. Los datos reflejan las características sociodemográficas de la población, la utilización que hacen de los recursos, su trayectoria biográfica, las causas de su situación y, por

último, sus condiciones de vida y salud. Para concluir, la información analizada confirma la transformación de los perfiles de las personas sin hogar en dirección hacia una creciente feminización y juvenalización del colectivo.

Palabras clave: noche de muestreo, personas sin hogar, sinhogarismo, feminización y juvenalización.

Sampling night of homeless people in the city of Cadiz 2019. Characteristics and trends of homelessness

Abstract: This article shows the results of the last night of sampling of homeless people carried out in the city of Cadiz in 2019. The aim of the count is to learn about the evolution and characteristics of the homeless population. The method employed consists of holding a sampling night, which involves combing the city and the overnight facilities to survey all the people located during the given night. The data reflect the socio-demographic characteristics of the population, their use of resources, their biographical history, the causes of their situation and, finally, their health and living conditions. In conclusion, the information analyzed confirms the transformation of the profiles of the homeless towards an increasing feminization and juvenalization of the group.

Keywords: sampling night, the homeless, homelessness, feminization and juvenalization.

Noche de muestreo de personas sin hogar en la ciudad de Cádiz 2019. Características y tendencias del sinhogarismo



Gabriel
Robles Gavira

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415124

Recibido: 28/07/2020

Aceptado: 01/12/2020

INTRODUCCIÓN

En los periodos de crisis, las situaciones de vulnerabilidad, exclusión y pobreza ganan visibilidad social. En concreto, un ejemplo de estas situaciones son las personas sin hogar. Aquellas que están en el extremo de la exclusión social y no pueden mantener un hogar. Según la European Typology of Homelessness and Housing Exclusion (ETHOS), que ordena las situaciones de exclusión social y residencial, ocupan la posición “Sin Techo”. La categoría describe los individuos que viven en la calle o pernoctan en albergues y pasan el resto de la jornada en lugares públicos (FEANTSA, 2017). La noche de muestreo de personas sin hogar de la ciudad de Cádiz intenta localizar y contabilizar el colectivo que encaja con la definición ETHOS 1 al completo (ETHOS 1 + ETHOS 2), personas que están en la calle y aquellas que duermen en albergues.

La noche de muestreo de personas en situación de sin hogar persigue cuatro objetivos. Primero, contabilizar el número de personas sin hogar que hay en la ciudad. Segundo, clasificar la población según las variables sociodemográficas para acreditar su evolución. Tercero, comprobar el conocimiento que tienen sobre

los recursos sociales, su utilización y la relación que establecen con los mismos. Por último, estudiar sus condiciones sociales, de salud así como averiguar cuáles son sus trayectorias como personas sin hogar.

El sinhogarismo es una cuestión difícil de abordar pero imprescindible enfrentarlo. Por eso, el esfuerzo de instituciones y entidades es reducir este problema apoyando a estas personas para que recuperen un lugar entre la ciudadanía. El Consejo Municipal para la Inclusión Social a través de la Mesa de Trabajo para las Personas sin Hogar aprobó la iniciativa de realizar un muestreo-estudio de las Personas sin Hogar de la ciudad. Esta es la quinta edición, después de los años 2010, 2013, 2015 y 2017. La Delegación Municipal de Servicios Sociales, las distintas entidades, instituciones y partidos políticos que componen dicha Mesa, acordaron llevar a cabo este muestreo el día 12 de noviembre de 2019.

El término exclusión social comienza a utilizarse en Francia en los años 70 para referirse de forma muy genérica y amplia al fenómeno de la pobreza (Lenoir, 1974). Desde entonces, y coincidiendo con el paulatino debilitamiento del Estado del Bienestar y la progresiva instauración de un nuevo modelo económico de corte neoliberal, el aumento de las situaciones de exclusión es constante (Cabrera y Malgesini, 2002). Esta nueva situación, también llamada Nueva Pobreza o Cuarto Mundo (un Tercer Mundo dentro del Primer Mundo), está caracterizada por: el desempleo de larga duración y juvenil, la relajación de los sistemas de protección social que afectan a amplias capas de la población, pauperización y marginación de los suburbios, empobrecimiento de colectivos concretos de población (familias monoparentales, ancianos, inmigrantes...), etc (Sánchez, 1999; Tezanos, 2008). Estas tendencias incrementan el riesgo de exclusión social, y por tanto, el número de personas sin hogar.

En la “Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020”, elaborado por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, se especifica lo siguiente: “Si se considerara que hay un 10% de personas sin hogar durmiendo en espacios públicos que no son localizadas por los recuentos, se estaría en un intervalo de 30.250-36.300 personas sin hogar, con una media de 33.275 personas (estimativa)” (MSCBS, 2015:12). Los centros

de alojamiento para personas sin hogar de España acogen a una media diaria de 18.001 personas durante el año 2018 (INE, 2018).

En España, el primer estudio sobre personas sin hogar es del año 1975 (DIS, 1975) y el siguiente es del año 1985 (Martín Barroso, 1985). Son acercamientos puntuales al fenómeno del sinhogarismo. El interés por las personas sin hogar es reciente, coincide con los primeros años del nuevo siglo y finales del anterior. Cercanos al nuevo siglo destacan varios estudios (Muñoz, Vázquez y Cruzado, 1995; Cabrera, 1998; Sánchez, 1999), que son realizados a nivel local en Madrid. Cáritas inaugura estudios que abarcan todo el territorio (Nerín et al., 1996; Cabrera, 2000) pero hay que remontarse al año 2005 para encontrar la primera encuesta oficial de ámbito nacional (INE, 2005) y en 2012, la segunda (INE, 2012).

Desde el enfoque genérico de la exclusión social y sus factores de riesgo hacen acto de presencia diversas investigaciones para encontrar las causas del sinhogarismo (Subirats, 2004 y 2005; Tezanos, 2008; FOESSA, 2008, 2014 y 2019; Fundación Alternativas, 2018; Fernández, 2018; EAPN-ES, 2019). Establecen asociaciones entre los factores de riesgo, como son los laborales, económicos, culturales, educativos y formativos, residenciales, relacionales e individuales, con el sinhogarismo.

En torno al final de la primera década del siglo comienzan a surgir aproximaciones desde campos concretos del fenómeno. Por su presencia en el colectivo son relevantes los estudios sobre salud mental y adicciones. La prevalencia de enfermedades mentales entre la población sin hogar aparece en diversos estudios (Muñoz, Vázquez & Vázquez, 2003; Uribe & Alonso, 2009; Torrero, Fernández & Charris, 2016; Luengo, Gutiérrez & Rodríguez, 2018). Por otra parte, las adicciones son un problema presente en el sinhogarismo que potencia el deterioro físico, mental y que dificulta las posibilidades de reinserción de estas personas (Muñoz et al., 2003; INE, 2012; Panadero y Muñoz, 2014; Panadero, Vázquez & Martín, 2017; Roca et al., 2019). Además, en cuanto a la salud física y las enfermedades crónicas, hay estudios que asocian vivir el sinhogarismo y el incremento de la morbilidad y la mortalidad prematura de estas personas por patologías causadas o agravadas por vivir en la calle, sobre todo, enfermedades respiratorias, digestivas y musculoesqueléticas

(Muñoz et al., 2003; Uribe & Alonso, 2009; Panadero & Pérez-Lozao, 2014; Tornero et al., 2016; Carreras et al., 2017).

Las primeras noches de muestreo son en Madrid, en 2006 (Muñoz, Sánchez y Cabrera, 2018), y en Barcelona, en 2007 con un estudio piloto y al año siguiente con el primer muestreo oficial (Cabrera, Rubio y Blasco, 2008). A partir de ahí, se suceden los acercamientos al mundo del sinhogarismo. Posteriormente, surgen iniciativas en otras ciudades. Por cercanía espacial y temporal destacar el muestreo a nivel autonómico de la Fundación Rais y la Junta de Andalucía (Rais, 2017). El estudio detectó a más de 1.700 personas sin hogar y, concretamente, en Jerez de la Frontera, la localidad más cercana a la ciudad de Cádiz, encontraron a 158 personas sin hogar.

Las noches de muestreo de personas sin hogar surgen como respuesta a los datos incompletos, parciales o sesgados de los conteos multicentros, multiservicios o multidías (Muñoz et al., 2002). Primero, muchos de estos centros o servicios acogen a otras poblaciones que no son personas sin hogar. Segundo, algunas personas sin hogar no los utilizan o lo hacen en repetidas ocasiones. Finalmente, evita las duplicaciones de encuestados. De ahí el uso del método de “noches de muestreo” (Muñoz et al 2002:157), que consiste en rastrear la ciudad y los dispositivos de pernoctación durante una noche de máxima afluencia, aquellas de mucho frío o temporal. Los albergues completan su aforo, de esta forma, los restantes, están en la calle y son contabilizados. Son hechos por profesionales, entidades y voluntarios. Utilizan la nomenclatura de la clasificación ETHOS 1+2 (2017) de personas “sin techo” que viven en la calle o pasan la noche en albergues. Tienen un enfoque multidimensional. Los cuestionarios recogen variables como son las características sociodemográficas, las causas del sinhogarismo, la utilización de recursos, la salud, las redes sociales o los casos de discriminación.

Los muestreos a personas sin hogar reúnen varias dificultades que hay que salvar. Primera, los destinatarios de los censos son una población oculta. Este tipo de población es difícil de localizar e identificar porque sus componentes son rechazados, estigmatizados o sus prácticas están fuera de la legalidad y desean seguir ocultos (Lorenzo-Ortega et al., 2017; 2019). Por otro lado, no existen registros de su tamaño y características. A esto, hay que

añadir la movilidad del colectivo (Bachiller, 2009), tanto dentro como entre municipios. Otra limitación es el deseo de anonimato e invisibilidad de algunas personas sin hogar consecuencia del proceso de desafiliación (Castel, 1995). La desafiliación es el resultado de una pérdida progresiva de las relaciones productivas y económicas hasta llegar a una desvinculación de las redes de integración y relación social (Castel, 1995). Si bien, posteriormente, puede iniciarse un proceso de reafiliación (Bachiller, 2009, 2010 y 2015). Es decir, un cambio desde el aislamiento hacia una actitud de sociabilidad de estas personas entre ellas y/o creando vínculos con la comunidad que les rodea.

Las circunstancias anteriores obligan a un elaborado trabajo metodológico para contrarrestar los obstáculos y que el muestreo concluya con éxito. El siguiente epígrafe describe sucintamente el proceso metodológico seguido.

METODOLOGÍA

Cada dos años, desde 2010, la Mesa de Personas sin Hogar realiza un acercamiento coordinado y sistemático a la cifra de personas sin hogar en la ciudad de Cádiz. El muestreo constituye una iniciativa compleja, lo que obliga a proponer una actualización de la metodología y las herramientas antes de cada edición. Es decir, los procedimientos, los contenidos y el cuestionario. El objetivo es obtener una imagen nítida del fenómeno en un momento concreto, es una fotografía de la exclusión social severa.

El recuento requiere la planificación de las siguientes fases de trabajo:

1. Programación de la noche de muestreo.
2. Diseño herramientas de recogida de datos.
3. Reclutamiento de voluntarios.
4. Formación de voluntarios.
5. Identificación y distribución de las zonas del muestreo.
6. Indicaciones para el trabajo de campo.

1. La primera parte del muestreo consiste en reunir a la Mesa de Trabajo para Personas sin Hogar y sugerir fechas para su realización. Los técnicos explican la metodología y describen las preguntas del cuestionario por si requieren alguna modificación. Se somete a debate y a votación. El muestreo suele coincidir con

los meses de octubre o noviembre. El día escogido marca un calendario que empieza, aproximadamente, 45 días antes con su anuncio y las fases consecutivas hasta el día señalado.

2. Para recopilar la información, se propone la utilización de una herramienta de recogida de datos sencilla y fácil de cumplir para facilitar el trabajo de los voluntarios. El cuestionario semi-estructurado es la técnica que mejor se adapta a las necesidades del muestreo (Azofra, 1999). La mayor parte de las preguntas son cerradas o numéricas y un reducido grupo de preguntas son abiertas con una función aclaratoria, codificables a posteriori. La encuesta tiene 33 preguntas. Este instrumento permite conseguir la información requerida en un encuentro con el encuestado de duración no superior a 30 minutos. El cuestionario está organizado en cuatro bloques de temáticos que son estables desde el muestreo de 2013.

- Variables de localización y disposición.
- Características socio-demográficas.
- Los recursos sociales.
- Trayectoria en el sinhogarismo y condiciones de vida y salud.

Estos apartados no aparecen en 2010. La primera noche de muestreo fue una iniciativa piloto llevada a cabo con otras localidades. La Ficha de Registro Individual sólo recogía algunos datos básicos como: sexo, edad en bloques, nacionalidad, ubicación y observaciones.

3. Con el calendario cerrado y el cuestionario ultimado queda anunciar la fecha a los colectivos, voluntarios y la ciudadanía a través de los medios de comunicación. Hasta la celebración de las sesiones de formación hay un periodo de difusión para reclutar a voluntarios y nuevas entidades que deseen adherirse a la iniciativa.

4. A continuación, hay una formación de dos horas para todas las personas que participen en la noche de muestreo. Las sesiones de formación son obligatorias. Hay una sesión de mañana y otra de tarde para cubrir todos los horarios. Los contenidos son: conceptos básicos del sinhogarismo, definición de la población objeto de estudio, presentar y explicar el cuestionario, mostrar la división de la ciudad con las entidades que coordinan cada zona, practicar habilidades de comunicación para ganar confianza

frente a los entrevistados y algunas indicaciones fundamentales del censo. En esta sesión los voluntarios escogen en qué zona y con qué colectivo quieren participar.

5. La zonificación de la ciudad es estable desde el primer muestreo. La ciudad queda dividida en cinco partes, el centro histórico en dos partes y la parte moderna en tres. La entidad asignada a cada zona ya está familiarizada con las personas y los lugares de pernoctación. Hay que añadir a estas entidades cuatro más del ámbito juvenil y educativo.

- Zona 1. Centro histórico. 1 Asociación de trabajo de calle.
- Zona 2. Centro histórico. 1 Asociación que dirige un albergue y 1 Asociación de trabajo de calle.
- Zona 3. Fuera del centro histórico. 2 Comedores sociales y 1 Asociación que trabaja inserción social.
- Zona 4. Fuera del centro histórico. 1 Centro de Acogida Municipal (CAM) y Delegación de Servicios Sociales.
- Zona 5. Fuera del centro histórico. 1 Asociación de trabajo de calle e inserción social.

6. Para realizar el trabajo práctico en el campo se recuerdan algunas indicaciones que son fundamentales para el desarrollo correcto del muestreo:

- Cada asociación o entidad tiene asignada una zona de la ciudad para realizar su recorrido y no debe invadir las contiguas.
- Los cuestionarios serán proporcionados por el Ayuntamiento a cada asociación o entidad.
- Consentimiento informado a los encuestados sobre el muestreo.
- Se constituyen parejas para realizar el peinado de cada zona, mínimo dos personas y máximo cuatro.
- Se rellena un cuestionario por cada persona sin hogar localizada.
- Se respeta la intimidad, no alterando el sueño ni solicitando más información de la que quiera facilitar.
- La fecha del 12 de noviembre de 2019 a partir de las 21:00 horas fue la escogida para el muestreo. Siendo las 20.30 horas, la hora de encuentro de los voluntarios en los dos lugares (Sedes del Centro de Acogida Municipal y Cruz Roja) acordados como puntos de partida.

- Al finalizar, cada asociación o entidad entrega sus cuestionarios en el Centro de Acogida Municipal y en la sede de Cruz Roja.

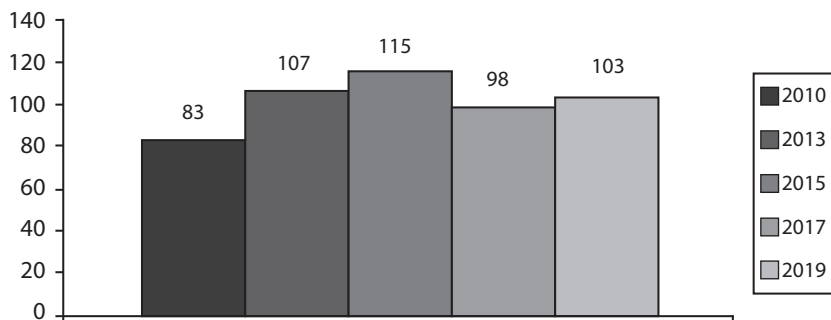
Además, se distribuye entre los/las participantes un listín de teléfonos de coordinación, emergencia y móviles de las personas de contacto por si surge alguna incidencia. Entre los teléfonos dispuestos están todas las entidades participantes y sus coordinadores, el Centro de Acogida Municipal, la Policía Local y la Policía Nacional, que conocen la actividad.

RESULTADOS

Personas sin hogar. Localización y disposición

En total, se contabilizaron 103 personas sin hogar en el muestreo de 2019, es decir, que viven en la calle o en un alojamiento social. La ruptura de la tendencia al alza queda confirmada con los muestreos de 2017 y 2019. Por el contrario, hay una estabilización en torno a las 100 personas de media entre todas las ediciones.

Gráfico 1. Número de personas sin hogar según la edición de la noche de muestreo

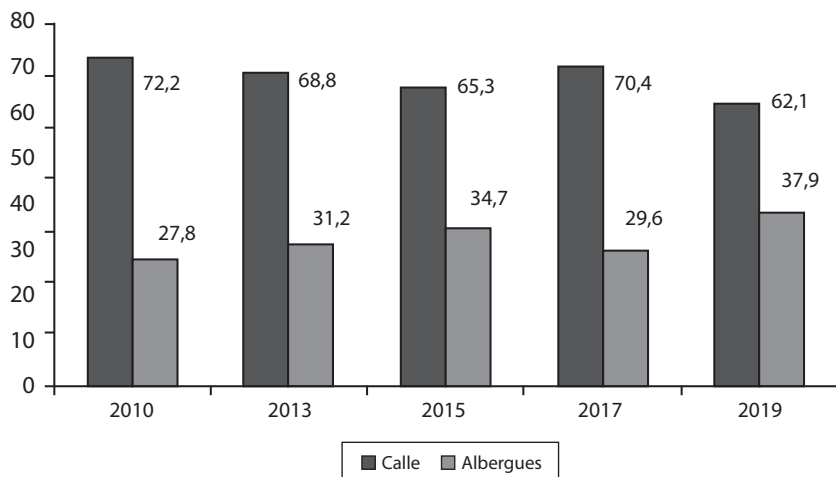


Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

En 2019, el 62,1% duerme en la calle y el 37,9% en albergues. En la noche de 2017, el 70% dormían en la calle, (parque, vehículo abandonado, playa, etc...) y sólo un 30% en un albergue. Es

decir, hay un aumento de las personas que duermen bajo techo en los albergues. La tendencia desde los primeros censos ha sido la reducción de efectivos en la calle y el incremento de las personas que están a cubierto en un recurso. El esfuerzo de ampliar las plazas de pernoctación está reflejándose en los datos. No obstante, existe un equilibrio a lo largo de los distintos muestreos entre las relaciones Calle vs. Albergues que hay que inclinar hacia los segundos. Los porcentajes oscilan en un abanico entre el 60-70% calle y 30-40% albergues. El objetivo a medio plazo es tener más personas con techo que a la intemperie.

Gráfico 2. Evolución de las personas sin hogar en la calle y en albergues. Porcentaje



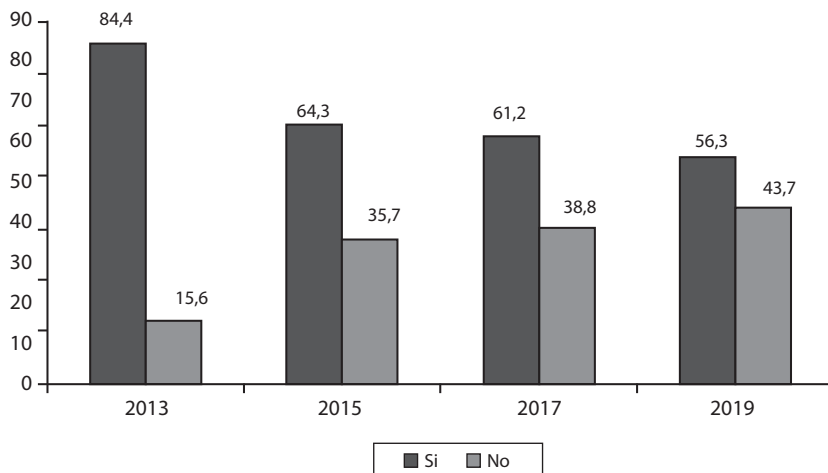
Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

En cuanto a la localización, esta variable hace referencia al lugar donde se encontró al entrevistado y el lugar donde pernoctan esa noche. De los que pernoctan en la calle, el 19% lo hace en la calle, el 20% en una estructura (túnel, puente...), cerca del 8% en los parques y el mismo porcentaje en naves abandonadas, sótanos, parking...

La mayoría de las personas están despiertos a la hora de la entrevista, 7 de cada 10. La noche de muestreo comenzó a las

21:00h y acabó sobre las 00:00h. Los cuestionarios quedaron depositados a las 00.10 horas en el CAM. Las personas sin hogar no se acuestan tarde, tienen un horario para dormir por debajo de la media noche.

Gráfico 3. Evolución de personas sin hogar que conversan y hacen la encuesta. Porcentaje



Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Hay buena disposición por parte de los/las encuestados/as. Un poco más de la mitad de las personas detectadas aceptaron conversar. Sin embargo, el 43,7% de las personas rechazaron o ignoraron la invitación. Aquí también se incluirían las respuestas indeterminadas del “No Sabe/No Contesta” aunque no rechazaran explícitamente la invitación. Aun así, hay un aumento de las personas que no están interesadas o motivadas a participar. Es más llamativo observando la evolución desde el muestreo de 2013, el aumento es constante y de cerca de 30 puntos. Puede ser una pérdida de confianza hacia las entidades, instituciones y las medidas destinadas a las personas sin hogar. Uno de los objetivos del futuro equipo de calle es recuperar el vínculo y la confianza.

Características sociodemográficas

La mayoría de los sin hogar son hombres, 7 de cada 10. Esta proporción es coherente con el resto de encuestas y estudios de las personas que viven en la calle. Hay mayor presencia de hombres que de mujeres. Sin embargo, respecto al 2017, hay un aumento de más de 3 puntos en las mujeres. Retrospectivamente, pasan del 4,1% en 2010 al 15,5% en 2019, más de 11 puntos. Estas cifras confirman la progresión de las mujeres y la tendencia a la feminización del colectivo.

La edad media de las personas sin hogar en Cádiz es algo mayor de los 43 años. La variable edad registra cambios significativos respecto a la anterior edición, 2017. La edad media baja en cinco años, de los 48 años a los 43 años. Estos datos muestran como cambia la tendencia de la población sin hogar en Cádiz, pasando del envejecimiento a la juvenalización. La incorporación de personas muy jóvenes a la situación de sinhogarismo provoca una modificación importante en la variable edad, que, además afecta a otras variables y a la modificación de los perfiles de los sin hogar. Siendo cautos, una hipótesis puede ser que en el año 2017 la llegada de menores no acompañados aumentó considerablemente en Andalucía (Cañas, 23 de julio de 2017). Una posible causa de esta salida es atribuible al inicio de las revueltas del Rif en 2016 (De la Cal, 9 de octubre de 2017). A su llegada, con edades entre los 15 y los 17 años, pasan a la tutela de la administración, al cumplir la mayoría de edad salen, en el peor de los casos, directamente al sinhogarismo.

Tabla 1. Medidas de tendencia central de las tres últimas ediciones del muestreo

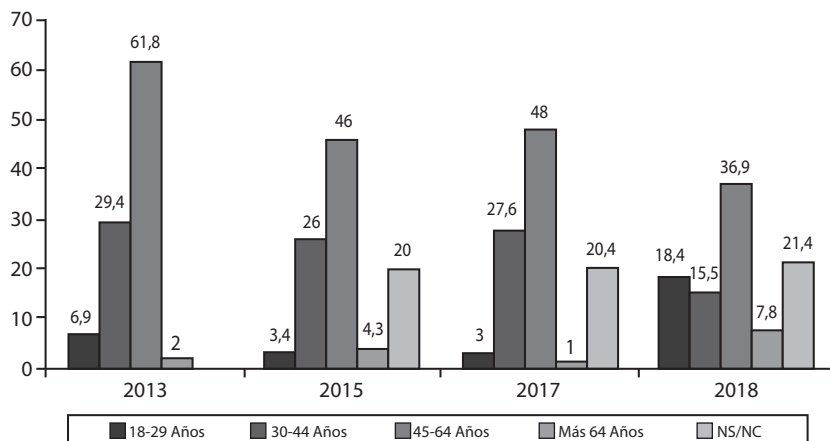
Muestreo	Edad Media	Moda	Mediana	E. Mínima	E. Máxima
2015	47,3 años	46 años	48 años	25 años	68 años
2017	48,3 años	45 y 57 años	50 años	23 años	67 años
2019	43,2 años	18 y 49 años	47 años	18 años	68 años

Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Los datos de la actual edición corroboran un cambio radical respecto a los muestreos anteriores. Los menores de 29 años, de

residuales pasan a ser 1 de cada 5 personas sin hogar. En dos años han ganado 15 puntos y los mayores de 64 años también ganan peso. Sin embargo, el tramo central, que era hegemónico, desciende 12 puntos.

Gráfico 4. Evolución de personas sin hogar por tramos de edad. Porcentaje



Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

La distribución de las edades sufre una mutación. Estos cambios, cuantitativos y cualitativos, anuncian tendencias a tener en cuenta para a la implementación de acciones y recursos con el objeto de hacerles frente con urgencia. El futuro Centro de Alta Tolerancia (CAT) y el equipo de calle serán instrumentos fundamentales para reconducir a estos jóvenes hacia la inserción social.

El grupo de extranjeros y españoles experimenta una equiparación respecto al muestreo anterior. Ahora las categorías de nacionales, extranjeros y los que no responden están repartidos con un tercio de los entrevistados. Por otro lado, destaca el descenso del número de nacionalidades, concentrándose este año en cuatro: Marruecos, Rumanía, Colombia y Mali, siendo la más numerosa la población marroquí. Esta última adquiere el liderazgo entre los extranjeros mientras que la rumana casi desaparece después de destacar en las anteriores ediciones.

De los nacionales, el mayor porcentaje de personas sin hogar es de Cádiz, alcanzando un 10,6%. De los datos se desprende que la ubicación de las personas sin hogar tiene una predominancia local. Es congruente con los movimientos migratorios que están relacionados inversamente a la distancia, es decir, a mayor distancia menores movimientos. Sobresale también la dispersión de provincias de procedencia.

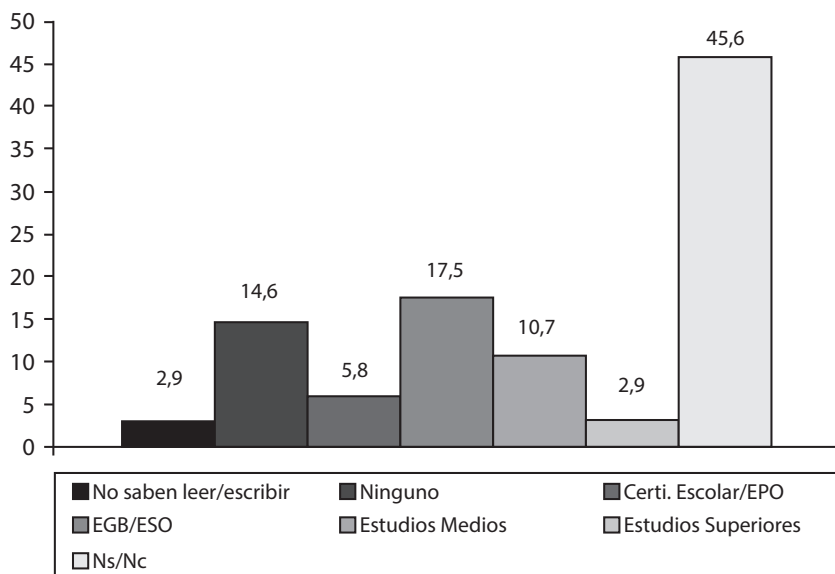
Estar empadronados es importante porque permite acceder a los recursos de la ciudad. Existen derechos fundamentales asociados al empadronamiento, por ejemplo, el derecho al voto, a la educación, a la atención social, etc. Entre ellos, uno sumamente importante para esta población, la Tarjeta Sanitaria. Además, siendo una población que puede presentar mayores niveles de deterioro físico por las condiciones de vida que soportan, este es un derecho básico a cubrir.

En este muestreo el porcentaje de empadronados desciende significativamente respecto al año 2017, del 44% al 27%. A su vez, el grupo de no empadronado duplica su porcentaje, pasando del 16% al 32%. Este dato alerta del necesario esfuerzo para informar al colectivo de personas sin hogar de la utilidad del empadronamiento. Esta es una de las tareas que debe afrontar el equipo de calle para rectificar esta trayectoria.

Con respecto a la Tarjeta Sanitaria, se aprecia que la mayoría de los encuestados disponen de ella y un 16,5% no la tienen. Crece el porcentaje, en 5 puntos, de encuestados que no la tienen. Hay un porcentaje alto de No Respuesta, cerca del 42%. Habría que averiguar por qué no la tienen y facilitar la documentación a todos y todas porque la cobertura sanitaria es un derecho social básico.

El 40% de los encuestados tienen estudios básicos o no tienen estudios. Teniendo en cuenta que el 45% no responde, sólo el 13% pasa de la formación básica. Esta variable viene a constatar que los niveles educativos bajos, el fracaso y el abandono escolar prematuro son indicadores recurrentes entre los colectivos en riesgo de exclusión social o, ya directamente, entre los que se encuentran en exclusión social severa.

Gráfico 5. Nivel de estudios de las personas sin hogar en el muestreo de 2019. Porcentaje



Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Los bajos niveles formativos están asociados al desempleo, la falta de ingresos y los problemas económicos que, a su vez, son la consecuencia de empleos más precarios, estacionales e inestables.

Esta tendencia se confirma con las profesiones ejercidas por las personas que estaban en la calle. Sobre todo, son empleos asociados al modelo español de los últimos tiempos, sectores extensivos en mano de obra pero de baja cualificación: servicios, hostelería y construcción. La permanencia en situación de desempleo es muy dilatada.

La media de tiempo en el paro de los que responden es de 4 años y 5 meses. La Moda está en los 3 años y la mediana en los 3 años. Se considera parado de larga duración los que sobrepasan los 12 meses. En el colectivo de los sin hogar encuestados más de 12 meses en paro llevan cerca del 60%. En el extremo del desempleo de larga duración, más de 5 años, está el 25,6%. Además, la mayoría agotó o no reciben ninguna prestación, sólo

15 personas tienen ingresos oficiales (Renta mínima inserción social, pensión no contributiva, jubilación, orfandad y subsidios para personas liberadas de prisión).

Recursos sociales

En relación a los recursos que conocen. La lógica sitúa entre los más conocidos los de alojamiento y manutención. Es decir, los recursos destinados a la cobertura de las necesidades más básicas, entre el 40% y el 45%. Los comedores y los albergues son conocidos prácticamente por la mayoría para, a continuación, ir descendiendo. En el apartado recursos de apoyo y acompañamiento, las asociaciones de calle, que se desplazan a los lugares de pernoctación para atenderlos in situ, son conocidas por más del 40%. El apartado de los recursos utilizados es bastante similar a los recursos conocidos, utilizan más los recursos que satisfacen las necesidades básicas, sobre todo los comedores.

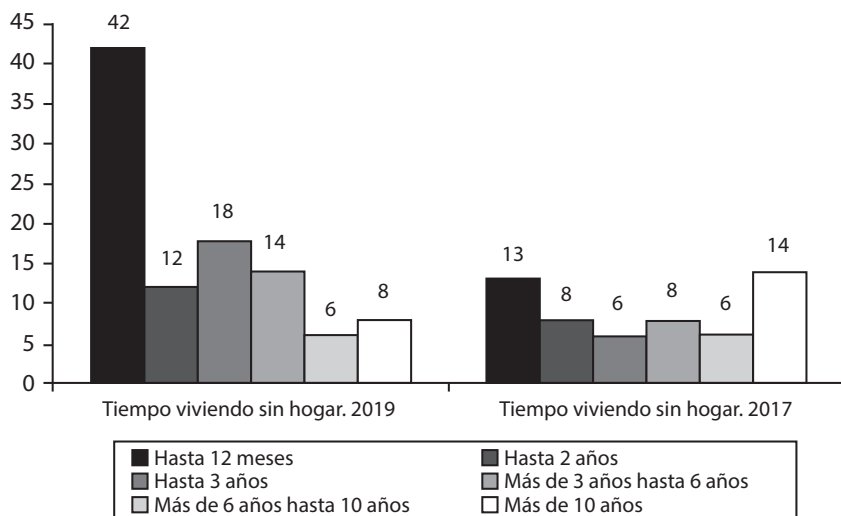
Pocos encuestados especifican los motivos para no usar los recursos. Las razones son variadas. Las respuestas ofrecen cuatro tipos de motivos. Primero, el desconocimiento de los recursos. Segundo, los problemas de organización y gestión que perciben como la falta de plazas, mal ambiente, normas y obligaciones, etc. Tercero, los motivos personales, por ejemplo: no les gustan, no quieren, no lo necesitan, etc. Por último, la distancia.

Trayectoria de las personas sin hogar, condiciones sociales y de salud

Respecto al tiempo que llevan en la calle en 2019, media es de 3 años y 4 meses, casi idéntica a la del muestreo de 2017, 3 años y 5 meses. Hasta aquí las similitudes. En el actual, la mediana está situada en los 2 años. Es una buena noticia, el descenso de la mediana es de dos años, en 2017 alcanzaba los cuatro años. Es decir, las incorporaciones nuevas bajan la mediana y hay menos personas cronificadas en la calle. Son más jóvenes, de llegada reciente a la condición de sin hogar. El 50% de las personas de la muestra llevan menos de 2 años en la calle. Por tanto, cuanto menor cronificación de los sujetos más posibilidades hay para la trabajar con ellos y reincorporarlos. Las modas, donde se halla el mayor número de personas, están en 1 mes y en 2 años.

Por otro lado, hay un 42% de personas que llevan menos de un año sin hogar, lo que confirma entradas nuevas. La intención es averiguar si estas llegadas son permanentes o están de tránsito. En el primer de los supuestos hay que implementar acciones estables, en el segundo, los recursos son de transición.

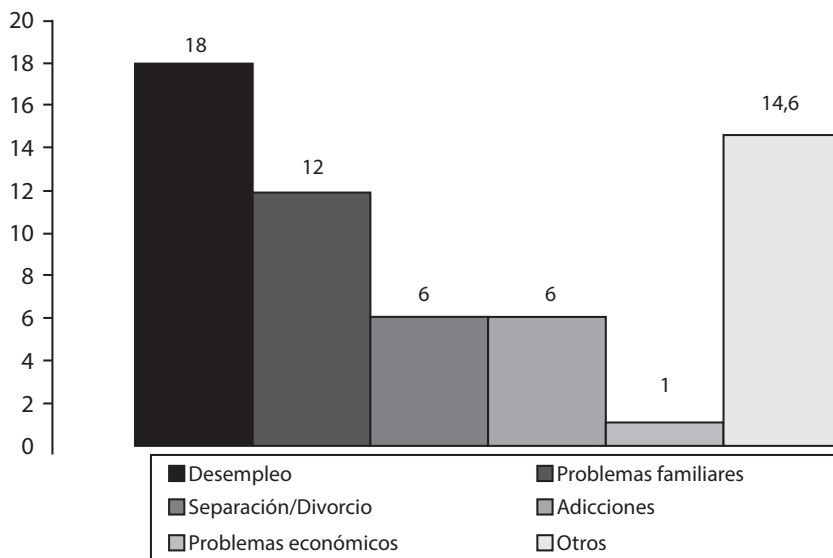
Gráfico 6. Evolución del tiempo viviendo sin hogar. Porcentaje



Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

En este muestreo, el desempleo es el primer motivo que llevó a los encuestados a encontrarse sin hogar, con un 18%, seguido muy de cerca por los Problemas Familiares, con un 12%. Las dos primeras opciones predominan, en este caso, intercambian su posición respecto al muestreo de 2017.

Gráfico 7. Causas que provocaron la situación de sin hogar en 2019. Porcentaje

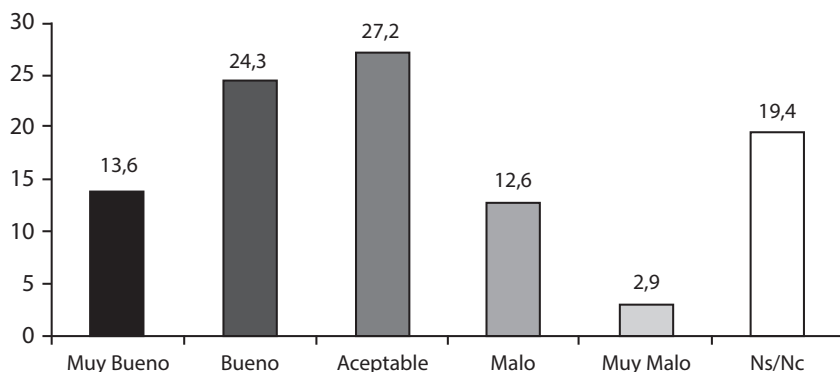


Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Son varios los motivos que llevan a estas personas a encontrarse sin hogar, no obstante, con mayor frecuencia, es la combinación de falta de trabajo y los problemas familiares lo que provoca el desenlace. También relacionado con el último destacan las rupturas de pareja. Por otra parte, las adicciones ocupan el cuarto lugar empatada con las separaciones/divorcios. La falta de ingresos para mantener una vida autónoma y la desaparición de las redes sociales de apoyo son los dos factores de riesgo más importantes para llegar a la calle.

La siguiente pregunta pretende conocer la percepción de los encuestadores sobre las condiciones de vida de las Personas sin Hogar. Es decir, si la persona está aseada, guardando cierta higiene, así como si su entorno personal de descanso está limpio, recogido, ordenado y si existen malos olores. Al interpretar esta pregunta también hay que tener en cuenta la percepción subjetiva de los encuestadores.

Gráfico 8. Aspecto del entorno donde pernocta la persona sin hogar en 2019. Porcentaje



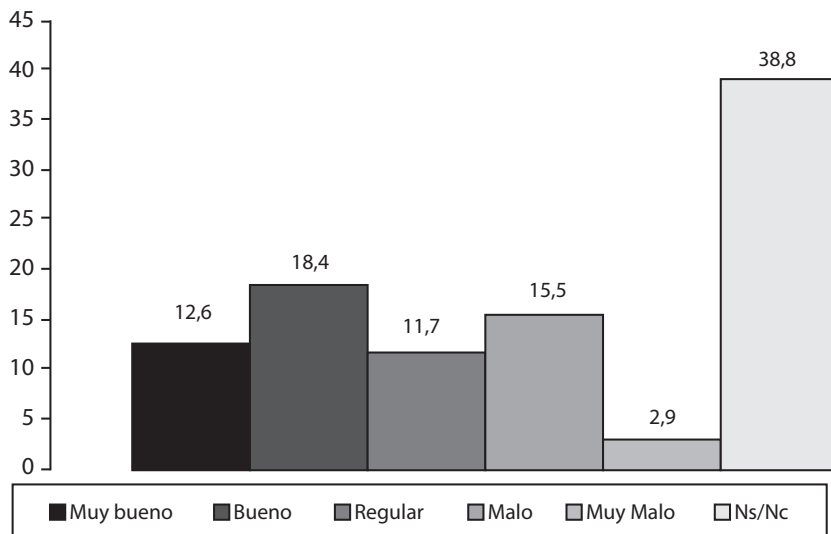
Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Los voluntarios estimaron que sólo un 15,5% presentaban un aspecto malo o muy malo. En el espectro contrario, bueno o muy bueno, se concentra cerca del 40% de la muestra. La respuesta convencional, el “Aceptable”, llega al 27,2%. De esta manera, las personas sin hogar mantienen niveles importantes de orden y disciplina en sus vidas aunque se encuentren en situaciones muy extremas. Por esta razón, hay que fomentar el trabajo de intervención ya que existen potencialidades para ser optimistas respecto a su incorporación social.

En cuanto a la situación de discriminación sufrida por este colectivo en la calle, un 47% responden no sufrir ningún tipo de rechazo mientras que un 53% lo recibe habitualmente mediante insultos, rechazo y agresiones. Los comportamientos relacionados con la aporofobia crecen 5 puntos respecto al año 2017.

En cuanto al estado de salud subjetivo que responden los encuestados hay una tendencia a considerar que su estado de salud es de regular hacia mejor. Cerca de un tercio declara que su estado de salud es Bueno o Muy Bueno. Mientras que, en el lado contrario, entre Malo y Muy Malo suman cerca del 18,4%.

Gráfico 9. Estado de salud subjetivo de las personas sin hogar en 2019. Porcentaje



Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Aquellas personas que contestan a la pregunta anterior: Regular, Malo o Muy Malo, se les pide que intenten identificar cuál es la causa de su peor estado de salud. Un tercio de las razones que mencionan están relacionadas con la salud mental. Entre los síntomas que alegaron para describir su malestar están: la depresión, la ansiedad o, genéricamente, problemas mentales. Luego hay una larga lista de dolencias muy diferentes que pueden agruparse en:

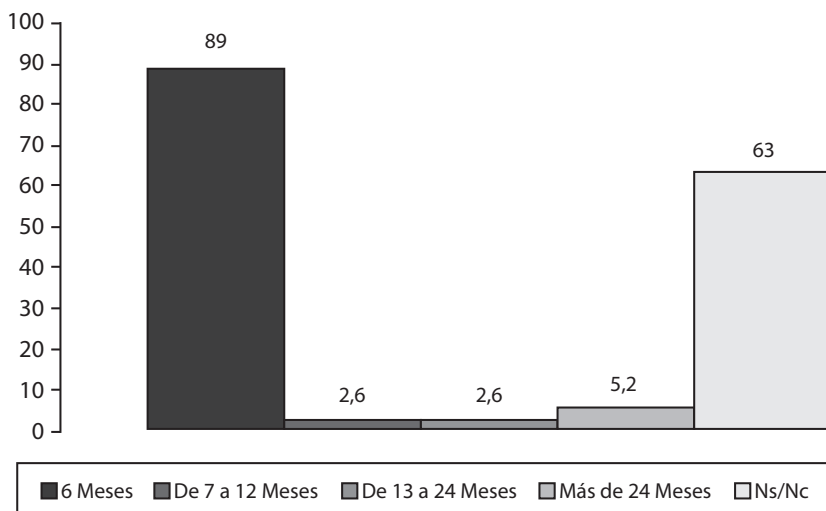
Tabla 2. Causas que provocan el mal estado de salud en 2019

Enfermedades Digestivas
Enfermedades Mentales y del Sistema Nervioso
Enfermedades Óseas y Musculares
Problemas de Movilidad
Alcoholismo y otras drogas

Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

A los encuestados se les preguntó si toman medicación para reducir o eliminar los síntomas de la enfermedad. Uno de cada cuatro sí tiene medicación, un 33% no la recibe y más del 40% no responde.

Gráfico 10. Última visita al médico de las personas sin hogar en 2019. Porcentaje



Fuente: elaboración propia. Ayuntamiento de Cádiz, 2019.

Según las respuestas, visitaron al médico, el 37%. No responden el 63%. De las 38 personas que contestaron, el 90% lo hizo dentro de los últimos 6 meses. La media de meses en acudir se sitúa por encima de los 4 meses. La falta de control médico es otra causa que puede favorecer el deterioro de la salud de estas personas. Por otra parte, 21 personas confirman que han estado hospitalizadas. Declaran pocas hospitalizaciones. Se mueven entre los dos extremos, o han sido hospitalizadas hace poco tiempo o ya sobrepasan los 3 años. La media es de cuatro años y medio pero la mediana está en 8 meses.

Para terminar, hay cierta idea extendida entre una parte de la opinión pública que sostiene que muchas personas están en la calle porque prefieren ese tipo de vida. Es recurrente la narración de casos concretos basados en su experiencia que les confirman

este prejuicio. Estos casos aislados se extrapolan sin ninguna base científica como una generalidad para hacerlos coherente con la construcción de su propio relato. Es un sesgo de confirmación (Sunstein y Thaler, 2020; Matute, 2019). Esta dinámica es errónea y dañina porque estereotipa a un colectivo minimizando su sufrimiento así como justificando la insolidaridad de la sociedad con los más excluidos.

Sólo un 2.9% está dispuesto a seguir en la calle, un porcentaje muy bajo. Más de la mitad, un 53.4%, dice explícitamente que aspira a dejar la calle. El esfuerzo de las administraciones y las entidades sociales debe encaminarse a sensibilizar sobre la realidad de estas personas para eliminar los estereotipos. En consecuencia, la sensibilización de la opinión pública a favor de esta problemática presionará a las instituciones para que intervengan en el sector de los más excluidos.

Qué necesitarías para salir de la vida en la calle. La mayoría de las personas respondieron que lo fundamental para abandonar esta situación era tener un trabajo y una casa. De las 103 personas encuestadas, 45 no contestaron pero 55 personas manifestaron sus necesidades para salir de la calle. Sus respuestas fueron las siguientes: solicitaron vivienda 13 personas, un trabajo otras 13 personas y las dos opciones 8 personas.

Lo ideal es poder tener una vida autónoma, y para conseguirlo, es esencial la independencia económica y la seguridad de una vivienda. Asimismo, el refuerzo de su autoestima y su empoderamiento tras conseguir un trabajo y una casa resulta fundamental para completar la reinserción en la sociedad.

CONCLUSIONES. PERFIL DEL MUESTREO 2019: JUVENALIZACIÓN Y FEMINIZACIÓN

Las dos tendencias más destacadas que arrojan los datos de la noche de muestreo de 2019 son la juvenalización y la feminización del colectivo. La mayoría de los sin hogar son hombres, cerca del 70%. Las mujeres son minoritarias pero escalan hasta el 15,5% en 2019, más de 11% en diez años. La feminización de la pobreza es una realidad causada por las dificultades laborales y económicas de las mujeres (paro y bajos salarios), la monomarentalidad después del divorcio (rol de cuidadoras de los hijos

y/o de otros familiares además de la vulnerabilidad económica) y una mayor esperanza de vida (con pensiones de viudedad bajas y viviendo en soledad los últimos años de vida).

A este contexto hay que añadir la violencia de género como otro determinante del sinhogarismo de las mujeres. Herrero (2003:266) habla de “la triple invisibilidad”: persona sin hogar, mujer y víctima de violencia de género. De la muestra de 42 mujeres sin hogar que investigó (Herrero, 2003), tres de cada cuatro sufrieron violencia de género, antes y durante su vida en la calle. La huella de la violencia y el maltrato, como suceso vital traumático, queda reflejada en las consecuencias psicológicas y de desventaja social que arrastran estas mujeres a lo largo de sus vidas. Las acciones deben encaminarse hacia el aumento y la reserva de plazas para mujeres en los recursos. Crear protocolos de información, coordinación y derivación de casos de riesgo de sufrir violencia de género entre mujeres sin hogar y con la Fundación Municipal de la Mujer. Por último, realizar prevención de enfermedades de transmisión sexual e información sobre los métodos anticonceptivos para estas mujeres.

La siguiente tendencia que sobresale en el muestreo es la juvenalización. La media de edad es de 43 años, cinco años menos que en el muestreo anterior. La moda está en los 18 años y en los 49 años. Por grupos de edad, el mayor crecimiento corresponde a los menores de 30 años, en dos años han ganado 15 puntos. Aunque el grupo de edad con el porcentaje más alto sigue correspondiendo a los que están entre los 45 y los 64 años (37%). Sin embargo, Los datos muestran la juvenalización del colectivo. Desde el 2010, las edades maduras van descendiendo, por el contrario, los jóvenes aumentan. Por otra parte, observando el tiempo que llevan como personas sin hogar, tenemos que más de un 40% hace menos de un año que está en la calle. Este porcentaje ha subido 30 puntos respecto a la edición de 2017.

Las acciones para minimizar el impacto en los recursos del crecimiento de los jóvenes deben ser inmediatas. En este sentido, la incorporación al mundo laboral o retomar la vía educativa son alternativas que pueden tener buena acogida. A través de centros de día y residenciales para jóvenes hay que implementar programas de formación en habilidades sociales, prelaborales y lingüísticas que, complementados con programas de becas y

prácticas laborales, permitan una mejor inserción. De lo contrario, si estos jóvenes son abandonados engrosarán definitivamente el colectivo de las personas sin hogar o tendrán problemas con la justicia.

Respecto a la metodología del muestreo, la tendencia confirma un aumento de las personas que rechazan conversar y responder al cuestionario. Las personas que no desean participar crecen constantemente desde el primer muestreo. El esfuerzo debe dirigirse a reconstruir el vínculo de confianza. Recobrar esta confianza significa que no puede dejarse para la noche del muestreo, sino que tiene que estar entre las tareas cotidianas de los dispositivos de calle a través del contacto constante, el seguimiento y el acompañamiento ante cualquier necesidad que demanden las personas sin hogar.

BIBLIOGRAFÍA

- Fundación Alternativas (2018). *3º Informe sobre desigualdad en España*. Madrid: Fundación Alternativas.
- Ayuntamiento de Cádiz (2019). *Informe censo de personas sin hogar en la ciudad de Cádiz*. (12 de noviembre de 2019). Cádiz: Delegación Municipal de Asuntos Sociales. No publicado.
- Azofra, M. J. (1999). *Cuestionarios*. Madrid: CIS.
- Bachiller, S. (2009). Significados del espacio público y exclusión de las personas sin hogar como un proceso de movilidad forzada. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 128, 125-140.
- Bachiller, S. (2010). Exclusión, aislamiento social y personas sin hogar. *Zerbitzuan*, 47, 63-73.
- Bachiller, S. (2015). Reflexiones etnográficas sobre un trabajo de campo con personas en situación de calle. *Población y sociedad*. 22(2), 135-144.
- Cabrera, P. (1998). *Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar de Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas.
- Cabrera, P., Malgesini, G. y López, J. A. (2002). *Un techo y un futuro: buenas prácticas en la intervención social con personas sin hogar*. Barcelona: Icaria.

- Cabrera, P., Rubio, M. J. y Blasco, J. (2008). *Quí dorm al carrer? Una investigació social i ciutadana sobre les persones sense sotre*. Barcelona: La Caixa. Recuperado de: <https://recompte.barcelona/documents/Diagnosi-2008.pdf>
- Cañas, J. A. (23 de julio de 2017). El colapso de los menores inmigrantes. *El País*. Recuperado de: https://elpais.com/politica/2017/07/23/actualidad/1500825716_952859.html
- Carreras, B., Valls, J., Regueiro, S., Morilla, I., Uribe, J. & Ochoa, C. (2017). “Cuidados paliativos en personas sin hogar”. *Anuario de Psicología*, 47, 95-106.
- Castel, R. (1995). *Les metamorphoses de la question sociale*. Paris: Gallimard.
- De la Cal, L. (9 de octubre de 2017). Revueltas del Rif: casi 500 detenidos y activistas en huelga de hambre. *El Mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/internacional/2017/10/09/59da4a67268e3e86668b4625.html>
- DIS (Departamento de Investigación Sociológica) (1975). *Los transeúntes. Desarraigo y marginación social*. Madrid: Cáritas.
- EAPN-ES (2019). *El Estado de la Pobreza. Seguimiento del Indicador de Pobreza y Exclusión Social en España 2008-2018*. Madrid: European Anti Poverty Network-España. Consultado 18 de marzo de 2020. Disponible en <https://www.eapn.es/estadodepobreza/>
- FEANTSA (2017). *ETHOS-European Typology on Homelessness and housing exclusion*. Bruselas: Feantsa. Recuperado de: <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>
- FOESSA (2008). *Políticas y bienes sociales. Procesos de vulnerabilidad y exclusión social*. Madrid: Cáritas.
- FOESSA (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014*. Madrid: Cáritas.
- FOESSA (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2019*. Madrid: Cáritas.
- Herrero, I. (2003). Mujeres sin hogar y violencia de género. La triple invisibilidad. *Cuadernos de Trabajo Social*, 16, 265- 268.
- INE (2005). *Encuesta a las personas sin hogar*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de: <https://www.ine.es>

- INE (2012). *Encuesta a las personas sin hogar*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de: <https://www.ine.es>
- INE (2018). *Encuesta de centros y servicios de atención a las personas sin hogar*. Madrid: Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de: <https://www.ine.es>
- Lenoir, R. (1974). *Les exclus: Un française sur dix*. París: Editions du Seuil.
- Lorenzo, R., Sonego, M., Pulido, J., González, A., Jiménez-Mejías, E. y Sordo, L. (2017). Métodos indirectos para la estimación de poblaciones ocultas. *Revista Española de Salud Pública*, 91, 1-9.
- Lorenzo, R., Sonego, M., Pulido, J. González, A., Jiménez-Mejías, E. y Sordo, L. (2019). Métodos indirectos para la estimación de poblaciones ocultas: segunda parte. *Revista Española de Salud Pública*, 93, 1-9.
- Luengo, M. A., Gutiérrez, B. y Rodríguez, N. (2018). "Personas con trastorno mental severo sin hogar. La exclusión sanitaria y social". *Cuadernos de Psiquiatría Comunitaria*, 15(1), 42-62.
- Martín Barroso, C. (1985). Transeúntes y albergues. *Documentación Social*, 60-61. Madrid: Cáritas.
- Matute, H. (2019). *Nuestra mente nos engaña*. Barcelona: Shackleton Books.
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (MSCBS) (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020*. Madrid: Gobierno de España.
- Muñoz, M., Sánchez, M. R. y Cabrera, P. (2018). *Informe IX Recuento de personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Ayuntamiento de Madrid. Recuperado de: https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/IntegracionyEmergenciaSocial/SAMUR%20Social/ficheros/INFORME%20RECUESTO%202018_FINAL.pdf
- Muñoz, M., Vázquez, C. & Cruzado, J. A. (1995). Personas sin hogar. En *Madrid: informe psicosocial y epidemiológico*. Comunidad de Madrid. Informes técnicos, nº 7.
- Muñoz, M., Vázquez, C.; Vázquez, J. J., Guisado, A.B. y Crespo, M. (2002). Procedimiento de muestreo representativo de las

- personas sin hogar. *Revista Internacional de Sociología*, 32, 155-180.
- Muñoz, M., Vázquez, J. J., Panadero, S. & Vázquez, C. (2003). Características de las personas sin hogar en España: 30 años de estudios empíricos. *Cuadernos de psiquiatría comunitaria*, 3 (2), 100-116.
- Nerín, J. M. et al. (1996). *Volver a ser: modelo de intervención social con transeúntes*. Madrid: Cáritas.
- Panadero, S. & Muñoz, M. (2014). Salud, calidad de vida y consumo de sustancias en función del tiempo en situación sin hogar. *Anales de psicología*, 30(1) (enero), 70-77.
- Panadero, S. & Pérez-Lozao, M. (2014). Personas sin hogar y discapacidad. *Revista española de discapacidad*, 2 (2), 7-16.
- Panadero, S., Vázquez, J. J., & Martín, R. M. (2017). Alcohol, pobreza y exclusión social: consumo de alcohol entre personas sin hogar y en riesgo de exclusión en Madrid. *Adicciones*, 29(1), 33-36.
- RAIS Fundación (2017). *Informe de resultados "Conocer para Actuar"*. Fundación Rais y Junta de Andalucía. Recuperado de: https://ssm.cordoba.es/images/pdf/otros/2019/Informe_Conocer_para_actuar_2017.pdf
- Roca, P., Panadero, S., Rodríguez-Moreno, S., Martín, R.M. & Vázquez, J.,J. (2019). "Puerta giratoria" a la situación sin hogar. Influencia de la salud, consumo de alcohol y padecimiento de sucesos vitales estresantes en el número de episodios en la situación de sin hogar". *Anales de psicología*, 35(2), 175-180.
- Sánchez Morales, M. R. (1999): *La población sin techo en España: un caso extremo de exclusión social*. Madrid: Síntesis.
- Subirats, J. (dir.) (2004). *Pobreza y exclusión social*. Barcelona: La Caixa.
- Subirats, J. (dir.) (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Bilbao: BBVA.
- Sunstein, C. R. y Thaler, R. H. (2020). *Un pequeño empujón*. Barcelona: Taurus.
- Tezanos, J. F. (2008). *La Sociedad Dividida. Estructura de Clases y Desigualdades en las Sociedades Tecnológicas*. Madrid: Biblioteca Nueva.

- Tornero, S., Fernández, A. & Charris, L. (2016). Características de los ingresos hospitalarios de las personas sin hogar en Sevilla. *Revista Española de Salud Pública*. 90: 10 de febrero, 1-11.
- Uribe, J. & Alonso, S. (2009). *Persona en situación de sin hogar en Barcelona: perfiles, estado de salud y atención sanitaria*. Barcelona: Fundació Jaime Bofill.

La violencia de género como responsabilidad estatal: Aproximación al discurso sociopolítico, policial y judicial en Argentina

PAZ OLACIREGUI RODRÍGUEZ

CONTRATADA PRE-DOCTORAL. FACULTAD DE DERECHO,
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

BECARIA FPI, 2016-2019. MINISTERIO DE ECONOMÍA
Y COMPETITIVIDAD

Resumen: La Ley 26485, de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, supuso el reconocimiento formal de la violencia machista como un asunto de Estado en Argentina, no así la implementación de políticas públicas en la materia. Con el fin de conocer la respuesta estatal frente a este tipo de violencia, entre febrero y junio de 2017, realizamos una serie de entrevistas semiestructuradas con operadores relevantes en cada uno de los sistemas implicados en materia de prevención para, mediante la técnica de análisis del discurso, hacer emerger principios, dinámicas de funcionamiento y lógicas de intervención de cada uno.

La indagación sobre el ámbito sociopolítico, social y policial nos permite aportar algunas ideas críticas al

debate académico respecto de lo que llamamos prevención secundaria de la violencia de género.

Palabras clave: feminicidio, violencia de género, políticas públicas, prevención, discurso, riesgo.

Gender-based violence as State responsibility: an approach to sociopolitical, police and judicial discourse in Argentina

Abstract: Law 26485, on the full protection for the prevention, sanction and eradication of violence against women, amounted to the formal recognition of male violence as a matter of state in Argentina, but not the implementation of public policies to deal with this issue. In order to ascertain the State's response to this type of violence, between February and June 2017, a series of semi-structured interviews were conducted with relevant actors in each of the systems involved in the sphere of prevention. These aimed to bring out the principles, operational and logical intervention dynamics for each one, through the use of discourse analysis.

Our research regarding sociopolitical, judicial and police aspects has enabled us to learn how this is understood and implemented in a country where, according to official data, the number of cases has not ceased to grow and hence, through such work, to make a critical contribution to academic debate with respect to so-called secondary prevention of gender-based violence.

Key words: femicide, gender-based violence, public policy, prevention, discourse, risk.

La violencia de género como responsabilidad estatal: Aproximación al discurso sociopolítico, policial y judicial en Argentina



Paz
Olaciregui Rodríguez

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415125

Recibido: 29/10/2019

Aceptado: 11/12/2020

INTRODUCCION

Abordar la violencia de género como un asunto de Derechos Humanos significa, entre muchas otras cosas, hablar de un fenómeno que traspasa las fronteras de lo que conocíamos como Estado Nación. Las distintas violencias a las que las mujeres se enfrentan a diario y los feminicidios, como la expresión última de la violencia, se convierten así en un problema *compartido* por todas las naciones, que la Organización Mundial de la Salud (OMS) califica como “un problema de salud global de proporciones epidémicas”.

La elaboración de reglas y normas internacionales ha supuesto importantes progresos, los instrumentos jurídicos y normativos internacionales y regionales¹ han esclarecido las obligaciones de

¹ Ya en el año 1992 en su recomendación general Núm. 19 (1992) sobre la violencia contra la mujer, el Comité de las Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) confirmó que “en virtud del derecho internacional y de pactos específicos de derechos humanos, los Estados... pueden ser responsables de actos privados si no adoptan medidas con la diligencia debida para impedir la violación de los derechos o para investigar y castigar los actos de violencia y proporcionar indemnización. A partir de entonces podemos encontrar un buen número de dictámenes del Convención sobre la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) en los que se pone de manifiesto la obligación de los Estados frente a la violencia de género. Otros instrumentos regionales como la “Convención de Belem do Para” o el “Convenio de Estambul” refuerzan este mandato.

los Estados de prevenir, erradicar y castigar la violencia contra la mujer, cometida por agentes del Estado o por otros agentes.

Se visualiza una mayor conciencia por parte de los decisores públicos, especialmente notorio en los países de América Latina y el Caribe, respecto del reconocimiento de que la violencia contra las mujeres, en todas sus formas, es producto de un complejo entramado de causas y requieren de abordajes intersectoriales. A pesar de esto, la brecha entre este reconocimiento discursivo y medidas adoptadas son profundas (Alméras, D., 2002; CEPAL, 2007; Hurtado, V. y Fries, L. 2010, Alméras, D. y Calderón, F., 2012) y se constata que la distancia entre la violencia y las respuestas estatales es significativa.

El objetivo de nuestra investigación fue, en primer término, conocer los datos y las características del fenómeno en Argentina, para posteriormente detectar las respuestas ofrecidas, tanto desde la administración, como desde la sociedad civil. Pretendemos recuperar las voces de los agentes implicados en la prevención primaria y secundaria de la violencia de género, en concreto, aquellos discursos activos en ámbitos claves como el policial, el judicial o el político/social, para detectar puntos de choque y puntos en común entre ellos y valorar las acciones emprendidas y los resultados obtenidos de cara a prevenir la violencia de género.

METODOLOGIA

Para la consecución de los objetivos se hizo uso de la metodología cualitativa, concretamente de la técnica de análisis de discurso para una serie de nueve entrevistas semiestructuradas² con operadores seleccionados siguiendo criterios de representatividad e información necesaria, entre los meses de febrero y junio de 2017 en la ciudad de Buenos Aires. Mediante la técnica de análisis del discurso pretendíamos detectar las diversas perspectivas en torno al fenómeno, las dinámicas de funcionamiento y la disponibilidad de recursos.

Una vez realizado el trabajo de campo utilizamos el análisis de contenido como método principal para el tratamiento de los datos, la

² Se adjunta Anexo con la relación de entrevistas, personas y cargos de responsabilidad.

fragmentación del texto en unidades constitutivas, la configuración de categorías (en función del interés teórico de la investigación.)³.

Procuramos prestar especial atención a los sentidos latentes del discurso, mediante el método de comparación constante, en los términos que plantea la teoría fundamentada de Glaser y Strauss (1967), algo que resultó interesante porque hizo emerger a través de los discursos intrasistema, las diversas naturalezas de los ámbitos estudiados, judicial-forense, policial y sociopolítico, y permitió comprender las percepciones y dinámicas internas a partir del resto de discursos vivos en el espacio social compartido.

A pesar de que en las esferas de intervención emergieron discursos particulares, ciertas coincidencias en el plano teórico nos permitieron codificar la información mediante categorías con las que aunamos pareceres para el análisis y las conclusiones finales.

Las principales categorías de análisis para cada sistema resultaron:

- Percepción de la violencia de género: naturaleza del fenómeno y sujeto
- Principios y prácticas que rigen el funcionamiento intrasistema
- Sobre la intervención: rol-legitimidad, recursos y formación
- Relación intersistema: consideraciones y demandas

La utilización de técnicas cualitativas fue complementada con datos secundarios y estadísticas oficiales que han dado soporte a la información recogida, aunque su utilidad para reflejar y actualizar la magnitud de la problemática estudiada es limitada, dada la invisibilidad de los casos no denunciados, la escasa información recogida sobre las características particulares de las víctimas y los agresores y el desajuste entre los números que manejan unos y otros organismos, algo que podría deberse a la falta de criterios homogéneos a la hora de recoger y analizar los datos y a la dificultad que supone el tratamiento de datos de carácter personal.

³ Las actividades de clasificación y codificación fueron realizadas por la autora, sin soportes informáticos. El sistema de categorías establecido se fue enriqueciendo con el análisis de los discursos, dando lugar a algunos cambios respecto de las categorías iniciales.

VIOLENCIA DE GÉNERO EN ARGENTINA: CONTEXTUALIZACIÓN NORMATIVA

La Ley 26485, de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, fue aprobada en el año 2009 y supuso un hito en la respuesta institucional a la violación sistemática a los derechos humanos de las mujeres en el país. Especialmente importante en un país con datos demoleadores; en 2019, la Oficina de la Mujer (OM) de la Corte Suprema registró 268 femicidios, el 73% de las víctimas fueron asesinadas en sus viviendas.

Existe en torno a la Ley cierto consenso, sobre todo respecto de su planteamiento progresista. Según el Equipo Latinoamericano de Justicia y Género (ELA) entre sus aciertos pueden señalarse la recepción expresa del concepto de “género” y la transversalidad en el abordaje de la violencia de género para su prevención y tratamiento.

Resaltan la obligatoriedad de su aplicación en todo el territorio nacional, el énfasis puesto en el detalle de las políticas públicas necesarias para el cumplimiento de sus propuestas, la gratuidad del asesoramiento y actuaciones judiciales, la recepción de figuras especiales como la de violación en el matrimonio y sobre todo la consideración de diversos tipos de violencia y diversas modalidades (Art. 5° y 6°), una conceptualización muy amplia a nivel teórico que, según algunas expertas (Gherardi, N., *et al.*, 2014, Surin, A. y Zaikoski Biscoy, 2015) podría dificultar la implementación.

Está claro que la aprobación de la Ley 26485 supuso un avance en la concepción y orientación para el abordaje integral y la lucha contra la violencia hacia las mujeres en el país, en cierta medida porque el Estado asume de esta manera el problema como público y este tipo de violencia como algo diferente a la violencia doméstica o familiar, pero también parece claro que utilizar las leyes como una declaración de intenciones no es suficiente.

El contenido de la Ley, en su clara pretensión de ser *integral*, abarca numerosos ámbitos de la realidad: educación, sanidad, asistencia social, atención a las víctimas, justicia y la seguridad, entre otros, y esto implica movilizar recursos y cambiar dinámicas muy asentadas en el entramado institucional.

Ocho años después de su aprobación se pone en marcha el I Plan Nacional de Acción para la Prevención, Asistencia y Erradicación de la Violencia contra las mujeres 2017-2019⁴ (en el cual se señala claramente al sistema patriarcal como el legitimador del maltrato que sufren las mujeres y al feminismo como herramienta infalible)⁵ define como su objetivo general la implementación de políticas públicas con perspectiva de género para prevenir, asistir y erradicar la violencia hacia las mujeres desde una perspectiva integral, con especial atención en la prevención.

En línea con lo que plantean los documentos internacionales (ONU Mujeres, 2015), el Plan concibe como *prevención primaria* las estrategias que se diseñan e implementan cuando el conflicto no ha surgido aún, intervenciones dirigidas a evitar que se produzca la violencia. Se trata del enfoque más estratégico para eliminar la violencia contra las mujeres y niñas⁶.

Las estrategias que compondrían la *prevención secundaria* aparecen con la presencia de conflicto y están centradas en las primeras respuestas una vez se ha producido la violencia, como, por ejemplo, atención integral a la víctima (puede darse en atención primaria o en urgencias) con el objetivo de disminuir su impacto sobre la salud, medidas de protección y seguimiento, acogida en centros especializados. Estas actuaciones podrán variar en función de si se presenta o no denuncia, si la víctima convive o no con el agresor, si la pareja tiene hijos/as o no.

⁴ En adelante, el Plan.

⁵ Estas referencias son especialmente significativas. Por primera vez una reconocida militante feminista, Fabiana Tuñez, preside un órgano como el Consejo Nacional de las Mujeres. Este trasvase entre los movimientos sociales y las instituciones parece un factor clave en el “nuevo” tratamiento de la problemática.

⁶ Calvo (2006) agrega que para conseguirlo han de desarrollarse políticas y acciones destinadas a incidir en las estructuras de poder y culturales sobre las que se asienta la violencia de género, así como también sobre los factores de riesgo genéricos (económicos, ideológicos, culturales, legales, familiares, etc.) que alimentan la violencia contra la mujer. Respecto de los factores de riesgo, ONU Mujeres los describe como una variedad de factores a nivel individual, de relaciones, de comunidad y de la sociedad (incluyendo los niveles institucionales/ estatales) que se cruzan y aumentan el riesgo de que mujeres y niñas sufran violencia. Los factores de protección aquellos que pueden reducir el riesgo de que mujeres y niñas sufran violencia y que van desde autonomía económica de las mujeres y acceso a entrenamiento de sus capacidades, crédito y empleo hasta disponibilidad de espacios seguros o refugios y acceso a grupos de ayuda. Disponible en <https://cutt.ly/PexVgAS> (Último acceso, julio 2020)

Según varias autoras (Heise, L., 1998; Dahlberg, L., y Krug, E., 2002; Johnson, H. y Dawson, M., 2011) en este tipo de prevención es imprescindible que las estrategias y programas se diseñen e implementen según el modelo ecológico. Esto quiere decir, mostrar factores de riesgo a nivel individual en combinación con factores de riesgo existentes al interior de las relaciones o de la familia, la comunidad y a un nivel social/institucional más extenso, con el fin de poder evaluar la probabilidad que las mujeres experimenten violencia en una situación particular.

Por último, el Plan refiere a una tercera fase en la estrategia global preventiva, donde se enmarcan las intervenciones centradas en la atención a largo plazo con posterioridad a los actos violentos, como las casas de acogida, la atención psicosocial a mujeres afectadas o la rehabilitación de los maltratadores, con el objetivo de prevenir las repeticiones y las secuelas, vertebrados en la agencia y no en la victimización.

Los agentes establecen mecanismos que arbitran procesos de protección a la víctima declarada como tal a todos los efectos. Las características de estos mecanismos dependerán de la disponibilidad de recursos e instrumentos de socialización, pero en términos generales tienen como objetivo, la contribución en el proceso de restauración de un plan de vida para las mujeres y sus hijos/as, en caso de que los hubiera, procurando, siempre que sea posible (y necesario), iniciar los procesos de transformación contemplando un espacio en el que ella, tome sus propias decisiones e impulse sus propios procesos de cambio.

RESULTADOS. RESPUESTAS DEL ESTADO ARGENTINO EN TORNO A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

El discurso sociopolítico

Es destacable la labor que ha llevado adelante la sociedad civil argentina en materia de violencia de género. Cuando el Gobierno aún no tenía registros oficiales, por ejemplo, ONGs y asociaciones como “La Casa del Encuentro”, ya recopilaban datos y elaboraban los informes sobre feminicidios.

Fue la propia sociedad civil la que puso el problema en las agendas políticas y es la que se encarga de que allí se mantenga.

El movimiento #niunamenos marcó un hito y una de las ideas compartidas por los operadores es que esto fue posible porque desde el colectivo se lanzó una consigna compartida. *“Encabezado por comunicadoras, actrices, mujeres de renombre. Eso democratizó el problema. Esto es de todas y si no somos víctimas hoy, podemos serlo mañana”*, argumentan desde la Secretaría de políticas sociales de un municipio bonaerense.

“Ni una menos” como movimiento, surge de una consigna espontánea, tan espontánea como un *tweet*; pero lo cierto es que esto tiene una raíz más profunda y años de trabajo.

A pesar de que la Ley data del año 2009, reconocer la violencia de género como problema público era un reclamo necesario y pendiente al Estado. El trabajo de la sociedad civil es fundamental y desde hace varios años se nota el trasvase desde los movimientos sociales a las Instituciones.

Es sobre todo en el discurso social donde surge la preocupación por incorporar al análisis otras variables en la lucha contra la violencia de género. La clase social, la condición de migrante o la etnia, determinan en muchas ocasiones la tipología de la violencia y el proceso que experimenta la mujer víctima.

Según los datos hay algunas características claras respecto del perfil actual de aquellas mujeres que denuncian su caso (aunque no siempre mediante vía judicial): hoy son más jóvenes, tienen menos formación, por ende menos ingresos, y generalmente dependientes de pensiones y ayudas del Estado.⁷

A pesar del ingente trabajo que se lleva a cabo desde el sistema social, se asume cierta limitación. *“No llegamos a los barrios, y las mujeres de los barrios no vienen a nosotros. Sabemos que a esas mujeres las cruzan muchas vulnerabilidades y que por lo general la de género es la menor de sus violencias”*.

En este sentido, son cada vez más las autoras que insisten en utilizar un paradigma interseccional para abordar la violencia contra las mujeres (Bograd, M.1999; Cramer, E. y Plummer, S., 2009; Etherington, N. y Baker, L.,2016; Sokoloff, N. 2008, 2008b). En esta línea Symington, argumenta que “el análisis interseccional

⁷ A partir de los datos sociodemográficos recopilados por la Oficina de Violencia Domestica y posteriormente distribuidos a los Ministerios implicados; entiéndase Salud, Educación, Desarrollo Social).

tiene como objetivo revelar las variadas identidades, exponer los diferentes tipos de discriminación y desventaja que se dan como consecuencia de la combinación de identidades” (Symington, 2004:2).

La geografía también se presenta como una variable clave a la hora de analizar como experimentan las mujeres sus violencias. Es la senadora por San Juan, una provincia a más de 1000 KM de la Capital quien advierte *“este país es muy desigual y todavía hay regiones muy muy conservadoras. Además de eso los recursos están distribuidos de forma muy inequitativa. Las leyes han ido por delante de la sociedad en muchos casos. Y recién es ahora cuando en ciertas regiones del interior del país se perciben movilizaciones”*.

Unos de los servicios que el Estado ofrece y en lo que más dinero del presupuesto gasta es en casas de acogida, convencidos de que con la asistencia basta o que es prioritario atender las urgencias. Es paradójica esta idea si nos acercamos al caso puntual del Hogar de Tránsito de 25 de mayo.

Su director comenta *“mirá cuando llegamos a la gestión nos encontramos con mujeres víctimas de violencia que supuestamente estaban en tránsito y llevan 12 años viviendo de la asistencia. ¡Esto no es normal! El Estado reprodujo la situación de dependencia porque así le resultaba más fácil y eso es terrible. Institucionalizamos a las víctimas”*.

El empoderamiento de las mujeres es fundamental y en lo posible, es ella la que elige el camino que quiere tomar. Para esto, la información es vital, hay consenso respecto de que la mujer debe conocer lo que supondrá interponer una denuncia y la importancia de contar con una red de apoyo, dinero y tiempo para que el proceso siga adelante.

Entre los reclamos más urgentes: abogados de oficio (que la Ley contempla), profesionalizados y concienciados con la materia. Para la Senadora por San Juan, *“el hecho de que una mujer ponga una denuncia sin un abogado que la guíe y la oriente aquí es especialmente problemático. La denuncia tiene un valor simbólico muy importante y si se lleva adelante tiene que ser con todas las garantías, el relato es fundamental y para eso se necesita acompañamiento”*.

Son los agentes sociales los que, de manera más clara, han llevado las ideas a la práctica, esto es especialmente positivo sobre todo en aquellas áreas donde el Estado “no llega”.

La relación entre las prácticas y los discursos, entre la acción social y la reacción política, puede ser muy clara: *“ayer salió el tercer registro de feminicidios de la Corte Suprema y se aprobaron dos leyes. Estamos a semanas del “aniversario ni una menos” y no es casualidad. Los políticos se acuerdan y votan algo. Lo hacen por eso, pero no importa, lo que importa es que se sigan trabajando en la cuestión”*, manifiesta la representante del colectivo #niunamenos.

Tal vez, el hecho de hacer política en función de la coyuntura explica la ausencia de una política clara de prevención a largo plazo; en la que se contemplen acciones puntuales de sensibilización, información y formación.

La formación aparece como una de las tareas pendientes en los discursos de los tres ámbitos estudiados (judicial, policial y social). Reclaman la obligatoriedad de la formación, considerando que la perspectiva de género tendría que ser requisito para ocupar determinados cargos.

Otro de los escollos es la coordinación institucional. *“Está claro que no todos entendemos todo de la misma manera, pero hay que buscar líneas comunes sí o sí”*. Estas palabras de la Senadora entrevistada, manifiestan una realidad: los sistemas implicados en la lucha contra la violencia de género hablan idiomas diferentes.

Una vía para incardinar instituciones es la que desarrolla uno de los actores claves del sistema social, La Casa del Encuentro.

A partir del año 2012, La Casa del Encuentro comienza a trabajar una nueva línea de acción: incidir en políticas públicas. Para ello inicia un trabajo de *lobby* que busca cambios reales, como por ejemplo incluir como tipo penal el feminicidio, o la retirada de la patria potestad a padres maltratadores.

Pero no solo se trata de un grupo de presión, sino que en 2016 “La Casa” dio un paso más en materia legislativa. Redactó y presentó al Congreso de la Nación la conocida como “Ley Brisa”.⁸

Esa “transformación” legislativa como primer paso para la lucha contra la violencia y la promoción de la igualdad entre

⁸ Finalmente, aprobada en agosto de 2017. La Legislatura porteña aprobó por unanimidad la norma que establece la reparación económica a hijas e hijos de víctimas de feminicidio. Está pendiente hasta la fecha el proyecto nacional, con media sanción en Diputados.

hombres y mujeres se debe, en gran parte, a la constitución de una Comisión de la Mujer en el Senado de la Nación, su presidenta manifiesta: *“nuestra intención es hacer Ley las cosas que vemos en la calle, a través de dos vías. Por un lado, evitar que mueran, que lamentablemente es muy muy difícil porque estamos en mitad de una revolución de los vínculos de la humanidad, y por otro cuidar, proteger y minimizar las consecuencias posteriores a la violencia”*.

Tanto la constitución de dicha bancada como la Oficina de la Mujer en la Corte Suprema⁹, han sido iniciativas particulares de mujeres comprometidas. Han coexistido en la última década, una camada de legisladoras “muy fuertes” con una masa crítica cada vez más implicada. El reto, según las propias legisladoras, es que esta realidad tenga un correlato en los organismos que todavía están gestionados por hombres.

Pensando en minimizar esas consecuencias es que desde la Comisión para la Mujer del Senado exigen “cambiar el foco” en materia de violencia de género. Su Presidenta insiste, *“Le pedimos a la mujer que destrozada emocionalmente como está (y muchas veces físicamente) deje toda su vida y se marche con lo mínimo y con sus hijos a un refugio. La sobrecargamos cuando en realidad es él quien trasgredió la Ley”*.

Son varios los operadores que dentro del sistema político/social se preguntan por qué no es el agresor el que siente el “peso” encima, el Estado vigilándolo a él y no protegiéndola a ella.

“Nosotros tenemos semanalmente un espacio grupal. La jueza es quien los envía como parte de las medidas, si no hacemos algo con ellos seguirán repitiendo el patrón”, comenta el Secretario de políticas sociales del municipio de 25 de mayo, y desde las organizaciones sociales respaldan *“apostamos por trabajar con los hombres también. Sacar a la mujer de ese rol de subordinación. Repensar las masculinidades y trabajar con eso”*.

⁹ En el año 2008 el Senado creó una Bancada de la Mujer, en la que participarán todas las senadoras, más allá de los partidos a los que pertenezcan, con el objetivo de impulsar una agenda parlamentaria con perspectiva de género y funcionar como observatorio del área. Un año más tarde se constituye la Oficina de la Mujer persiguiendo la incorporación de la perspectiva de género en la planificación institucional y en los procesos internos para lograr la equidad de género tanto en quienes utilizan el sistema de justicia, como para las/los empleados/as, funcionarias/os y magistradas/os que desarrollan su labor.

En conclusión, sumado a ese cambio, que evitaría la infantilización de la mujer y la reproducción del paternalismo por parte del Estado, queda pendiente la apuesta por un tipo de prevención a largo plazo, centrada en la sensibilización e información, pero, sobre todo, en la formación. Se presenta como urgente la necesidad de que los agentes implicados incorporen la perspectiva de género en sus prácticas y decisiones.

El discurso policial

Especialmente delicado es hablar de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en Argentina. La opinión pública asocia casi de manera automática adjetivos negativos ligados a la corrupción, a los sobornos, a los abusos y como no, al machismo, son las propias mujeres policías las que dicen *“hasta hace poco tiempo vos ibas a una comisaría a denunciar a tu marido y los oficiales se reían en tu cara, bueno hoy debe seguir pasando en algunos lugares”*.

Esta puede ser una de las variables que explique el bajo índice de denuncias en el país, según el reciente informe de Femicidios elaborado por La Casa del Encuentro de las 225 mujeres asesinadas en 2018, solo 16 habían denunciado.

Las causas que explican este bajo porcentaje de denuncias las han estudiado de manera profusa autoras como Álvarez Orozco, R., Naranjo Velasco, K. (2017); Bosch, E. y Ferrer, V.(2016); Ortubay Fuentes, M. (2015); Calvo González, G. y Camacho Bejarano, R. (2014); Cala, M.J y García, M., (2014); Blay, E. (2013); Instituto Andaluz de la Mujer (2012); Moe, Á. (2007), entre otras.

El propio Ministerio de Servicios Sociales e Igualdad español en el año 2015, realizó un extenso trabajo sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género, y entre las causas que destacan están:

Temor al proceso judicial y a sus consecuencias, temor a represalias si interponen la denuncia, indefensión aprendida, vergüenza, miedo, alteración emocional, culpa, circunstancias laborales/económicas, circunstancias sociofamiliares: cuestionamiento de la violencia de género. En Argentina las causas no difieren, pero según el citado informe de 2018 *“las mujeres no confían en la policía y creen que la Justicia no las ayudará a frenar la violencia”*.

El bajo índice de denuncias interpuestas en las comisarías contrasta con el elevado número que reciben las Oficinas de Violencia Doméstica (organismo de atención integral) donde, según los datos de la Corte Suprema, se tramitan más de 110000 denuncias al año solo en la Oficina de Capital Federal. Esta diferencia numérica, ilustra el descrédito y la desconfianza que, en líneas generales, la sociedad tiene respecto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Dada la visibilidad que cobró el fenómeno en el país, el incremento de denuncias (aunque aún bajo)¹⁰ la presión y el control por parte de la propia sociedad civil, algunas fuerzas policiales han comenzado a implicarse. Una de las vías ha sido la creación de las “Comisarias de la Mujer”.

El municipio de 25 de mayo, provincia de Buenos Aires, crea la suya en el año 2015. Funciona 7 días a la semana, 24hs. *“En las comisarías de un pueblo siempre se han denunciado situaciones de conflicto familiar, lo que ha cambiado es que ahora se atiende a la categoría género, traspasa lo doméstico, y eso supone mucho”*, resalta la Comisaria responsable.

La comisaría de la Mujer de este municipio de 40000 habitantes, recibe entre 50 y 60 denuncias mensuales y todas tienen resolución. Desde el equipo interdisciplinar se lleva a cabo un seguimiento durante el tiempo que dura la medida. Todo el proceso se lleva a cabo de manera gratuita.

Es consensuada la idea de que era urgente y necesario un espacio de estas características. Tradicionalmente la lógica era “para qué intervenir si lo hacemos y a las 3 horas están juntos de nuevo”. Así se desestimaba la asistencia. *“La mera presencia femenina no era suficiente porque la mujer portadora de uniforme repetía la estructura machista del cuerpo, cuando se apuesta por una Comisaria de la Mujer, con mujeres dentro de las fuerzas que tomen decisiones entran en juego otras variables a esa estructura”* coinciden los operadores policiales.

¹⁰ Según los datos del “Monitoreo de Políticas Públicas y Violencia de Género 2018 realizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, en dicha provincia los casos de violencia de género siguen creciendo: durante 2016, 215.807 personas fueron denunciadas; es decir, 591 por día. En cambio, durante 2017, las Comisarias de la Mujer y la Familia recibieron 79 denuncias más por día, lo que equivale a 670 diarias.

En estas comisarias pensadas para la mujer se aborda el problema desde una perspectiva integral, no “solo” policial, y eso se puede apreciar en el tipo de intervención que se ofrece a la mujer que acude, pero también en los recursos con los que cuenta. El diseño de los espacios para otorgarle intimidad a la mujer, una sala de espera con ludoteca ya que el 90% de las madres acude con sus hijos, y el personal, en su mayoría mujeres que, de manera voluntaria, deciden ser parte del servicio.

Una preocupación extendida es el hecho de que la mujer sea testigo y el único o último elemento de prueba, y ligado a esto preocupa la posible victimización secundaria que las víctimas padecen al iniciar los procesos policiales y judiciales, ampliamente abordado desde la teoría [Domínguez Vela, (2016); Arrieta, (2014); Gutiérrez de Piñeres Botero, C., Coronel, E. y Andrés Pérez, C., (2009); Calle Fernández, S., (2004)] pero con pocas respuestas en la práctica.

Una de las oficiales responsables comenta *“nosotros tratamos de que denuncie siempre la víctima, pero si dice que no, es no. Ahí el trabajo es distinto, tratamos de que tome consciencia, fortalezca su psiquis para salir del circuito y después vemos si la vía policial/judicial/institucional es la más oportuna”*.

En muchas ocasiones la víctima solo quiere dejar constancia de un hecho violento. En ese caso se abre la vía penal con “denuncia desistida” y el proceso no sigue. La tipología de casos es amplia, hay casos de violencia de género *tipo*, pero también se presentan casos de relaciones violentas y hasta de hombres víctimas.

Los operadores del ámbito policial, al igual que en España, insisten en la importancia de realizar de “forma correcta” los atestados y las denuncias. Para que el hecho configure delito hay que aferrarse a la amenaza literal y a ciertas coletillas que los jueces esperan encontrar en el discurso. La construcción del relato se vuelve un asunto primordial en los casos de violencia de género, y los agentes que trabajan en primera línea con las víctimas lo saben, y se atribuyen, en ocasiones, una tarea pedagógica *“conociendo el estado en el que muchas veces llegan las víctimas, nuestra tarea de contención y reconstrucción también lo es”*.

Entre las tareas pendientes se destaca la necesidad de más y mejores recursos, sigue pendiente la formación y un esfuerzo

mayor por mejorar la coordinación institucional. En los municipios pequeños la situación se puede sobrellevar, pero la situación de la provincia de Bs As, con 16 millones de habitantes es muy distinta *“eso es terrible, la experiencia de una víctima de violencia de género no puede depender de la suerte de su geografía”*, comenta la Comisaria responsable.

El carácter voluntario de la formación en materia de género es un asunto con el que, según los operadores policiales entrevistados habría que acabar; *“tenemos que luchar contra nuestros propios prejuicios, con la carga cultural que traemos, por eso se vuelve imprescindible la capacitación y la capacitación específica en la materia”*.

Estos reclamos procedentes desde el “interior” de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, podrían pronosticar avances en materia de género dentro de una estructura tradicionalmente machista.

El discurso judicial

Tan claro es el consenso en torno a la idea de que la violencia de género no se resuelve solo con una respuesta penal, como lo es respecto de la urgencia de juzgar con perspectiva de género. Esto requiere de un cambio de paradigma y el discurso judicial es unánime al respecto.

En esta línea, dentro del sistema judicial, se han puesto al servicio de la lucha contra la violencia de género diversas instituciones, a veces ya existentes, otras creadas *ex profeso*, como la Oficina de la Mujer en 2009 o la Unidad Fiscal Especializada en violencia contra las Mujeres y LGBTI.

Esta última tiene como objetivo reforzar la actuación del Ministerio Público Fiscal en materia de prevención, investigación, sanción y erradicación de la violencia de género, a través del diseño de una política criminal específica, el desarrollo de herramientas de intervención fiscal y el litigio estratégico.

Los operadores judiciales coinciden en una idea, los nudos críticos aparecen en las prácticas cotidianas y son producto de la ausencia de formación específica, de los prejuicios de un sistema judicial patriarcal y de las particularidades de la violencia de género.

La Directora de la Oficina de la Mujer del Tribunal Supremo de Justicia lo tiene claro, *“revisar las sentencias desde una perspectiva de género no es una ocurrencia de la oficina de la Mujer sino una obligación y no basta con citar las disposiciones internacionales, la sentencia tiene que argumentar cómo se incluyen en casos de violencia de género o feminicidios esas recomendaciones de los convenios”*.

La reinterpretación de las normas convencionales es una vía imprescindible para cambiar la sociedad en alguna medida, la clave está en hacer pedagogía a través de las decisiones judiciales. Los criterios mediante publicidad de la sentencia sirven para analizar, aportar y discutir, dado que muchas veces los casos de violencia de género aparecen encubiertos.

No es de recibo descubrir cómo se da distinto tratamiento por clase social, por la vestimenta que llevaba o por el horario en el que salió a la calle. Parece que, si se trata de una mujer fuerte, con carácter, no puede ser víctima de violencia de género. El concepto de víctima ideal también se ha abordado desde la academia con profundidad [Osborne, R., (2009); Casado Neira, D. y Martínez González, M., (2016); Gracia Ibáñez, J.,(2018)] pero resulta compleja la modificación de las dinámicas internas en una estructura claramente patriarcal como es el Sistema Judicial.

Según el discurso judicial la falta de formación de los operadores judiciales es otra de las razones que explican por qué las medidas se toman de manera automática y estandarizada, sin evaluar particularidades como la condición de migrante, la clase, la etnia.

Según los operadores del Ministerio Público Fiscal entrevistados, *“el sistema procesal penal es un sistema inquisitivo mixto, que la Ley diga nunca o siempre no es lo mejor. ¿Para qué le quieres dar un botón anti pánico a una mujer que vive en la villa donde no entra ni la policía y encima las casas están sin identificar?”*.

Hablamos de una de las *lagunas* claras del sistema. La aplicación de esta Ley tan bien redactada que aparentemente las protege, evidencia la distancia del Poder Judicial con la mujer.

Por las particularidades de la violencia de género, otro de los mayores problemas es la ausencia de unificación de los fueros, punto destacado en el discurso político/social. Esto provoca diversidad, multiplicidad y produce respuestas fragmentadas que

se traducen en una doble victimización de la mujer, que en muchos casos no puede sostener la denuncia. Sumado a esto, agrava el problema, la superposición de las Justicia Estatal y de la Ciudad y la mirada atravesada por prejuicios ideológicos.

Es compartida la idea de que la problemática no será resuelta desde la intervención judicial, por eso es necesaria la articulación con otras políticas públicas, que en muchas ocasiones no tienen un dialogo común. Y la denuncia viene desde “dentro” del propio sistema. Para la responsable de la Oficina de Violencia doméstica (OVD) *“la gran falencia en los casos de violencia de género es que no tienen una intervención integral. La mujer denuncia en un sitio, el patrocinio lo hace otro, las pericias el médico... cada uno con sus propios conceptos, sus propias herramientas y sus propias respuestas”*.

El reclamo compartido en el sistema judicial es la necesidad de hacer hincapié en la coordinación institucional y se valora la creación de la Oficina de Violencia Doméstica como la mejor respuesta (aunque insuficiente) en ese sentido.

Creada en 2006 por la Corte Suprema de Justicia de la Nación con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia de las personas que, afectadas por hechos de violencia doméstica, se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. Trabaja de manera interdisciplinaria durante las 24 horas, todos los días del año. Atiende todos los casos de violencia doméstica, aunque en el 98% son mujeres víctima de su pareja o ex pareja.

A pesar de que la Corte de la Nación ha intentado replicar la OVD a nivel nacional, solo 5 provincias lo han logrado, con el resto hay algunas convenidas, pero no implementadas.

La estructura es sorprendente, 160 personas y un presupuesto de 14 millones de dólares anuales. “Puedo garantizarte que están bien empleados. Desde la creación se han incrementado las denuncias, y en la actualidad se encuentran en un pico de atención recibiendo más de 11000 denuncias por año, solo en Capital Federal. Se supone que son buenos resultados, pero no se puede comparar ya que hasta hace unos pocos años no había registros, ni datos oficiales.

En esta Oficina, un equipo multidisciplinar (trabajador social, medico, abogado y psicólogo) elabora el informe de riesgo, esto diferencia el tratamiento de cualquier otra denuncia.

Hablamos de un cuestionario elaborado entre profesionales y el Consejo Nacional de Mujeres. Compuesto por una serie de indicadores utilizados para estimar, en función de la intensidad y la periodicidad, un determinado nivel de riesgo y en base a eso se le solicitan al Juez unas medidas concretas, para la OVD *“el cliente es el Juez. Nosotros le “vendemos” el caso particular y él/ellas determinan. Si nuestro trabajo está bien hecho, de inmediato se ofrece protección”*.

Eso es un abordaje integral, lleva tiempo, recursos, pero es la única manera de que la intervención sea útil para la mujer que busca una respuesta del Estado.

Tal vez este sea el motivo por el que el funcionamiento de la oficina supuso que la policía prácticamente no intervenga en el proceso de una mujer víctima de violencia de género.

Probablemente, otra consecuencia de los muchos años de “choque” institucional y de la dificultad manifiesta (hasta el momento) de las fuerzas y cuerpos de seguridad para acoplarse a la lucha contra este tipo de violencias. La OVD funciona, de esta manera, como la puerta de acceso a la justicia para muchas mujeres y el nexo de unión entre los sistemas implicados, policiales, judiciales y sociales.

El machismo que penetra todo el sistema legal, toda la estructura del derecho, su inclinación por la racionalidad por encima de otros valores lo definen como una institución eminentemente patriarcal. El paradigma androcéntrico mediante el que tradicionalmente hemos tratado el derecho ha sido paradigma dominante en nuestra sociedad, que la perspectiva de género surja precisamente de esas estructuras es un gran paso en la lucha por la igualdad.

CONCLUSIONES

La experiencia de victimización secundaria

La Ley 26485 supuso un avance innegable para el tratamiento de la violencia de género, a pesar de esto, si bien es cierto que la igualdad formal es un hecho y el discurso general evidencia un alto grado de intolerancia social frente a la violencia, las mujeres continúan claramente delineadas como un otro estructuralmente

diferente, expuestas, mayoritariamente con menos recursos, a múltiples riesgos.

La vida de las mujeres argentinas víctimas de violencia no se modificó en forma sustancial con la aprobación de la Ley, porque definitivamente la respuesta penal a un problema social, nunca es suficiente. Paradójicamente la penalización de la problemática acabó por convertirlo, otra vez, en un asunto individual, simplificando la realidad estructural en una figura de cuatro vértices inamovibles: un momento concreto, un sujeto pasivo, otro activo, y una acción determinada.

Sumado a esto, el debilitamiento de las instituciones formales e informales facilita el aislamiento y el proceso de individualización y condiciona la percepción de seguridad, lo que dificulta superar la violencia en la que viven inmersas.

Son precisamente los operadores entrevistados quienes asumen un importante subregistro de denuncias, aunque lo más alarmante sigue siendo el hecho de que quienes buscan ayuda, dependiendo de “la geografía”, no la encuentran y se convierten en víctimas de la burocracia estatal.

Parece evidente que mientras no se aborde la violencia de género como materia de Estado y se planifiquen y ejecuten políticas públicas desde los distintos sistemas que lo constituyen, la incidencia de la Ley en la calidad de vida de las mujeres seguirá siendo baja.

Entre los discursos analizados es recurrente la idea de que la información y el acompañamiento a la víctima son imprescindibles. Sin eso, las denuncias no se sostienen, los procesos se abandonan y la mujer es doblemente victimizada. Para que esto sea posible operan como variables claves, el tratamiento por parte de los agentes policiales y judiciales, las constantes sospechas sobre la credibilidad de las mujeres, los estereotipos imperantes de víctimas o la importancia del relato y la narrativa de la violencia tanto en los discursos públicos como en el seno de los ámbitos estudiados.

El rol de la sociedad civil como motor institucional

La realidad se presenta difícil pero no desalentadora. El hito que supuso la convocatoria #niunamenos es histórico en la lucha

contra la violencia de género. Fue la propia sociedad civil la que alertó a sus gobernantes sobre una realidad que no estaban atendiendo. Y aunque la fuerza de la convocatoria se refleje en ocasiones puntuales, está claro que el grado de conciencia respecto del problema, ahora sí público, es mayor.

Y en ese grado de concienciación es que se enmarcan iniciativas puntuales, que están dando muy buenos resultados como la implementación en los Municipios de las Comisarias de la Mujer, la creación y consolidación de las Oficinas de Violencias Doméstica, las propuestas del Ministerio Público Fiscal en materia de formación hacia el interior del Sistema Judicial, y hasta los mensajes que desde los medios de comunicación se lanzan a la opinión pública.

A nivel general, la Ley 26485 supuso un avance claro en la concepción y orientación para el abordaje y la lucha contra la violencia hacia las mujeres, superando la vieja mirada asentada en el tratamiento como familiar o doméstica, reconociendo el carácter histórico de la subordinación femenina y apostando por una intervención integral.

Los nudos gordianos en la estrategia preventiva de la violencia de género

La gran demanda en el discurso es la formación. En un ejercicio de autocrítica, en la mayoría de las ocasiones, los agentes reconocen que actuar con perspectiva de género es complejo y por ello es imprescindible formar a quienes trabajan en la materia.

En todos los ámbitos estudiados, se repara en la necesidad de adquirir conocimientos específicos en materia de violencia contra la mujer, como un requisito para desempeñar mejor la labor asignada. Concretamente en el ámbito policial parece vincularse el conocimiento con la legitimidad y con la posibilidad de ocupar un espacio central en las estrategias de prevención, un proceso que podría haber comenzado con la creación y consolidación de las comisarías para la mujer.

Algunos de los cambios estructurales acaecidos en las últimas décadas, como la deslegitimación de las instituciones judiciales, la movilización de la ciudadanía y su creciente participación en la *cosa pública*, han reconfigurado el escenario tradicional y en

esa nueva arena es donde las instituciones clásicas pugnan por encontrar un espacio legitimador.

En esa línea otra tarea pendiente para los operadores es el trabajo con los hombres maltratadores, lo que conocemos como prevención terciaria. Los discursos coinciden en destacar que se ha puesto el foco y los recursos sobre las mujeres víctimas pero que es igualmente necesario ponerlo sobre los hombres.

Pero, aunque en líneas generales se comprenda la necesidad de intervenir con los agresores, las decisiones concretas para definir quién, cómo y con qué recursos hacerlo tardan en llegar, algo que parece deberse a la escases de recursos (marcadamente desigual entre provincias) y las fricciones político/sociales que genera “invertir recursos en el maltratador”.

El trabajo con hombres se presenta como no complementario al que se realiza con la mujer, y se resume en medidas atomizadas, poco sistematizadas y no sostenibles en el tiempo. La necesidad de ampliar el marco de intervención, incorporando a los hombres es urgente, así como también lo es, contemplar en las estrategias preventivas “otras realidades”.

Emerge de manera cada vez más contundente, la necesidad de incorporar el paradigma interseccional para abordar la violencia de género. En sociedades tan heterogéneas como las actuales, las violencias a las que se exponen las mujeres son múltiples, y la variable género desvinculada de la clase, la etnia o la edad, en ocasiones resulta insuficiente para el análisis. Cuando los programas se diseñan sin tomar en cuenta la diversidad de tipologías y algunas de las características particulares de los sujetos, no resultan eficaces y operan como factores de discriminación. En este sentido, el discurso y la praxis del sistema social parece haber asumido una forma más amplia de mirar el fenómeno respecto de cómo lo abordan los operadores del ámbito policial o judicial.

La relación inter sistemas

Las fricciones entre sistemas, junto a otras cuestiones no menos importantes (ideológicas, presupuestarias, jerárquicas o conceptuales), son las que provocan cierta falta de comunicación y descoordinación interinstitucional que muchas veces se vuelve en contra de las propias mujeres víctimas.

La prevención de la violencia de género se presenta como un escenario definido de manera inexacta donde confluyen epistemologías diversas: constructos legales y prácticas judiciales, estrategias policiales e intervenciones de contenido social; todas, con una aproximación relativamente propia e independiente hacia la tarea de prevenir.

Los tres sistemas actuantes conforman, de alguna manera, tres planos de intervención sobre la violencia de género en general y sobre la mujer en particular, no siempre coordinados, ni siquiera siempre coherentes entre sí.

En Argentina es un reclamo público, el diseño de un Plan Rector, con líneas de acción claras, que permita articular la labor de cada uno de los estamentos que hoy se ocupan de la problemática a nivel nacional, provincial y municipal. Porque el asunto que nos ocupa requiere de una propuesta a largo plazo, previo debate de fondo, sosegado y responsable donde cuestionar, reconsiderar y reconstruir ciertos paradigmas que creíamos invariables y ciertos valores que creíamos universales.

BIBLIOGRAFÍA

- ALENCAR RODRÍGUEZ, R. y CANTERA, L. (2013). Intervención en violencia de género en la pareja: el papel de los recursos institucionales. *Athenea Digital*, 13(3), 75-100.
- ALMÉRAS, D. BRAVO, R. y MILOSAVLJEVIC, V. (2002). *Violencia contra la mujer en relación de pareja: América Latina y el Caribe. Una propuesta para medir su magnitud y evolución*. Santiago de Chile: CEPAL.
- ALMERAS, D. y CALDERÓN, C. (coords.) (2012). Cuando los datos hablan. Si no se cuenta no cuenta. Información sobre la violencia contra las mujeres. *Cuadernos de la CEPAL* 99, 31-120. [En línea] http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27859/S2012012_es.pdf
- ÁLVAREZ OROZCO, R. y NARANJO VELASCO, K. (2008). Violencia contra las mujeres: historias no contadas. *Reflexión política*, 10(20), 226-234.
- ARRIETA, V. (2014). Diversos escenarios judiciales y su impacto en la victimización secundaria. *Eguzkilore*, 28, 287-320.

- BLAY, E. (2013). Voy o no voy: el recurso a la policía en el caso de la violencia de género. Perspectiva de las víctimas. *Estudios Penales y Criminológicos*, 33, 369-400.
- BODELÓN, E. (2008). La violencia contra las mujeres y el derecho no androcéntrico. En: LAURENZO, P., MAQUEDA, M. L. y RUBIO, A. (coord.). *Género, violencia y Derecho*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- BODELÓN, E. (2013). *Violencia de género y las respuestas de los sistemas penales*. Barcelona: Didot.
- BOGRAD, M. (1999). Strengthening domestic violence theories: Intersections of race, class, sexual orientation, and gender. *Journal of Marital and Family Therapy*, 25, 275-289.
- BOSCH, E. y FERRER, V. (2016). *Víctimas mortales por violencia de género. Análisis de las tasas de denuncia y de los condicionantes que las determinan (2004-2014)*. Palma: Edicions UIB.
- CALA, M. J. y GARCÍA, M. (2014). Las experiencias de las mujeres que sufren violencia en la pareja y su tránsito por el sistema judicial: ¿Qué esperan y qué encuentran? *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48, 81-105.
- CALLE FERNÁNDEZ, S. (2004). Consideraciones sobre la victimización secundaria en la atención social a las víctimas de la violencia de género. Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. *Portularia*, 4, 61-66.
- CALVO, M. (2006). Análisis socio-jurídico de la ley orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género. *Trabajo: revista andaluza de relaciones laborales*, 17, 105-131.
- (2016). The role of social movements in the recognition of gender violence as a violation of human rights: from legal reform to the language of rights. *The Age of Human Rights Journal*, 6, 60-82
- (2018). El derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. En De Lucas, Javier y Rodríguez Uribe, José Manuel (coords.) *Derechos humanos y constitución (669-685)*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- CALVO GONZÁLEZ, G. y CAMACHO BEJARANO, R. (2014). La violencia de género: evolución, impacto y claves para su abordaje. *Enfermería Global*, 13(33), 424-439.

- CAPLAN, G. (1964). *Principios de Psiquiatría Preventiva*. Buenos Aires: Paidós.
- CASADO-NEIRA, D. y MARTÍNEZ GONZÁLEZ, M. (2016). La víctima simulada. Identidades forzadas en la violencia de género. *Revistas Científicas Complutenses*, 53 (3), 879-896.
- COBO, R. (2016). Nuevas formas de violencia patriarcal. [En línea] <http://cort.as/-Hp-0> (Último acceso, julio 2020).
- CONSEJO NACIONAL DE MUJERES. (2016). *Plan Nacional de acción para la prevención, asistencia y erradicación de la violencia contra las mujeres 2017-2019*. Buenos Aires: INAM.
- CRAMER, E. y PLUMMER, S. (2009). People of color with disabilities: Intersectionality as a framework for analyzing intimate partner violence in social, historical, and political contexts. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 18, 162-181.
- CRENSHAW, K. (2015). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. En CRENSHAW, K., et al. (eds.), *Critical race theory* (357-383). New York: New Press.
- DOMINGUEZ VELA, M. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*, 6 (1) 3-22.
- DAHLBERG L., KRUG E. (2002). Violence a global public health problem. En: KRUG, E., DAHLBERG L., MERCY, J., ZWI, A. y LOZANO, R. (eds). *World Report on Violence and Health* (1-23). Geneva: World Health Organization.
- ETHERINGTON, N. y BAKER, L. (2016). *From “buzzword” to best practice: Applying intersectionality to children exposed to intimate partner violence. Trauma, Violence, & Abuse*. London, ON: Knowledge Hub, Learning Network, Centre for Research & Education on Violence against Women & Children.
- GARRIDO, M. J. y GONZÁLEZ, J. L. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema Vio Gen. *Anuario de Psicología Jurídica*, 25 (1), 29-38.
- GHERARDI, N., REY, P., GEBRUERS, C., KRICHEVSKY, M.P.Y FERRARI, N. (2014). *Claroscuros en las políticas contra la violencia de género*. Buenos Aires: UNFPA.

- GLASER, BARNEY G. y STRAUSS, ANSELM L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldin.
- GRACIA IBÁÑEZ, J. (2018). *Algunas reflexiones en torno al concepto de victimidad en casos de violencia de género*. Zaragoza: Laboratorio de Sociología Jurídica.
- GUTIÉRREZ DE PIÑERES BOTERO, C. CORONEL, E. y ANDRÉS PÉREZ, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58.
- HEISE, L. (1998). Violence Against Women: An Integrated, Ecological Framework. *Violence Against Women*, 4, 262-290.
- HURTADO V. y FRIES, L. (2010). Estudio de la información sobre la violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe. Serie Mujer y Desarrollo, 99. Santiago de Chile: CEPAL.
- HTUN, M. y WELDON, S. (2010). When do governments promote women's rights? A framework for the comparative analysis of sex equality policy. *Perspectives on Politics*, 8 (1), 207-216.
- INSTITUTO ANDALUZ DE LA MUJER. (2012). *La renuncia a continuar en el procedimiento judicial en mujeres víctimas de violencia de género: Un estudio en la Comunidad Autónoma Andaluza*. Sevilla: IAM. [En línea] <https://goo.gl/e7fw6c> . (Último acceso, julio 2020).
- ÍNIGUEZ, L. (1995). Métodos cualitativos en Psicología Social. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 1 (5). 57-82.
- JOHNSON, H. y DAWSON, M. (2011). *Violence against women in Canada: Research and policy perspectives*. Don Mills, ON: Oxford University Press.
- LAURENT, C., PLATZER, M. e IDOMIR, M. (2013). *Femicide A Global Issue that Demands Action*. Viena: ACUNS.
- LARRAURI, E. (2003). ¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias?". *Revista de derecho penal y criminología*, 12, 271-307.
- (2009). Desigualdades sonoras, silenciosas y olvidadas: género y derecho penal. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, 13, 37- 55.
- LAGARDE, M. (2009). Pacto entre mujeres. Sororidad. *Aportes para el debate*. Coordinadora Española para el lobby europeo

- de mujeres. [En línea] www.celem.org (Último acceso, julio 2020)
- MENCHÓN PALACIOS, P., ARTACHO SÁNCHEZ, A., CASTELLANOS MUÑOZ, P., HOLGADO MENCHÓN, M., BELLIDO ROJAS, J. y MUÑOZ CLEMENTE, N. (2015). *Sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género. Delegación de Gobierno para la violencia de género. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.* [En línea] <http://www.infocop.es/pdf/DenunciasVG2015.pdf> (último acceso, julio 2020)
- MOE, A. (2007). Silenced voices and structured survival: battered women's help seeking". *Violence Against Women*, 13 (7), 676-699.
- MuMaLá (2016). *Deudas pendientes en la eliminación de la violencia contra las mujeres en la Argentina.* Buenos Aires: Instituto de Investigación Social, Económica y Política Ciudadana. [En línea] <https://goo.gl/pGn39U>. (Último acceso, julio 2020).
- OMS (2013). *Estimaciones mundiales y regionales de la violencia contra la mujer. Prevalencia y efectos de la violencia conyugal y de la violencia sexual no conyugal en la salud.* [En línea] <https://goo.gl/YcdmyB> . (Último acceso julio 2020)
- ORTUBAY FUENTES, M. (2015). Cuando la Respuesta Penal a la Violencia Sexista se Vuelve contra las Mujeres: las contradicciones. *Oñati Socio-Legal Series*, 5 (2), 645-668.
- OSBORNE, R. (2009). *Construcción de la víctima, destrucción del sujeto: El caso de la violencia de género.* Jornadas feministas estatales, Granada. [En línea] <https://goo.gl/FwBVMe> .(Último acceso, julio 2020).
- PITCH, T. (2009). Justicia penal y libertad femenina". En: NICOLÁS, G. y BODELÓN, E. (comps). *Género y dominación: críticas feministas al derecho y al poder* (117-126). Barcelona: Anthropos.
- RODRIGUEZ ENRIQUEZ, C. y PAUTASSI, L. (2016). *Violencia contra las mujeres y políticas públicas: Implicancias fiscales y socioeconómicas.* Repositorio Digital Comisión Económica para América Latina y el Caribe. [En línea] <https://goo.gl/mxwZKF> (Último acceso, julio 2020)

- SYMINGTON, A. (2004). Interseccionalidad: una herramienta para la justicia de género y la justicia económica. *Derechos de las mujeres y cambio económico*, 9, 1-8.
- SOKOLOFF, N. (2008). Expanding the intersectional paradigm to better understand domestic violence in immigrant communities. *Critical Criminology*, 16 (4), 229-255.
- (2008b). The intersectional paradigm and alternative visions to stopping domestic violence: What poor women, women of color, and immigrant women are teaching us about violence in the family. *International Journal of Sociology of the Family*, 34(2), 153-185.
- STÖCKL, H. y DEVRIES, K. (2013). Global estimates of homicide risk related to intimate partner violence. *The Lancet*, 382, 1625-1626.
- STROBL, G. (2004). Constructing the victim: theoretical reflections and empirical examples". *International review of victimology*, 11, 295-311.
- SURIN, A. y ZAIKOSKI BISCOY, D. (2015). Aportes desde lo formal normativo a las articulaciones entre las leyes de violencia de género y educación sexual en La Pampa. *La Aljaba*, vol. XIX, 77-97.

RECURSOS ON LINE

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). Leyes sobre violencia contra las mujeres aprobados en América Latina y el Caribe, Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe (OIG). [En línea] <http://oig.cepal.org/es/leyes/leyes-de-violencia> . (Último acceso, julio 2020).

Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina. Registro Nacional de Femicidios. Disponible en <https://www.csjn.gov.ar/om/femicidios.html>. (Último acceso, julio 2020).

Equipo Latinoamericano de Justicia y Género. Disponible en <http://www.ela.org.ar/a2/index.cfm?aplicacion=APP187>. (Último acceso, julio 2020).

Observatorio online Femenicio.net . Disponible en <http://www.femicidio.net/>. (Último acceso, julio 2020).

ONU Mujeres. (2010). Causas, factores de riesgo y de protección. Disponible en <https://cutt.ly/PexVgAS> . (Último acceso, julio 2020).

(2015). Un marco de apoyo a la prevención de la violencia contra la mujer. Disponible en <https://cutt.ly/1hz6IMA> . (Último acceso, noviembre 2020).

ANEXO

Relación de entrevistas realizadas.

E1: Cintia Rodríguez- Miembro del equipo interdisciplinar de la Comisaría de la Mujer 25 de Mayo, BA.

E2: Marianela Chirichimo. Oficial responsable Comisaría de la Mujer 25 de Mayo, BA.

E3: Kurt Rojas. Secretario de Políticas Sociales y Sanitarias de 25 de Mayo, BA.

E4: Marina Riofrio. Senadora por San Juan y Presidenta de la comisión de la Mujer- Senado de la República Argentina.

E5: Clara Santamaría. Responsable de asuntos jurídicos La Casa DE Encuentro.

E6: Ingrid Beck. Periodista, docente y fundadora del movimiento #niunamenos

E7: Romina Pzellinsky. Titular del Programa de políticas de género, Ministerio Público Fiscal.

E8: María Emilia Sesin. Secretaria Letrada. Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación.

E9: María Esther Cafure. Directora de la Oficina de la Mujer del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba.

Las aspiraciones sociales de la adolescencia en México

NEMESIO CASTILLO VIVEROS
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
nemesio.castillo@uacj.mx

JOSÉ ALFREDO ZAVALETA BETANCOURT
UNIVERSIDAD VERACRUZANA
zabaletabetancourt@gmail.com

ERIKA PATRICIA ROJAS GONZÁLEZ
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ

Resumen: El artículo de investigación tiene como objetivo analizar las opiniones de adolescentes en situación de riesgo por la violencia y delincuencia en Xalapa, Poza Rica, Puerto de Veracruz y Coatzacoalcos, municipios ubicados en el estado de Veracruz, México. El trabajo de campo fue realizado en polígonos en situación de pobreza determinados por la Secretaría de Desarrollo Social. Para realizar la investigación se hizo un muestreo en escuelas de primarias y secundarias ubicadas en las zonas

de estudio. En el estudio participaron 434 adolescentes de edades entre 10 y 14 años. La estrategia de análisis de los datos fue descriptiva y correlacional. La información fue analizada con el software SPSS versión 25. Encontramos que las y los adolescentes identifican de manera clara los problemas en la familia, escuela, colonia y país, sin embargo, están dispuestos a trabajar por un cambio social. El 72% de las y los encuestados se mira en diez años como profesionista, el 69 % en diez años se mira trabajando o estudiando. Cabe señalar que, la desigualdad social, las prácticas sociales, el contexto y la cultura limitan su bienestar social. Por lo anterior, planteamos un modelo de intervención social desde la gerencia social, donde ellos sean quienes tomen decisiones para su futuro a partir del capital económico, social, cultural y simbólico acumulado.

Palabras clave: política social, gerencia social, adolescentes y violencia.

Social aspirations among adolescents in Mexico

Abstract: The aim of this research article is to analyze the opinions of adolescents that are at risk of falling prey to violence and delinquency in the local municipalities of Xalapa, Poza Rica, Puerto de Veracruz and Coatzacoalcos in the state of Veracruz (Mexico). The field work was carried out in poverty-stricken neighbourhoods as categorized by the Department of Social Development. For the purposes of our research, we took a sampling from primary and secondary schools located within the areas under study, with the participation of 434 adolescents from 10 to 14 years of age. A descriptive approach was adopted to analyze the data, with correlations being discussed and the data analysis carried out using SPSS version 25. It was found that adolescents clearly identify the problems in their family, school, neighbourhood and country. However, they are willing to work for social change. 72% of those surveyed see themselves as a professional in ten years, while 69% see themselves working or studying in ten years' time. It should be noted that social inequality, social practices, context and culture place limits on their social wellbeing. Therefore, we propose a model of social intervention, implemented by social management, where they are the ones that take decisions concerning their future based on cumulative economic, social, cultural and symbolic capital.

Key words: social policy, social management, adolescents and violence.

Las aspiraciones sociales de la adolescencia en México



Nemesio
Castillo Viveros

José Alfredo
Zavaleta Betancourt

Erika Patricia
Rojas González

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415126

Recibido: 15/09/2020

Aceptado: 03/12/2020

FINANCIADO POR EL CENTRO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIONES PARA EL DESARROLLO (IDRC)

El presente documento es un producto del diagnóstico e intervención del proyecto: *“La inclusión social y ciudadana de las/ los jóvenes en entornos de violencia, vulnerabilidad y exclusión en México. El caso de las y los jóvenes de ciudades de Veracruz”* coordinado por el Instituto de Investigaciones Históricas y Sociales de la Universidad Veracruzana y financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), una corporación pública del Gobierno de Canadá. El proyecto se desarrolló mediante una perspectiva de género y fue implementado en colonias de la periferia en las ciudades de Poza Rica, Xalapa, Veracruz y Coatzacoalcos, focalizado en las y los jóvenes de 12 a 24 años los cuales son vulnerables a diversos tipos de violencia sociopolítica. El objetivo general de este proyecto fue la construcción de redes de jóvenes, fortalecimiento de trayectorias juveniles, participación ciudadana, y acceso a la justicia, mediante el desarrollo de capacidades juveniles de reflexión y liderazgo en diferentes campos sociales.

INTRODUCCIÓN

Este artículo tiene el interés de generar una nueva forma de administrar lo social en México en la población de adolescentes.

Se considera oportuna la creación de una gerencia social donde sean los beneficiarios quienes determinen el uso de los recursos otorgados por el gobierno del Estado, con el objetivo de generar un sincretismo en la comunidad mediante la generación de los capitales social, económico, cultural y simbólico.

En México, en la secretaría o ministerio del desarrollo social en cada período de gobierno se genera una nueva política social de acuerdo con las prioridades del presidente en turno; todos los programas inician desde cero, lo pasado se borra por completo. Esto pareciera ser inocuo, sin embargo, no lo es, cada administración tiene una forma de entender y explicar el origen de la pobreza, marginación, discapacidad, desigualdad, exclusión y vulnerabilidad.

Cada proyecto implementado implica que se abandonan otras ideas y se crean nuevas, “los gobiernos saben muy bien cómo decirnos lo que hacen, pero no lo que no hacen. De hecho, se dedican a lo que podría denominarse una falsa «filantropía», la actividad de ayudar a las personas de forma visible y sensacionalista, sin tener en cuenta el oculto cementerio de las consecuencias invisibles” (Taleb, 2007, p. 160). Existe una selección de las necesidades sociales y de problemas sociales que son más rentables políticamente y, las formas de asistencia están estrechamente relacionadas.

Hay necesidades sociales que sólo son percibidas y entendidas por la comunidad, existen otras necesidades que son incluidas en el diseño de la política social pensadas desde una visión adulto-céntrica, pero las necesidades sociales deben ser cubiertas, pensadas y administradas desde la comunidad.

La administración de la política social (lo social) en México merece un análisis sistemático y organizado. Han existido dos grandes formas de promover la asistencia social en el país, mediante la promoción y la asistencia, la primera reivindica las habilidades y capacidades del ciudadano mediante ayudas condicionadas, el segundo se enfoca en favorecer la condición social y política del sujeto. Esto nos lleva a la construcción de un agente social que nosotros entendemos como “actor situado en contextos concretos estructurados y estructurantes” (Ema, 2004, p. 14). En palabras de Anthony Giddens los agentes “no aceptan nunca pasivamente las condiciones externas de la acción, sino que se

reflejan de manera más o menos continua en ellas y las reconstruyen a la luz de sus circunstancias particulares... en un plano colectivo y a la vez individual, sobre todo en condiciones de modernidad, existen numerosas zonas de apropiación colectiva como consecuencia de la creciente reflexividad de la vida social” (Giddens, 2006, p. 222). De acuerdo con Costa pensar la intervención social en términos de agente-agencia social (gerencia social) implica que los beneficiarios de programas sociales “intervienen en la producción y reproducción de la estructura, son competentes, y por ello no pueden ser reducidos, como lo haría el objetivismo, a la condición de meros soportes de la acción de la estructura” (Costa, 2016, p. 104). Asimismo, de acuerdo con Ortiz cuando hablamos de agente debemos saber que estamos creando y produciendo estructuras sociales que dan sentido y acción porque: “Los actores y las acciones que emprenden, generan una continua recreación y reproducción de los contextos sociales que posibilitan sus acciones” (Ortiz, Ortiz Palacios, & Ortiz, 1999). Esto implica que debemos de generar procesos que permitan la adquisición de capitales económico, social, simbólico y cultural.

MATERIAL Y MÉTODOS

La administración social de capitales

Pierre Bourdieu (1930-2002), uno de los sociólogos franceses más destacados, propuso la teoría de los campos sociales, los cuales estarían compuestos por hábitos, capitales e *illusio*.

Bourdieu define al campo como “aquello que está en juego y los intereses específicos, que son irreductibles a lo que se encuentra en juego en otros campos o a sus intereses (...) y que no percibirá alguien que no haya sido construido para entrar en ese campo (...). Para que funcione un campo, es necesario que haya algo en juego y gente dispuesta a jugar, que este dotada de los habitus que implican el conocimiento y reconocimiento de las leyes inmanentes al juego” (Bourdieu, 1990, p. 136).

Un elemento central del campo social es el capital, el cual se le define como “trabajo acumulado, bien en forma de materia, bien en forma interiorizada o in-corporada. Cuando agentes

individuales o grupos se apropian de forma de material, bien en forma interiorizada o incorporada (Bourdieu, 2000b, p. 131).

La adquisición de capitales se produce mediante las prácticas sociales. El proceso de apropiación y producción se denomina *habitus*. Para Bourdieu (2000) el *habitus* “es tanto el elemento generador de la práctica, como el factor primordial de la reproducción cultural o simbólica” (p. 87). El *habitus* se define “como un sistema de disposiciones durables y transferibles -estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras-disposiciones durables y transferibles -estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes- que integran todas las experiencias pasadas y funcionan en cada momento como matriz estructurante de las percepciones, las apreciaciones y las acciones de los agentes cara a una coyuntura o acontecimiento y que él contribuye a producir” (Bourdieu, 2000, p. 256). La apropiación y producción de capitales en el campo mediante prácticas sociales se convierten en *habitus*. Existen cuatro formas de generar esas prácticas sociales mediante capitales: cultural, económico, social y simbólico.

En la teoría de los campos, cada capital es importante, en su caso el capital cultural existe en tres formas: incorporado, objetivado e institucionalizado. El primero: es un estado de disposiciones duraderas de organismo, el segundo: se presenta en estado objetivado, en forma de bienes culturales, cuadros, libros, diccionarios, instrumentos o máquinas, que son resultado y muestra de disputas intelectuales, de teorías y de sus críticas, el tercero: en estado institucionalizado confiere propiedades enteramente originales al capital cultural que debe garantizar (Bourdieu, 2000b).

En efecto, cuando se habla de capital cultural incorporado debemos hacer énfasis en que “es una posesión que se ha convertido en parte integrante de la persona, en *habitus*. Del “tener” ha surgido “ser”. El capital incorporado, al haber sido interiorizado, no puede ser transmitido instantáneamente mediante donación, herencia, compraventa o intercambio (a diferencia del dinero, los derechos de propiedad, o incluso los títulos nobiliarios)” (Bourdieu, 2000b, p. 140). Así, el capital cultural es materialmente transferible a través de su soporte físico (por ejemplo, escritos, pinturas, monumentos, instrumentos, etc.) (Bourdieu, 2000b, p. 144).

Por su parte, el capital cultural objetivado, como muestra bien el ejemplo del lenguaje, no puede por consiguiente reducirse al capital incorporado de un agente aislado -ni siquiera al de la totalidad de agentes-, el capital cultural objetivado “subsiste como capital simbólico y materialmente activo y efectivo solo en la medida en que el agente se haya apropiado de él y lo utilice como arma y aparejo en las disputas que tienen lugar en el campo de la producción cultural (arte, ciencia, etc.) y, más allá de este, en el campo de las clases sociales” (Bourdieu, 2000b, p. 146).

El capital cultural institucionalizado “a través del título escolar o académico confiere reconocimiento institucional al capital cultural poseído por una persona determinada... Mediante la fijación del valor dinerario preciso para la obtención de un determinado título académico, resulta posible incluso averiguar un “tipo de cambio” que garantiza la convertibilidad entre el capital cultural y el capital económico (Bourdieu, 2000b, p. 147).

En lo referente al capital económico, hace referencia a los ingresos, de acuerdo con Bourdieu “es directa e inmediatamente convertible en dinero, y resulta especialmente indicado para la institucionalización en forma de derechos de propiedad; el capital cultural puede convertirse bajo ciertas condiciones en capital económico y resulta apropiado para la institucionalización, sobre todo, en forma de títulos académicos; el capital social, que es un capital de obligaciones y “relaciones” sociales, resulta igualmente convertible, bajo ciertas condiciones, en capital económico, y puede ser institucionalizado en forma de títulos nobiliarios” (Bourdieu, 2000b, p. 135). En concreto “el capital económico (es) medido por los ingresos poseídos” (Bourdieu, 1998, p. 408) como la educación y otros que permiten la movilidad social en términos más amplios que el mero ingreso.

Cuando se hace referencia al capital social se debe pensar en los vínculos y red social, el cual “está constituido por la totalidad de los recursos potenciales o actuales asociados a la posesión de una red duradera de relaciones más o menos institucionalizadas de conocimiento y reconocimiento mutuos. Expresado de otra forma, se trata aquí de la totalidad de recursos basados en la pertenencia a un grupo” (Bourdieu, 2000b, p. 148).

El centro de desarrollo del capital social inicia en las redes de parentesco, posteriormente se van nutriendo por los diferentes

espacios sociales o campos donde interactúe el sujeto “La existencia de una red de relaciones no es un “fenómeno” natural ni social que sea establecido, de una vez y para siempre, mediante un acto original de institucionalización, pensemos, para el caso de la familia, en una definición genealógica de relaciones de parentesco” (Bourdieu, 2000b, p. 150). La reproducción del capital social en los cruces contantes de un campo a otro, así que “exige el esfuerzo incesante de relacionarse en forma de actos permanentes de intercambio, a través de los cuales se reafirma, renovándose, el reconocimiento mutuo” (Bourdieu, 2000b, p. 153).

El capital simbólico se produce mediante prácticas de consumo, de manera que se produce una distinción jerárquica de una valoración subjetiva, y el cual se le puede definir como “la adquisición de obras de arte, testimonio objetivo del “gusto personal”, es la que mejor se aproxima a la forma más irreprochable y más inimitable de acumulación, es decir, a la incorporación de los signos distintivos y de los símbolos de poder bajo la forma de “distinción” natural, de “autoridad” personal o de “cultura” (Bourdieu, 1998, p. 281) como la educación y otros que permiten la movilidad social en términos más amplios que el mero ingreso.

Lo que hace que los sujetos crean en las reglas y las modifiquen Bourdieu lo llamó *illusio*, es lo que activa las estructuras sociales, el actor social debe estar convencido que son acuerdos que el puede apropiarse y modificar “es decir, que el término de inversión, por ejemplo, debe ser entendido en el doble sentido de inversión económica -lo que objetivamente siempre es, aunque no sea reconocido como tal- y en el sentido de inversión afectiva que le da el psicoanálisis o mejor aún, en el sentido de *illusio*, creencia, involvement, compromiso con el juego que es producto del juego y que produce el juego” (Bourdieu, 1998, p. 84) como la educación y otros que permiten la movilidad social en términos más amplios que el mero ingreso.

Programas de gobierno y control social

Durante el sexenio del presidente Vicente Fox Quesada (2000-2006) se creó el programa social de ayudas condicionadas denominado PROGRESA, en el periodo de Felipe de Jesús Calderón Hinojosa (2006-2012) se le denominó OPORTUNIDADES, en los

seis años de Enrique Peña Nieto (2006-2018) se le conoció con el nombre de PROSPERA programa de inclusión social. En el caso de Andrés Manuel López Obrador (2018-) mediante un acuerdo presidencial en el año 2019, todas y todos los beneficiarios de Prospera pasaron a diferentes programas: “transitarán de manera directa al programa Jóvenes Construyendo el Futuro, en su modalidad educativa denominada Jóvenes Escribiendo el Futuro, o al Programa Nacional de Becas. Lo anterior, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en los Lineamientos de ambos programas y en función de la disponibilidad presupuestal” (DOF, 2019b, p. 2).

El Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez tiene como objetivo general “Contribuir a que las niñas, niños y adolescentes inscritos/as en Instituciones de Educación Básica del Sistema Educativo Nacional y que son integrantes de familias pobres, marginadas o que habitan en localidades prioritarias o asisten a escuelas en esas localidades, permanezcan y continúen sus estudios, mediante una beca” (DOF, 2020, p. 9). Y como objetivo específico “Otorgar becas para contribuir a la permanencia escolar de las niñas, niños y adolescentes inscritos en Instituciones de Educación Básica del Sistema Educativo Nacional y que son integrantes de familias pobres, marginadas o que habitan en territorios en condición de pobreza o de marginación o asisten a escuelas en esos mismos territorios” (DOF, 2020, p. 9).

Sin embargo, el enfoque asistencialista en México en relación con la política social está enfocado en algunas circunstancias al control social, y de acuerdo con Carlos Montaña, plantea que “Las políticas sociales constituyen instrumentos de intervención estatal funcionales (control social) al entonces proyecto hegemónico del capital (productivo), aunque tensa y contradictoriamente representan conquistas de las clases trabajadoras y subalternas. Derechos conquistados para tener ciertas necesidades tratadas por el Estado, que por su turno significan que el estatus-quo y la acumulación capitalista permanecen inalteradas” (Montaña, 2007, p. 2).

Nuestro interés es que debemos regresar al inicio, la construcción de un nuevo contrato social mediante procesos de

administración social de los recursos humanos, materiales y culturales disponibles en las comunidades.

Enfoque metodológico

En este artículo de investigación, se utilizó la metodología cuantitativa, que de acuerdo con Tamayo (2014), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población u objeto de estudio.

Según Guba y Lincoln (2000) se habla que paradigma positivista como una visión o sistema de creencias que sirve como guía para que el investigador defina su metodología y sus posicionamientos ontológicos y epistemológicos. Por lo que, la investigación cuantitativa, se puede definir de acuerdo con King et al. (2000) como el estilo que: “se sirve de números y métodos estadísticos. Suele basarse en medidas numéricas de ciertos aspectos de los fenómenos; parte de casos concretos para llegar a una descripción general o para comprobar hipótesis causales y busca medidas y análisis que otros investigadores puedan reproducir fácilmente” (p.14).

Muestra y participantes

El muestreo seleccionado es por conveniencia, el cual consiste que la “elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella” (Sampieri, 2010, p. 176).

Se seleccionó a las y los participantes adolescentes de 10 a 14 años, sin tomar en cuenta que estaban en la educación formal

o informal, por conveniencia se aplicaron en escuelas. Se les aplicó el instrumento en escuelas de educación primaria y secundaria. En la ciudad de Poza Rica se aplicaron 120, en Xalapa 152, en Veracruz 102 y en Coatzacoalcos se levantaron 60, siendo un total de 434 encuestas.

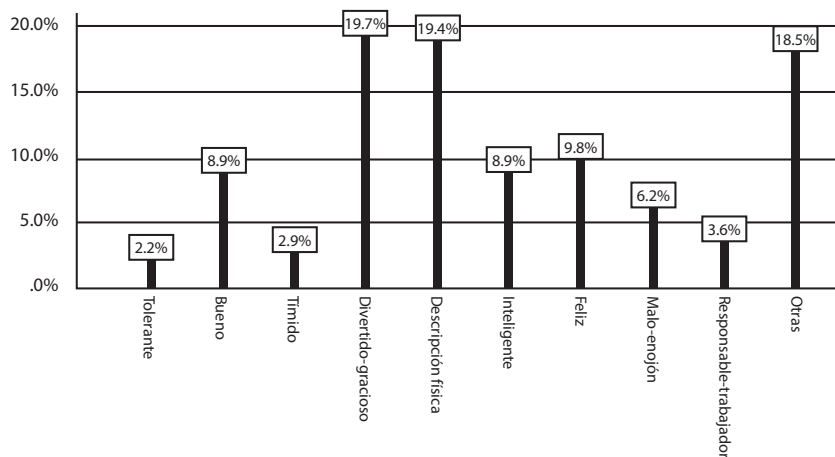
Procedimiento de recogida de información

El procedimiento para recabar la información de los participantes se inició en el mes de diciembre de 2018 a junio de 2019. Respecto a las consideraciones éticas para recabar la información, en la primera página del instrumento se explicaba el propósito del estudio y el carácter confidencial y voluntario de su colaboración, lo cual se pedía al participante en cuestión que leyese para luego, si estaban de acuerdo, proceder con el llenado de los cuestionarios. Los datos obtenidos se analizaron por medio de la estadística descriptiva para presentar los principales resultados (frecuencias, porcentajes y promedios).

Resultados

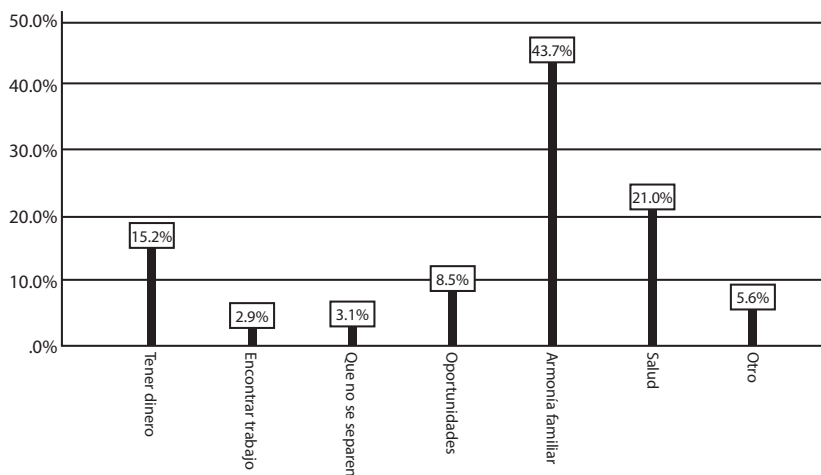
Se les preguntó a los niños/as y adolescentes, que cómo se describían ellos en tres palabras, a lo que ellos dijeron, el 2.2% se considera tolerante, el 8.9% comentó que bueno, el 2.9% dijo que es tímido, el 19.7% se mostró divertido-gracioso, el 19.4% hizo de sí mimo/misma una descripción física, el 8.9 afirmó que es inteligente, el 9.8% se consideró feliz, el 6.2% respondió que se piensa como malo u enojón, el 3.6% afirmó que es responsable y trabajador, el 18.5% dijo que otras.

Gráfica 1: Cómo me describo



Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

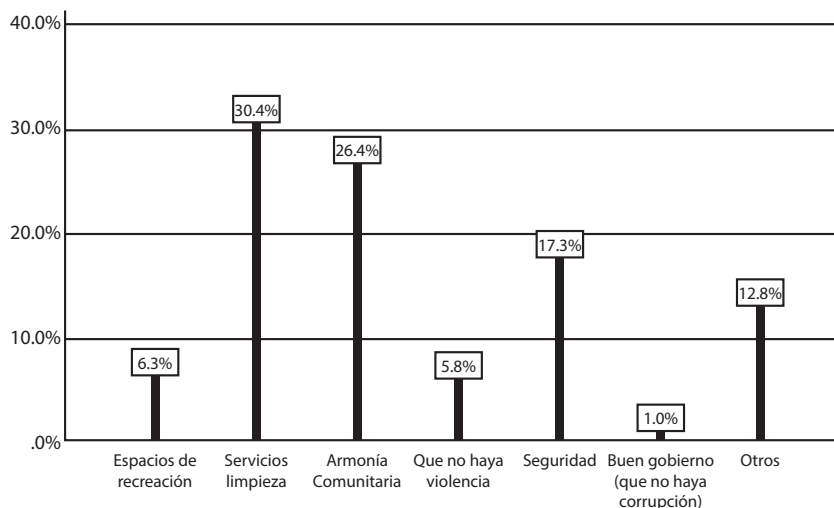
En relación a los deseos para sus familias, las y los encuestadas/encuestados respondieron que: el 15.2% quiere que haya dinero, el 2.9% dijo que encontrar trabajo, el 3.1% comentó que sus papás no se separen, el 8.1% tener más oportunidades, el 43.7% que en su casa exista la armonía familiar, el 21.0% que toda la familia cuente con salud, el 5.6% otros. Lo principal que desean niños/as y adolescentes encuestadas/encuestados, es que en su casa exista la armonía familiar, que no sea un espacio conflictivo y anhelan para su familia la salud.

Gráfica 2: Deseos para mi familia

Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

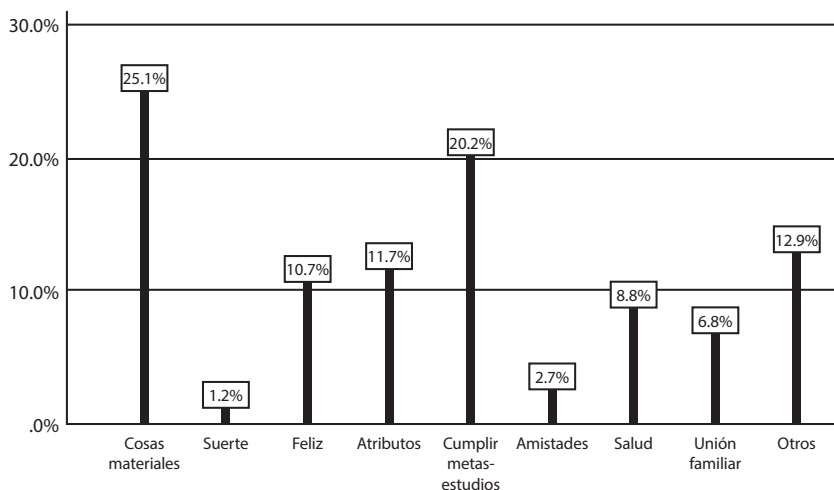
Si los niños tuvieran la oportunidad, de cambiar a su comunidad se encontró que: el 6.3% dijo que les gustaría tener espacios de recreación, el 30.4% que pasen los servicios de limpieza en sus colonias, el 26.4% comentó que les gustaría exista armonía comunitaria, el 5.8% respondió que no quiere más violencia, el 17.3% afirmó que necesitan más seguridad, el 1.0% esperan que en el gobierno no exista corrupción, el 12.8% dijo que otros. Entre los principales deseos que anhelan los niños/as y adolescentes para su comunidad, es que pasen los servicios de limpieza y les gustaría la armonía comunitaria.

Gráfica 3: Deseos para mi comunidad



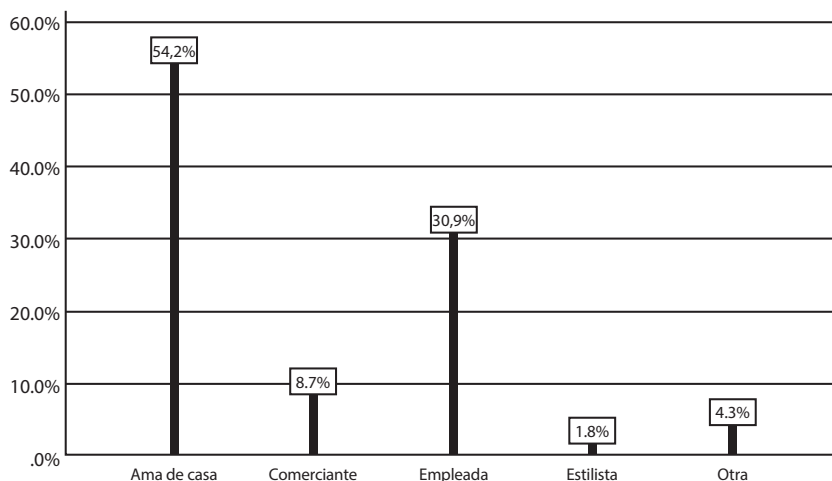
Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

Los niños y niñas que fueron encuestados, se les preguntó que si tuvieran la oportunidad de pedir un deseo, cuál sería: el 25.1% piden cosas materiales, el 1.2% tener suerte, el 10.7% ser feliz, el 11.7% anhelan atributos personales, el 20.2% les gustaría cumplir sus metas o estudios, el 2.7% quieren tener más amigos, el 8.8% pidieron tener salud, para el 6.8% es más importante que sus familias tengan unión familiar, el 12.9% comentó otros deseos para ellos.

Gráfica 4: Deseos para mí

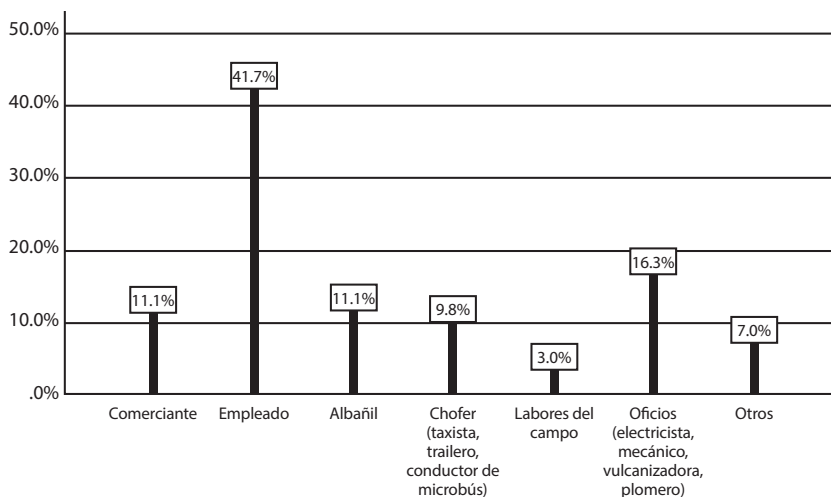
Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

En el área familiar, se preguntó la ocupación de las mamás de los niños/as, donde ellas/ellos respondieron: que el 54.2% dijo que se dedican a las labores domésticas, el 8.7% afirmaron que es comerciante, el 30.9% sus mamás son empleadas de fábricas, el 1.8% trabajan como estilistas y el 4.3% que su mamá se dedica a otras actividades. Lo que principalmente encontramos es que las madres se dedican a las labores del hogar.

Gráfica 5: Ocupación de la mamá

Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

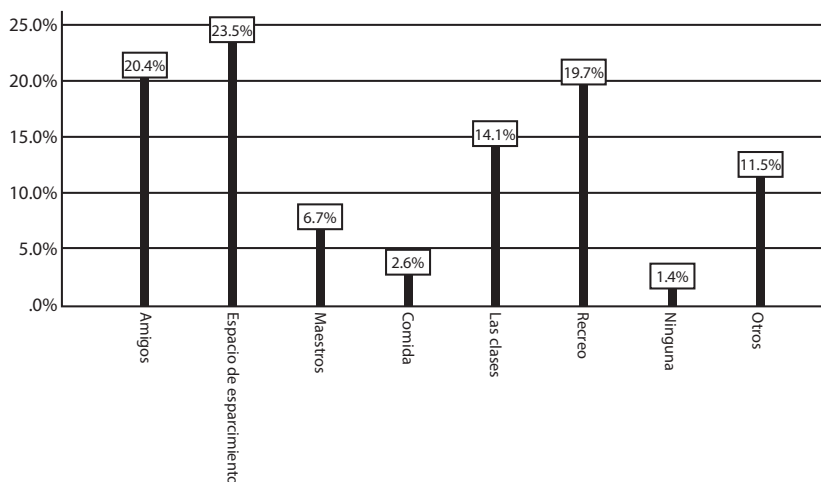
De la misma manera, se les preguntó a qué se dedican los papás de los niños/as, el 11.1% es comerciante, el 41.7 % son empleados de alguna fábrica, el 11.1 % trabajan en el área de la construcción, el 9.8% es chofer (taxista, chofer de tráiler, conductor de microbús), el 3.0% labora en el campo, el 16.3% se dedican a los oficios (electricista, mecánico, vulcanizadora, plomería). La mayoría de los papás de los encuestados son empleados de alguna fábrica o están trabajando en oficios, casi el 60% está en el campo de la informalidad.

Gráfica 6: Ocupación del papá

Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

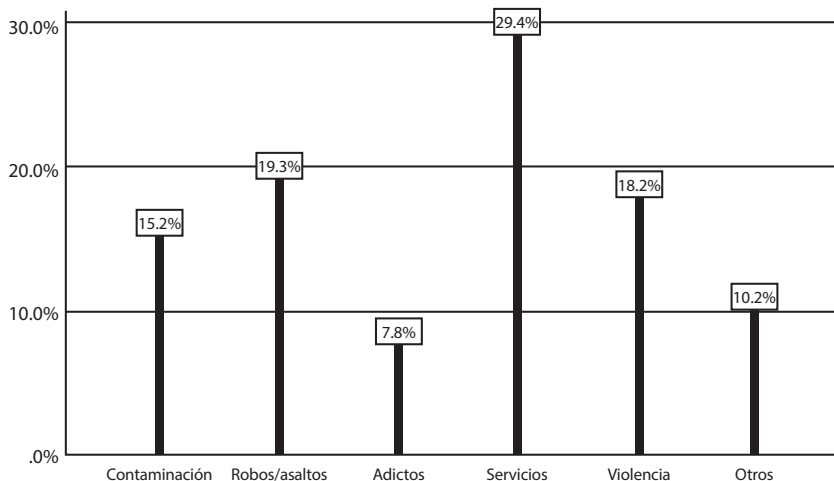
Otro de los temas abordados en la encuesta es sobre las cosas que les gusta a los niños/as de su escuela: el 20.4 % dijo que tener amigos, el 23.5% tener espacios de esparcimiento, el 6.7% los maestros que les dan clases, el 2.6% la comida que venden en la escuela, el 14.1% comentó que las clases, el 19.7% les gusta el recreo, el 1.4% ninguna, el 11.5% comentaron que otro. Las dos cosas que más les gusta de su escuela son: espacios de esparcimiento y sus amigos.

Gráfica 7: Cosas que te gustan de la escuela



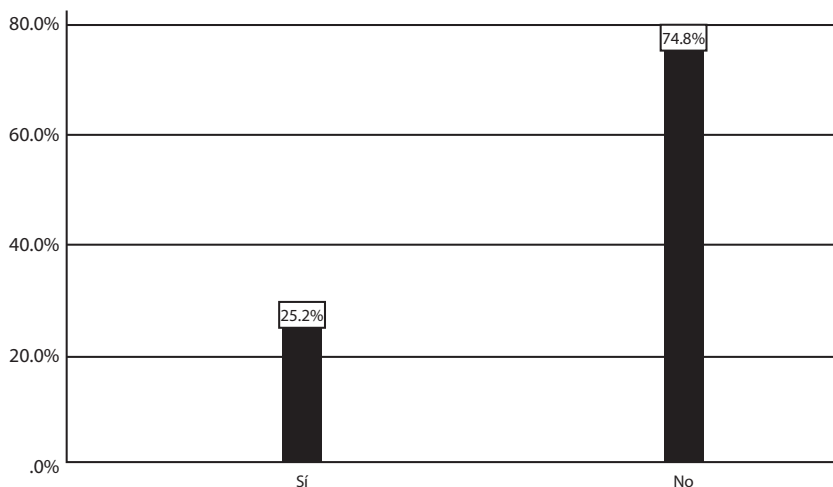
Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

Se le solicitó a los niños y niñas que identificaran los problemas que existen en la colonia en donde viven: el 15.2% señaló la contaminación, el 19.3% dijo los robos/asaltos, el 7.8% comentó que los adictos que circulan en su calle, el 29.4% los servicios públicos, el 18.2% la violencia que se vive en su colonia, el 10.2% comentó que otros. Los problemas que más identificaron las/los encuestadas/encuestados son los servicios públicos.

Gráfica 8: Problemas que existen en tu colonia

Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

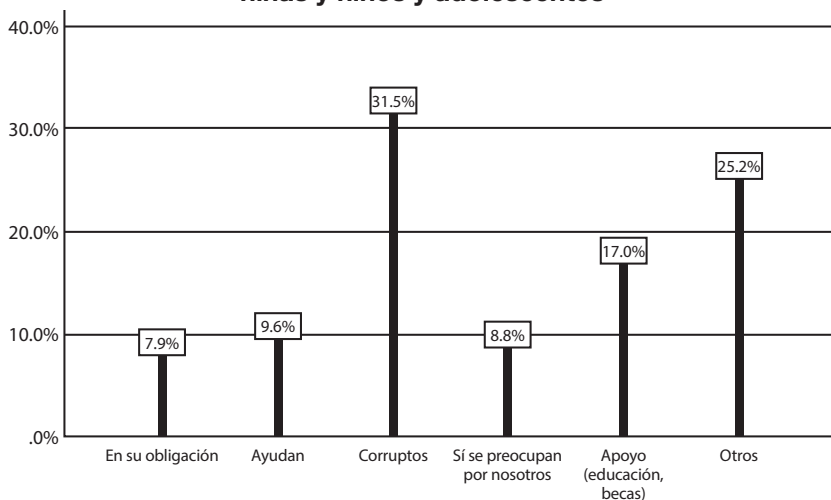
En el tema sobre si las autoridades del gobierno deben de velar por la integridad de los niños/as y adolescentes, a lo que se le preguntó que, si ellos creen que las autoridades cumplen sus obligaciones, el 25.2% dijo que sí hacen su deber, el 74.8% afirmó que no. Las autoridades del gobierno no cumplen con sus obligaciones fue la respuesta principal.

Gráfica 9: El gobierno cumple con sus obligaciones

Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

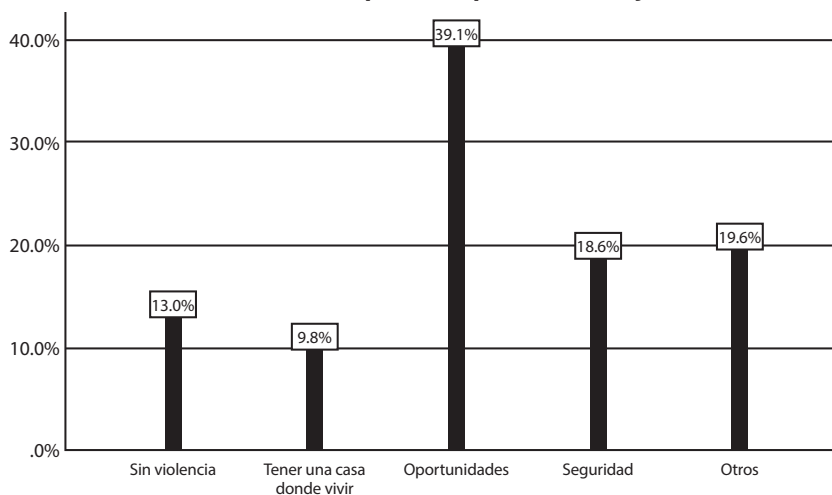
Uno de los temas que se abordó en el cuestionario fue si los gobernantes se preocupan por las niñas, los niños y adolescentes: el 7.9% dijo que es su obligación, el 9.6% comentó que sí ayudan, el 31.5% expresó que son corruptos, el 8.8% afirmó que sí se preocupan, el 17.0% dijeron que dan apoyos, ya que, les ofrecen apoyos (educación-becas), el 25.2% respondió que otros. En general, se puede decir que los y las adolescentes creen que los gobernantes no se preocupan por los niños/as y adolescentes, porque consideran que son corruptos o no hacen su trabajo.

Gráfica 10: Interés o preocupación de los gobiernos por las/los niñas y niños y adolescentes



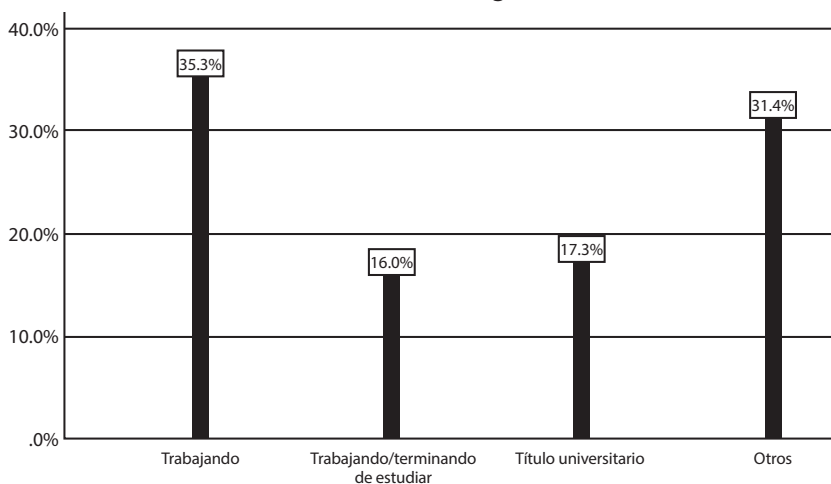
Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

Se les preguntó a los niños/as y adolescentes que propondrían para que vivan mejor: el 13.0% que no exista la violencia, el 9.8% tener una casa propia, el 39.1% dijo que quiere tener más oportunidades, el 18.6% contar con seguridad en sus colonias, el 19.6% proponen otros. Al tener más oportunidades, los niños/as y adolescentes, creen que pueden crecer profesionalmente y sus padres tendrían más fuentes económicas para apoyarlos en sus estudios.

Gráfica 11: Propuestas para vivir mejor

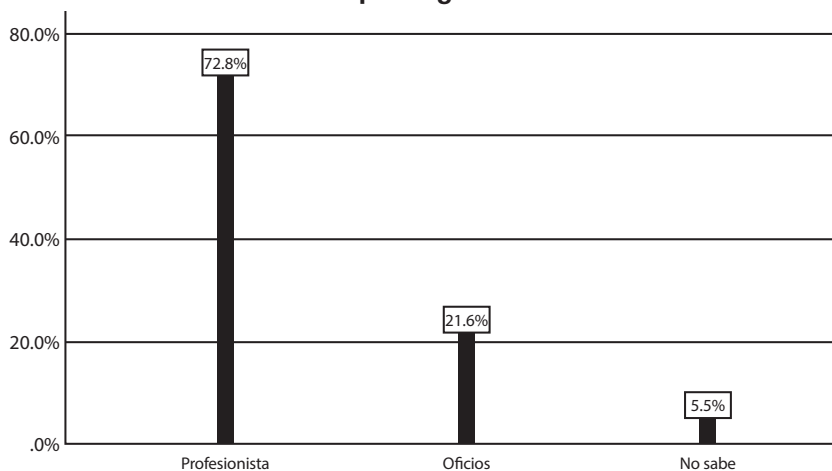
Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

Una de las preguntas dentro del cuestionario radicó en indagar cómo se imaginan los niños/ as y adolescentes dentro de 10 años: el 35.3% dijo trabajando, el 16.0% comentó que trabajando y al mismo tiempo terminando de estudiar, el 17.3% teniendo un título universitario, el 31.4% respondió que otras cosas. La mayoría de las/los encuestadas/encuestados se proyectan en diez años trabajando.

Ilustración 12: Cómo te imaginas en 10 años

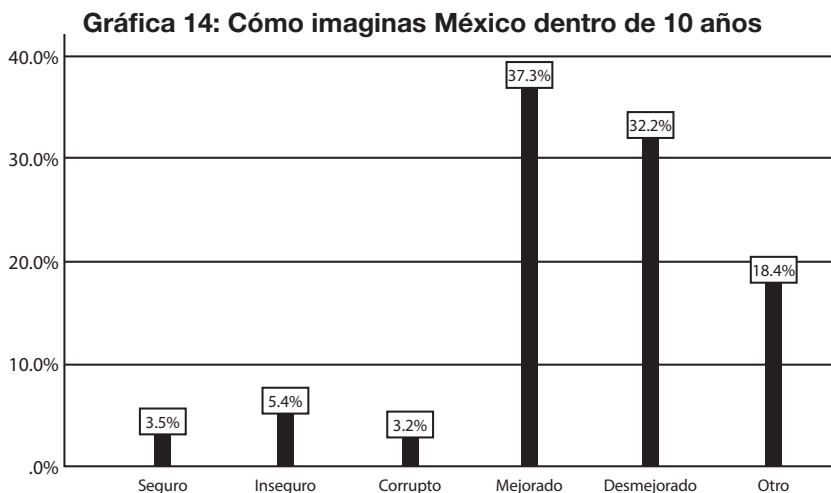
Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

Dentro de los temas del cuestionario se indagó sobre las aspiraciones, se les preguntó sobre ¿A qué les gustaría dedicarse los niños/as y adolescentes cuando sean grandes? El 72.8% quieren ser profesionistas, el 21.6% realizar oficios, el 5.5% aún no sabe lo que quiere ser. La mayoría de las/los encuestadas/encuestados, quieren seguir estudiando, ser un profesionista, terminar sus estudios universitarios y tener un empleo.

Gráfica 13: A qué te gustaría dedicarte

Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

Finalmente, se les preguntó a los niños/as y adolescentes respecto a cómo se imaginan que será México dentro de diez años. A lo cual respondieron, el 3.5% que sea seguro, el 5.4% afirmaron que será inseguro, el 3.2% seguirá siendo corrupto, el 37.3% creen que va a mejorar la situación del país, el 32.2% estará desmejorado, el 18.4% dijo que se imagina a la nación de otra forma. En diez años las y los encuestados, piensan y creen que México va a mejorar su situación.



Fuente: elaboración propia con datos recabados en campo.

DISCUSIÓN

Las aspiraciones de adolescentes es ver un país mejorado en el futuro y un alto porcentaje se mira como profesionista, son deseos que solo pueden ser realizados con la instrucción de capitales desde una perspectiva de la gerencia social. Se plantea un modelo de intervención social donde exista la “la coordinación colectiva en el manejo de los recursos autogestionados... que guiará la comunidad por medio de la planificación, organización, dirección y control y que busque el cumplimiento de la misión y objetivos a través de estrategias claras, definidas por la propia comunidad” (Pérez, 2012, p.69)

De manera central se plantea la creación de un modelo de carácter inclusivo, mediante la idea de la gerencia social. El cual la debemos entender como “un aspecto que trasciende la rentabilidad económica y procurar la rentabilidad social. Hoy, en la problemática existente, la gerencia social no debe ser solamente una preocupación por la distribución equitativa del ingreso, sino también por la distribución equitativa del conocimiento” (De Oliveira, 2016, p. 17).

El enfoque que tiene este tipo de organización social está centrado en la idea de “administrar los recursos que pertenecen a la sociedad. Este nuevo modelo de administrar se está utilizando principalmente en los consejos comunales, ya que ellos son los encargados de asignar y dar buen uso a los recursos que les otorga el Estado” (Briceño, 2020), sin embargo, bajo la idea que la comunidad pone también sus intereses individuales y colectivos dentro de los proyectos de los que ahí emanan.

Un modelo de intervención social inclusivo es aquel que se fundamente en los capitales de la comunidad y en la idea de los Derechos Humanos universales, se necesita “un tipo de acción gubernamental que tenga como finalidad coadyuvar al mejoramiento del nivel de vida de la población que través de la puesta en marcha de modelos organizacionales flexibles, horizontales y de corresponsabilidad con la ciudadanía en el desarrollo de proyectos sociales de carácter innovador, fomenten la participación y el desarrollo del capital social” (Márquez, 2007, p. 113).

Pensamos en un modelo de política pública “flexibles, tendientes a responder a las transformaciones que se suscitan en la sociedad, a través de esquemas de corresponsabilidad, tendientes a aumentar la gobernabilidad; donde la participación ciudadana en el diseño, aplicación y evaluación de las políticas públicas, hacen que la función gubernamental se dinamice y donde el desempeño institucional se refuerce en beneficio de la sociedad” (Márquez, 2007, p. 113).

En concreto tendrán mejores resultados aquellos “diseños e implementación de políticas públicas, a través de programas sociales participativos, utilizando modelos organizacionales, criterios técnicos y procedimientos de la gestión pública, adaptándolos a los requerimientos particulares del ámbito social” (Márquez, 2007, p. 113).

Las acciones y participación no tendrán que ser unidireccionales, tendrá que existir un equilibrio en términos recursos y conocimiento, se debe de “optimizar el rendimiento de los esfuerzos del Estado y los actores sociales en el enfrentamiento de los grandes déficit sociales de la región, y el mejoramiento del funcionamiento y resultados de la inversión en capital humano y capital social” (Kliksberg, 1999, p. 164).

Por lo anterior, se elige la construcción de un modelo de intervención social, denominado “gerencia social”, que permita la creación de capital social, cultural, económico y simbólico; que generen las estructuras sociales para que las comunidades puedan integrarse a un modelo de desarrollo social y económico pero pensado desde la inclusión social. Los capitales no se crean solos, son producto de las acciones de la comunidad y Estado. Lo que quiere decir que “la gerencia social debe avanzar en la preparación e implantación de modelos que garanticen a la comunidad la plena transparencia y control sobre la marcha de los programas sociales. Al respecto es necesario avanzar en la construcción de indicadores precisos y claros de cumplimiento real de metas” (Kliksberg, 1999, p. 165). Lo que implica la presencia de los actores de la comunidad en el diseño de la política pública “como el proceso particular que se corresponde con la formulación, implementación y evaluación de la política social y la dirección o conducción de las instituciones u organizaciones destinadas para tal fin” (Vieira, 2004, p. 134).

La creación y producción del capital social, cultural, económico y simbólico se debe dar en un contexto donde las comunidades sean quienes diseñen en conjunto con los actores de gobierno las políticas sociales de las cuales serán beneficiarios. La línea de acción tendría que estar dentro de tres momentos:

- a) Generar un conocimiento liberador a partir del propio conocimiento popular, que va explicitándose, creciendo y estructurándose mediante el proceso de investigación llevado por la propia población y que los investigadores simplemente facilitan aportando herramientas metodológicas.
- b) Como consecuencia de ese conocimiento, dar lugar a un proceso de empoderamiento o incremento del poder político (en un sentido amplio) y al inicio o consolidación de una estrategia de acción para el cambio.
- c) Conectar todo este proceso de conocimiento, empoderamiento y acción a nivel local con otros similares en otros lugares, de tal forma que se genere un entramado horizontal y vertical que permita la ampliación del proceso y la transformación de la realidad social” (Jara, 2012, p. 62).

El desarrollo social se promueve mediante dos ideas: una postura asistencial en el cual se da un reconocimiento de derechos sociales vulnerados y la reparación de plena cobertura de los problemas sociales. Esto no implica la afectación profunda del tipo de relaciones sociales predominantes, pero sí posiciona al quehacer profesional en la línea de generación de cambios hacia la construcción de un origen social distinto (Alayón, 2008, p. 56), por otro lado, una postura del asistencialista que se involucra “el ocultamiento de los problemas sociales como derechos humanos suprimidos o restringidos y la entrega escasa para atenuar y controlar la conflictividad social que genera la carencia extrema”...Esta estrategia de intervención es vista como “una inversión en seguridad para los propios sectores dominantes... (ya que busca el) control ideológico-político hacia la reproducción del orden social imperante, constituyen la esencia misma de las propuestas asistencialistas” (Alayón, 2008, p. 56). Por lo que a la que se le tiene que dar prioridad desde un punto de vista de la gerencia social es la asistencia social porque permite el reconocimiento de los derechos vulnerados y al ciudadano se le considera como un agente de cambio social.

Hay que decir que existen limitaciones y alcance de la gerencia social, tenemos que señalar que tienen que darse las condiciones para que la gente participe, una convocatoria abierta donde las y los adolescentes puedan tomar decisiones sobre su futuro. Una de las grandes limitaciones serían los recursos económicos disponibles, se deben tener el capital económico para poder generar los otros capitales. En relación con las limitaciones, la vida cotidiana y la cultura siempre serán un elemento para considerar, es decir, la gerencia podrá ayudar a modificar una parte de las prácticas sociales, pero habrá otras que son parte de la cultura local y nacional.

CONCLUSIONES

La nueva familia cambió algunos de sus roles en la sociedad, de acuerdo con la encuesta los y los adolescentes el 43.7% desean que exista armonía en su familia, el 40% tiene una familia uniparental, el 19% vive con la mamá, lo que implica mayor carga de trabajo para la madre, el tema del cuidado infantil se convierte en una cuestión delicada porque el seguimiento y la atención de

los hijos se relaja. Se encuentra que la escuela tiene una función mínima en el comportamiento de sus estudiantes por estar en entornos violentos, los profesores dan su clase e inmediatamente salen a su casa, el trabajo precarizado de los padres, la no presencia de padre o madre, el abandono escolar o la combinación de escuela y trabajo, el retorno al núcleo familiar después de un matrimonio temprano.

Por lo anterior, las intervenciones sociales deben surgir desde la organización de las comunidades, generando los capitales económico, social, cultural y simbólico para que las comunidades dirijan su propio desarrollo enmarcado en los Derechos Humanos y en los Derechos económicos, sociales y culturales. Hay un entusiasmo claro de las y los adolescentes, el 37.3% mira a México mejorado en 10 años, mientras que el 32.2% cree que se va a desmejorar. El 72% se mira como profesionista, pero para ello, se deben crear las condiciones sociales donde se inserten las y los adolescentes para que sean ellos quienes construyan su futuro mediante la generación de los capitales.

Se tiene un fenómeno de crisis de lo social tradicional y lo estatal autoritario, la idea es ir generando las bases para un nuevo contrato social mediante la incorporación de la gerencia social, donde las políticas públicas se construyan mediante el aporte de adolescentes, padres de familia, escuela, comunidad y las instituciones públicas.

Actualmente, no hay elementos para decir que las políticas estatales tienen un impacto concreto en el comportamiento en adolescentes; continúan reproduciéndose los mismos fenómenos de siempre, desnutrición, maltrato, violencia, embarazos no deseados, incorporación al mercado de trabajo a edades muy cortas en espacios locales.

Las políticas sociales tendrán que dejar de lado el asistencialismo para pasar a la asistencia social. Se debe construir un espacio social, donde las comunidades en conjunto con los promotores sociales generen el suficiente capital que les permita crear un desarrollo alternativo enfocado en la calidad de vida, priorizando la salud educación y los derechos humanos. Finalmente, la asistencia social debe ir acompañada de la gerencia social a través de la generación de capitales como el económico, social, cultural, social y simbólico.

BIBLIOGRAFÍA

- Alayón, N. (2008). *Asistencia y asistencialismo. ¿Pobres controlados o erradicación de la pobreza?* Argentina: Lumen-Hvmanitas.
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y cultura*. México: Grijalbo-Consejo Nacional para la Cultura y las Artes México.
- Bourdieu, P. (1998). *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. España: Taurus. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/10510970802467387>
- Bourdieu, P. (2000a). *Esquisse d'une théorie de la pratique - Précédée de trois études d'ethnologie kabyle. Points Essais*. Francia: Editions du Seuil.
- Bourdieu, P. (2000b). La formas del capital. Capital económico, capital cultural y capital social. *Poder, Derecho y Clases Sociales*, 131–164. Retrieved from <https://doi.org/10.1787/1e2bf814-fr>
- Briceño, (et. al). (2020). Gestión social comunitaria: autogestión y cogestión. Retrieved 13 August 2020, from <http://gerenciasocialupel2012.blogspot.com/2012/05/gestion-social-comunitaria-autogestion.html>
- Costa, R. (2016). El agente social en la teoría de la estructuración de A. Giddens. *Estudios - Centro de Estudios Avanzados. Universidad Nacional de Córdoba*, (11), 99–108. Retrieved from <https://doi.org/10.31050/1852.1568.n11-12.13661>
- De Oliveira, M. (2016). Los consejos comunales y la gerencia social comunitaria. *Apuntes Universitarios*, 6 (1), 9–21. Retrieved from <https://doi.org/10.17162/au.v6i1.229>
- DOF. ACUERDO número 29/12/19 por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez para el ejercicio fiscal 2020. (2019). México.
- DOF. ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación de PROSPERA Programa de Inclusión Social, para el ejercicio fiscal 2019 (2019). México.
- Ema, J. (2004). Del sujeto a la agencia (a través de lo político). *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 1(5), 1. Retrieved from <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.114>

- Giddens, A. (2006). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires; Madrid: Amorrortu editores.
- Jara, O. (2012). Sistematización de experiencias, investigación y evaluación: aproximaciones desde tres ángulos. *Educación Global*, 1(Febrero). Retrieved 13 January 2018 from <http://educacionglobalresearch.net/wp-content/uploads/02A-Jara-Castellano.pdf>
- Kliksberg, B. (1999). Hacia una gerencia social eficiente en América Latina. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 43(175), 163–169. Retrieved 23 July 2020 from <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/190/190>
- Márquez, M. (2007). *Gerencia Social. Buen Gobierno*. Retrieved 13 August 2020 from Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C.: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=569660524002>
- Montaño, C. (2007). Trabajo social e intervención: la politización de la acción profesional. In *Conferencia presentada en el VII Coloquio Internacional de Estudiantes de Trabajo Social* (p. 18). Costa Rica: Trabajo Social Universidad de Costa Rica. Retrieved 5 March 2019 from www.ts.ucr.ac.cr
- Ortiz, L., Ortiz Palacios, L. Á., & Ortiz, L. (1999). Acción, Significado y Estructura en la Teoría de A. Giddens. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 6 (20). Retrieved 17 July 2020 from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10502002>
- Sampieri, R. et al. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MacGrawHill.
- Taleb, N. (2007). *El Cisne Negro. El impacto de lo altamente improbable*. España: Ediciones Paidós Ibérica. Retrieved from <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Vieira, J. (2004). Gerencia y política social: análisis de su relación, desarrollo y evaluación con énfasis en el gobierno de Rafael Caldera (1993-1998). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, X (2), 131–160. Retrieved 13 August 2020 from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36410208>

Un análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector energético español: cómo se presenta, cómo se percibe

DIANA VICTORIA LASIERRA ASÚN
ECONOMISTA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
diana.lasierra.asun@gmail.com

Resumen: Este trabajo analiza la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas del sector energético que cotizan en el Ibex 35. Gira en torno a contrastar la postura de estas empresas sobre las políticas de compromiso con la sociedad en términos sociales o medioambientales, recogidas en las teorías de Responsabilidad Social Corporativa, con la percepción que la propia empresa tiene de estas acciones comerciales. La pregunta es si estas políticas responden a una estrategia de marketing sofisticada o, en cambio, constituyen un compromiso empresarial real con los problemas que preocupan a la sociedad en su conjunto. El estudio está organizado para seguir la Triple Línea de Base (preocupaciones económicas, sociales y ambientales), pero se enfoca en las dimensiones social y ambiental. Para ello, se desarrollan y comparan dos índices. El Índice de Sostenibilidad, que recoge la información proporcionada en los informes de sostenibilidad de la empresa por un

período de tres años, y el Índice de Sostenibilidad Real, que representa la percepción de la sociedad en general, obtenido de diversas fuentes externas a la propia empresa. El análisis concluye que las empresas del sector realizan acciones que son percibidas como insuficientes en su dimensión social mientras que la sociedad expresa una valoración más positiva del ámbito ambiental. Por tanto, cabe destacar que las políticas de Responsabilidad Social implantadas por las empresas analizadas, especialmente en sus aspectos sociales, responden principalmente a aspectos de reputación empresarial.

Palabras clave: responsabilidad social corporativa, reportes de sostenibilidad, indicadores de sostenibilidad, compromiso empresarial y objetivos de la compañía.

An analysis of Corporate Social Responsibility in the Spanish energy sector: how it is presented, how it is perceived

Abstract: This paper analyzes the Corporate Social Responsibility of companies in the energy sector that are listed on the Ibex 35. It revolves around contrasting the stance taken by these companies on the policies of commitment to society in social or environmental terms, included in Corporate Social Responsibility theories, with the company's own perception of these business actions. The question is whether these policies respond to a sophisticated marketing strategy, or instead constitute a true and real corporate commitment to issues that concern society as a whole.

The study is organized to follow the Triple Bottom Line (economic, social and environmental concerns), while focusing on the social and environmental dimensions. To do this, two indices are developed and compared. The Sustainability Index, which collects the information provided in the company's sustainability reports for a period of three years, and the Real Sustainability Index, which represents the perception of society in general, obtained from various sources external to the company itself.

The analysis concludes that companies in the sector carry out actions that are perceived as insufficient in their social dimension while society expresses a more positive assessment of the environmental field. Therefore, it should be noted that the Social Responsibility policies implemented by the companies analyzed, especially in their social aspects, respond mainly to aspects of business reputation.

Key words: corporate social responsibility, sustainability reports, sustainability indicators, business commitment and company objectives.

Un análisis de la Responsabilidad Social Corporativa en el sector energético español: cómo se presenta, cómo se percibe



Diana Victoria
Lasierra Asún

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415127

Recibido: 26/11/2019

Aceptado: 27/10/2020

INTRODUCCIÓN

Motivación

El desarrollo económico es una meta a alcanzar por todas las economías. Dicho desarrollo en ocasiones, conlleva unas externalidades negativas como el cambio climático, la contaminación, desigualdad o limitaciones en los derechos humanos entre otros desajustes. Estas externalidades generan unos costes sociales que repercuten sobre la sociedad y lo que preocupan al conjunto de la sociedad y a la Administración Pública. La Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo en su Informe Brundtland (1987) define el desarrollo sostenible como *“aquél que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”*. En la actualidad, no sólo es relevante alcanzar un nivel de progreso, sino también es importante la forma de conseguirlo. El crecimiento económico, objetivo a alcanzar, debe ser sostenible. Esto significa que haya crecimiento, pero que éste pueda permanecer

en el tiempo. Por ello, la intención de las empresas es minimizar e incluso evitar esos costes sociales y medioambientales inherentes a la actividad productiva. Constituye una idea ambiciosa que, en palabras de Tirole (2017), trata de proteger a las partes implicadas que no controlan el proceso de decisión, para que los que sí lo controlan (los accionistas y los directivos) no ejerzan demasiadas externalidades sobre ellos.

A finales del siglo XX se generaliza en las empresas la práctica de vincular su actividad, estrictamente económica, con la sociedad y el entorno que le rodea. Aunque la noción teórica de la necesidad de vincular la empresa con aspectos más sociales, y no tanto económicos es anterior, no se pone en práctica hasta hace relativamente poco tiempo (Rodríguez, 2007). Comienza un cambio de paradigma sobre los objetivos empresariales. Así, la actividad empresarial genera valor, no sólo destinado a sus accionistas o propietarios, sino a todos y cada uno de sus grupos de interés que confluyen en la empresa, los “stakeholders”. Este conjunto de medidas introducidas en su estrategia empresarial se encuadra bajo el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC en adelante).

El Marco Conceptual de la Responsabilidad Social Corporativa, la Asociación Española de Contabilidad y Administración de la empresa (2004) define la RSC como *“el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos sociales con quien se interactúa”*. Antes, la Comisión Europea en el Libro verde (2001) definía la RSC como *“la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”*. En 2011, la Comisión Europea agrega a esta definición cómo *“la responsabilidad de las empresas por sus impactos en la sociedad”*.

En ambas definiciones se pone de relieve el carácter voluntario de la RSC. Aunque esta práctica, no sea una obligación legislativa, cada vez son más las empresas que introducen la RSC en su estrategia empresarial. Desde el punto de vista empresarial la razón de que las propias empresas incluyan la RSC en su estrategia es que el valor creado por su actividad no sólo repercute

económicamente en la organización, beneficio para los accionistas, sino que aumente el bienestar a nivel social y ambiental. Las empresas consideran parte de su deber con la sociedad y el entorno que le rodea.

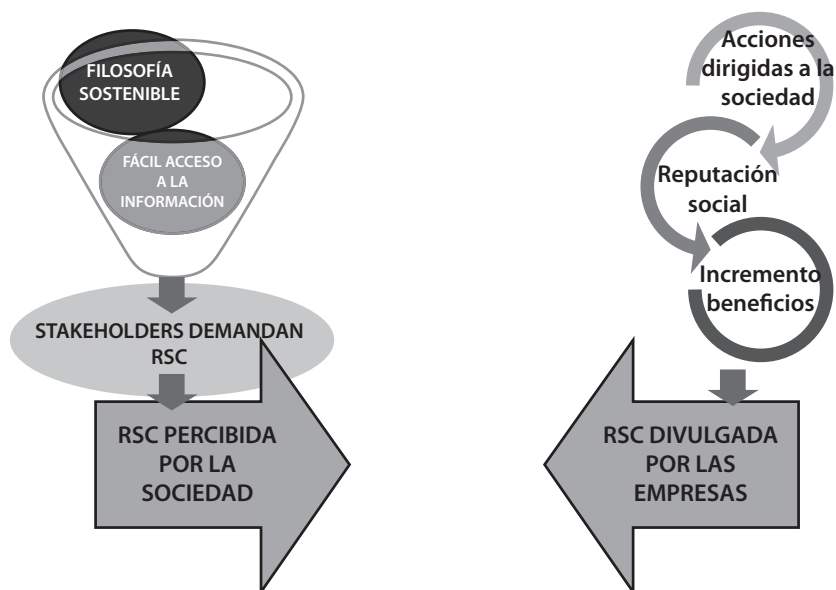
El otro punto de vista a considerar es el que se manifiesta por la ciudadanía. Para ello se parte de la aseveración de *Ciro Hernández* (2011) en la que se presenta las acciones sociales de las empresas como una “acción comercial, más interesada en la obtención de beneficio que en satisfacer una necesidad social”. La sociedad actual esgrime diversas razones para exigir la implantación de la RSC. Hoy en día la sociedad expresa inquietud por los aspectos sociales y medio ambientales de la actividad productiva. La tecnología y la globalización facilitan a los interesados el acceso a la información de las empresas. El conocimiento sobre la actividad empresarial permite a la sociedad ser más crítica, analítica y valorar las actuaciones empresariales, más allá de lo que las empresas divulgan. Esto facilita al conjunto de los agentes el poder conocer mejor la actividad productiva de la empresa y su forma de llevarla a cabo. Este análisis se puede observar desde el acceso a los recursos, al propio proceso productivo y hasta la fase comercialización. Es decir, todas las fases de la actividad empresarial pueden ser disecionadas y analizadas. Los stakeholders afectados por las empresas, y la sociedad en su conjunto, tienen al alcance, no sólo conocer la información que divulga la empresa, sino también contrastar su aplicación en la realidad. Las acciones de la empresa marcan su reputación. *Wartick* (1992) define la reputación corporativa como “la agregación de la percepción de los distintos participantes sobre el grado en que las respuestas de la organización van a satisfacer las demandas y expectativas de los stakeholders”. La visión actual de los consumidores percibe la reputación no sólo del producto, de la marca o de empresa, sino también la reputación social. Es decir, la imagen que ofrece la empresa sobre sí misma en los aspectos sociales y medio ambientales. Por lo que la empresa, ante la posibilidad de ser analizada por sus grupos de interés, es empujada hacia una filosofía empresarial con valores éticos, tanto sociales como medio ambientales. A través de la reputación social, la empresa hace de vector de una demanda de comportamiento prosocial. Por ejemplo, una cadena de cafés al utilizar un café

de comercio justo (en principio más costoso) no le hace reducir beneficio, puesto que satisface la demanda de su clientela que está dispuesta a pagar el sobre coste correspondiente (Tirole, 2017).

En conclusión, la preocupación de la empresa por otros agentes es valorado por la sociedad, y le concede a la empresa una mayor y mejor reputación entre la sociedad, que la empresa concibe como cliente potencial. Por ello, se puede afirmar que la reputación social es generadora de beneficios económicos de forma indirecta. Este hecho queda demostrado en el informe “Winning with Integrity”, que fue realizado por “Market and Opinión Research International” en 1999, donde se resalta que la percepción de los grupos de interés sobre la empresa está fuertemente vinculada a la responsabilidad social de está. Esto se debe a que las empresas prosperan más, si mantienen actitudes en las que asumen y comparten los valores de la sociedad. Por el contrario, las que ofrecen una separación entre ellas y su entorno suelen encontrar dificultades en el futuro. Así lo afirmaba Elkington (1998): *“las empresas líderes comienzan a tener una visión más amplia de contabilidad, auditoría y publicación de información, que comprende aspectos financieros, ambientales y sociales o éticos”*. Esta hipótesis es apoyada por Godfrey (2008) al constatar que las atribuciones positivas de las partes interesadas y un efecto seguro en los beneficios de la empresa.

He aquí la importancia de la divulgación de la información no financiera por parte de las empresas. Por una parte, la demandan los stakeholders para aumentar su conocimiento acerca de las prácticas empresariales, como se representa gráficamente en la parte izquierda de la figura 1. Y de otra, por el interés de las propias empresas, pues si se ajusta a las expectativas sociales y medio ambientales de la sociedad, conseguirán aumentar su reputación social y con ello sus ventas y su beneficio, como se muestra esquematizado en la parte derecha de la figura 1. Tirole (2017), en *La Economía del bien común*, señala como la creación de valor y la responsabilización, entendida como la valoración por parte de la empresa de los efectos que tienen sus decisiones en las partes implicadas, no están reñidas, en contra de otras visiones más ortodoxas como las de Friedman.

Figura 1: Representación esquemática de las dos perspectivas: sociedad y empresas



Fuente: Elaboración propia

Una vez aclarada la importancia de la RSC y su divulgación para las dos partes (sociedad y empresa), se pasaría a una segunda cuestión y es la posibilidad que tiene la sociedad de contrastar la información divulgada por la empresa con los efectos de las actividades empresariales apreciadas. De esta forma, se encuentra que las actuaciones de RSC que difunden las empresas en sus informes públicos, queda en ocasiones cuestionada, al contrastarla con la percepción que tiene el conjunto de la sociedad. Así se desprende, de esta noticia de prensa: “Las firmas del Ibex recibieron en 2018 más de 8.000 denuncias en sus buzones éticos sobre posibles irregularidades”, (elDiario.es, 5/5/2019). Se trata de una simple noticia de un medio de comunicación, pero recoge las inquietudes sociales de amplios sectores sociales, que dudan de los comportamientos de las empresas en post de un genérico e impreciso interés de la sociedad.

Objetivo

El objetivo principal del presente trabajo es investigar sobre los motivos subyacentes de la implantación de la RSC dentro de la estrategia empresarial. A este objetivo principal le sigue, un objetivo secundario, pero necesario, cual es el de analizar si la percepción que tiene la sociedad sobre las actuaciones sociales y medio ambientales se corresponde con las anunciadas por la empresa dentro de su política de RSC.

Escobar y González (2000) ya estudiaron la posible disparidad, entre la finalidad de la política sostenible de la empresa y los efectos de esta observados por la sociedad. Su investigación se centra en la RSC de Endesa y está desarrollada de forma longitudinal. En su trabajo constatan la inclinación por parte de la empresa de desarrollar las iniciativas sostenibles básicamente como *“instrumento de marketing (propaganda y/o relaciones públicas) orientado a maximizar el valor para el accionista”*, en vez de ser una estrategia orientada a todos y cada uno de los stakeholders.

En un primer momento se establecen dos posibles motivos de elaborar la RSC por parte de las organizaciones. Un primer motivo derivaría de la preocupación sincera por el entorno y sociedad que le rodea, acorde con la actual filosofía. Una segunda razón, sigue las motivaciones de la Teoría de los Stakeholders, que establece que el objetivo de la empresa vendría exigido por la sociedad, desde un punto de vista de servir a los agentes relacionados con la empresa (Nascimento, 2001). La sociedad induce indirectamente a la empresa a incorporar una filosofía social y medio ambiental, al tener un poder de elección sobre el consumo y por tanto al influir en los resultados de la empresa. Las motivaciones de que prevalezca una u otra razón nos plantea que, o bien las empresas comunican mal lo que hacen en términos de RSC o bien las actuaciones son meros instrumentos de marketing.

Aportaciones

Este trabajo, respecto al estudio de Escobar y González (2000), amplía el análisis al conjunto de empresas españolas

energéticas en un periodo concreto. Además, se trata de un trabajo de carácter transversal, y no de tipo longitudinal como el citado anteriormente. Otras referencias en relación a nuestro trabajo las encontramos en el análisis de las políticas de responsabilidad social para el caso de Iberdrola de Sáez, Horno y Lago (2008), centradas también en una sola empresa. Referidos a casos internacionales, Zao When (2015), concluyen en que la mayor parte de las empresas analizadas del sector energético difieren entre la preocupación que muestran en sus informes con los efectos conseguidos de estas medidas. Barnes (2016) se centra en las empresas energéticas renovables de Islandia y EEUU, con conclusiones similares.

La elección de este sector productivo para analizar la RSC se debe a la controversia que suscita dada la idiosincrasia del propio sector energético. El sector de la energía tiene, en general, un alto impacto en el entorno, puesto que su actividad está muy relacionada con el medio ambiente (puede producir contaminación ambiental). Genera incidencias diversas en las comunidades locales (desaparición de comunidades al construir un pantano, por ejemplo) y es objeto de críticas frecuentes por extraer beneficios extraordinarios de la sociedad, ejerciendo como grupo de presión, lo que normalmente se entiende como “captura de rentas”. Pero también, a su vez, esta industria constituye un factor de impulso del desarrollo económico y social. Por ello, el Grupo de Investigación de Organizaciones Sostenibles (GIOS) de la ETSII-UPM en colaboración con Energía y Sociedad (desde 2007) tienen como objetivo estudiar los impactos en las tres dimensiones de la RSC del sector eléctrico y contribuir a impulsar buenas prácticas empresariales.

Otra de las peculiares características del sector es su estructura competitiva. Los pocos oferentes del sector pueden dar lugar, a veces, a prácticas ajenas al libre mercado que constituyen objeto de denuncias y quejas ciudadanas, es decir, posiciones de oligopolio y actitudes buscadoras de rentas, en términos de economía pública.

Por todos esos aspectos, a través de la RSC se espera que el sector actúe y cumpla un papel sostenible, en el más amplio sentido, en materia económica, social y medio ambiental (Stjepcevic y Siksnyte, 2017). De hecho, los resultados del Observatorio de

FUNSEAM (2019) destaca el papel del sector energético español, principalmente sus Utilities eléctricas y gasistas, que impulsan a la Unión Europea en el cumplimiento de la misión de la RSC y la Sostenibilidad.

La estructura de este trabajo se divide en varios apartados. En el primero se desarrolla la motivación, el objeto de estudio y las aportaciones. En el segundo, se exponen los antecedentes y la literatura sobre el estado de la cuestión. El tercer apartado se centra en los datos a analizar (memorias de las empresas y datos reales) y la metodología. En el cuarto apartado se mostrarán los resultados y su interpretación y en el último se señalan las aportaciones, limitaciones del estudio y las posibles extensiones del mismo.

ANTECEDENTES

Para aproximarnos al concepto de la RSC moderna conviene hacer una contextualización histórica de la RSC constituye una extensión en algunas de esas propuestas teóricas. La teoría económica neoclásica (Friedman, 1970) relaciona la responsabilidad social de la empresa únicamente con la función de responder a los intereses económicos de los propietarios de la entidad, sin considerar a la sociedad, es decir, maximizar los beneficios. Frente a esta corriente, surge otro planteamiento de gestión denominado modelo socioeconómico, que incorpora al objetivo de maximizar beneficio para el accionista, la consideración de un beneficio para la sociedad en su conjunto. Sus principales exponentes son Freeman (1984) y Carroll (1979).

Entre los años 80 y 90 del siglo XX, se desarrollan diversos estudios sobre la materia. En Alvarado (2008) se recogen un conjunto de teorías, como son: la presencia de las *Asociaciones Corporativas* que realizan Brown y Dacin (1997), donde señalan los requisitos y el conjunto de herramientas para determinar la RSC de acuerdo a los interlocutores y el entorno; *la teoría del Desarrollo Sostenible* de Gladwin, Kennelly y Krause, (1995) que definen el desarrollo sostenible como el proceso que permite el desarrollo humano de forma inclusiva, conectada, equitativa, prudente y segura; *la pirámide de Carroll* (1991 y 1999) en la que se distingue cuatro clases de RSC que puede llevar a cabo la empresa. La

forma de abordar el concepto de la RSC en cada una de ellas es independientemente, pero todas ellas coinciden en la necesaria práctica de la sostenibilidad dentro de las funciones empresariales. En definitiva, como establece Lozano (2007) *“el término RSC tiene un perfil propio, porque es el resultado de un recorrido que ha evolucionado para crear un sistema relacional entre las empresas y la sociedad”*.

Finalmente, con objeto de enfocar este conjunto de teorías al presente trabajo, nos centramos en la reflexión de Drucker (1996): *“cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social”*. Y así parece que se está realizando actualmente, puesto que cada vez un mayor número de empresas reconoce más abiertamente su responsabilidad social y la considera parte de su identidad. Así lo recoge el Libro Verde de la Comisión Europea en una definición de RSC actualizada en 2011 *“la RSC es la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”*.

La comunicación de la información no financiera

La incorporación de la RSC en las empresas genera un problema acerca de la transmisión de este tipo de prácticas a los interesados. En estos tiempos, las empresas tienen la obligación legal de elaborar y comunicar la información relativa a su actividad empresarial. Esta exigencia legal se refiere únicamente a la información financiera. A diferencia de esta información, la relativa a la responsabilidad social no es exigida por ley, pero la demanda de los stakeholders y de la sociedad en general, ha empujado a las compañías a su presentación y posibilidad de acceso pública a ella.

El problema de divulgar la información no financiera es la falta de una normalización debido a la inexistencia de una obligación legal de proveerla. Esto conlleva la disparidad y desigualdad en la presentación y en el contenido de dicha información. De ahí la necesidad de generar ciertos marcos y normas que permitan ayudar a las empresas a su *reporting*. Vázquez (2005) establece entre los principios característicos

de la RSC la utilización de indicadores. Estos indicadores deben permitir evaluar el desarrollo de los contenidos y la puesta en marcha de procedimientos, con la finalidad de que recoja la información estandarizada de la RSC de la empresa, y pueda ser objeto de análisis y toma de decisiones por parte de los stakeholders. La Comisión Europea en el Diario Oficial de la Unión Europea de julio de 2017 establece “*La divulgación adecuada de información no financiera es un elemento esencial para posibilitar la sostenibilidad de la actividad financiera*”. Por todo lo dicho y en respuesta a la Agenda 2030 han surgido los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Naciones Unidas o El Global Reporting Initiative (en adelante GRI) de CERES (*Coalition for Environmentally Responsible Economies*) y UNEP (*United Nations Environmental Programme*).

Este trabajo analiza la información en materia sostenible que presentan las empresas, para este fin se seguirá el indicador GRI que facilita la comparativa de esta información tan heterogénea. Este indicador pretende dotar de una serie de ítems que sirvan como guía para diseñar la gestión de la RSC de la empresa, así como para las políticas, procedimientos, programas y demás. Inicialmente, este indicador fue creado por CERES en 2003. Sin embargo, la UNEP FI (Programa de Medioambiente de Naciones Unidas para Instituciones Financieras) se asoció al Global Reporting Initiative, a fin de continuar con el trabajo logrado hasta la fecha en el área social y comenzar a trabajar en el desarrollo de indicadores de desempeño medioambiental.

Responsabilidad Social Corporativa: coste o inversión

Las medidas de RSC de la empresa proporcionan a los stakeholders información referente a ésta, así como el coste que implican. Desde una perspectiva neoliberal, la introducción de la RSC en la empresa supone un coste por los recursos destinados a llevar a cabo los proyectos e iniciativas sostenibles. Cabría preguntarse si para la empresa el destino de los recursos hacia la RSC es una inversión o un coste y, en cualquier caso, el motivo por el qué lo realiza. Este punto de vista contrasta con el de Porter y Kramer (2006). Estos autores consideran la RSC como una oportunidad de negocio, una ventaja competitiva en

el mercado puesto que responde a las demandas sociales en cuanto a la sostenibilidad de las empresas. Se establece una disyuntiva en la consideración del desembolso que implica la RSC: coste o inversión.

Las actuaciones que lleva a cabo la empresa para la implantación de la RSC, inicialmente suponen costes. Puede interpretarse que estos costes luego se recuperan y, por tanto, son una inversión.

En este punto, debería tenerse en cuenta lo que señalan Baumol y Blackman (1993) acerca de que, unos mayores costes en la producción, para atender cuestiones sociales o medioambientales, reducen la competitividad de la empresa. Es lo que han denominado como la “Teoría de la Exclusión del Despilfarro”. Según esta teoría, aquella empresa que incurra, por esas razones, en un aumento de costes será expulsada del mercado, si las otras empresas no hacen lo mismo. Sin embargo, se puede creer que es una cautela innecesaria en el caso de la RSC, por lo menos en estos momentos, en los que los compromisos adquiridos por las empresas son limitados. Los costes, que estas prácticas suponen para la empresa, no son tan elevados como para que la empresa se sitúe en una posición menos competitiva. También ocurre que las empresas que aplican medidas de RSC suelen desarrollar técnicas más agresivas de planificación fiscal para pagar menos impuestos, lo cual puede compensar los gastos extras de la RSC, hecho que se Guenther et al. (2016).

Por otra parte, las empresas que aplican criterios de la RSC también pueden verse beneficiadas por respuestas positivas de la sociedad en general, y de los consumidores en particular, sin que esto se considere una estrategia pura de marketing.

En cualquier caso, mientras persista el riesgo señalado por Baumol y Blackman, cuantas más empresas se comprometan a la RSC, mayor podrá ser la contribución que cada una de ellas realiza a las actividades sostenibles, sin ver amenazada su posición competitiva.

En cambio, Salas (2009) remarca la necesidad de llevar a cabo una RSC por parte de las empresas. Considera que la actividad empresarial produce ciertos impactos negativos en la sociedad y en el medio ambiente que demandan actuaciones de las empresas para minimizarlos.

DATOS Y METODOLOGÍA

Datos

El sector energético queda subdividido en tres subsectores: petróleo, electricidad y gas y energías renovables. El campo de estudio son las empresas referentes a los dos primeros subgrupos:

Subsector: 1.1 Petróleo	REPSOL, S.A.
Subsector: 1.2 Electricidad y Gas	ENAGAS, S.A.
	ENDESA, S. A.
	IBERDROLA, S.A.
	NATURGY ENERGY GROUP, S.A.
	RED ELECTRICA CORPORACION, S.A.

El análisis se realizará sobre el reporting que elaboran las empresas citadas. Esta divulgación sigue el Triple Botton Line que abarca las tres dimensiones económicas, social y medio ambiental. El trabajo se centra en las dos últimas dimensiones (social y medio ambiente) para los años 2016, 2017 y 2018.

Las dos fuentes de datos que se utilizan en este estudio son:

1. Datos internos: que proceden de la información suministrada por las empresas en sus informes y memorias de sostenibilidad de los tres años analizados.
2. Datos externos: procedentes de diversas fuentes externas a las empresas. Se analizan varias fuentes externas a la empresa (estadísticas de organismos oficiales, del Ministerio de Trabajo, Inmigración y Seguridad Social, sentencias, declaraciones o notas de prensa en medios de comunicación). Por esta razón hay que ser conscientes y muy prudentes en la interpretación de estos últimos datos.

Metodología

La metodología seguida en el estudio se ha dividido en dos partes:

- Parte A: Análisis de la RSC realizada por el sector a lo largo de los tres años.

- Parte B: Se exponen las expectativas de la sociedad.
- Parte C: Comparación de la información divulgada por las memorias respecto a la información que refleja la percepción de la sociedad.

El análisis de ambas informaciones, interna y externa, se desglosará en las dos dimensiones objeto de estudio la dimensión social y la medioambiental. Para concretar el estudio estos dos bloques se desagregarán en una serie de ítems que recogen los principales asuntos que tratan las empresas sobre sostenibilidad.

Los ítems a considerar de cada dimensión se establecen a continuación. Su denominación se basa en la que establece la guía GRI 2016, con modificación propia necesaria para que se ajustase a este estudio. Esta metodología es una aproximación propia partiendo de la establecida en el estudio de Haro et al. (2011).

La dimensión ambiental está compuesto por 8 ítems (tabla 1) y la dimensión social, se subdivide en función de los grupos de interés afectados: laboral (LA), sociedad (SO), proveedor (PR) y cliente (CL) (tabla 2).

Tabla 1. Ítems de la dimensión medio ambiental

No.	GRI	DESCRIPCIÓN
1	EN 301	Materiales 2016
2	EN 302	Energía 2016
3	EN 303	Agua
4	EN 304	Biodiversidad
5	EN 305	Emisiones
6	EN 306	Efluentes y residuos
7	EN 307	Cumplimiento ambiental
8	EN 308	Evaluación ambiental de proveedores

Fuente: Elaboración propia a partir de GRI 2016.

Tabla 2. Ítems de la dimensión social

No.	GRI	DESCRIPCIÓN
1	LA 401	Empleo
2	LA 402	Salud y Seguridad en el trabajo
4	LA 404	Diversidad e igualdad de oportunidad
5	LA 405	No discriminación
6	LA 406	Libertad de asociación y negociación colectiva
7	LA 407	Trabajo infantil
8	LA 408	Trabajo forzoso u obligatorio
9	SO 409	Derechos de los pueblos indígenas
10	SO 410	Evaluación de los derechos humanos
11	SO 411	Comunidades locales
12	PR 412	Evaluación social de los proveedores
13	PR 413	Políticas públicas
14	CL 414	Salud y seguridad de los clientes
15	CL 415	Marketing y etiquetado
16	CL 416	Privacidad del cliente

Fuente: Elaboración propia a partir de GRI 2016.

Parte A:

El análisis de contenido se basa en el estudio de la información que divulgan las empresas energéticas en los informes y memorias sostenibles de los años 2016 - 2018. La información no financiera presentada por las empresas es muy heterogénea, esto puede dificultar el análisis. Por esta razón, se parte del estudio de la matriz de materialidad de las empresas, incluida en las memorias. Estas matrices identifican el grado de importancia que asignan los stakeholders y la propia empresa a los ítems objeto de estudio. Este instrumento permite homogeneizar el estudio entre las seis empresas, al elaborarlo todas ellas. La información procedente de la matriz se ampliará con la información de las memorias sobre los ítems.

La tabulación de los datos se realizará para cada ítem en cada empresa, y luego se realizará una media del sector. La finalidad

es analizar cómo evoluciona el ítem en cada una de las empresas, pero también conocer cómo se comporta en el sector energético.

La valoración sigue los siguientes criterios de puntuación:

- Según la identificación de la información del ítem en los informes: Si aparece en los informes de sostenibilidad se valorará con un punto, en caso contrario será de 0 puntos. Esto se repetirá en los tres años.
- Según la valoración de la información comparada con el/ los año/s anterior/es. Si el ítem ha mejorado a lo largo de los años estudiados se otorgará un punto más. Esto se repetirá cada año. En caso contrario, no sumará.

La obtención de la puntuación máxima es el sumatorio de la mayor valoración en ambos criterios de puntuación.

El resultado de la tabulación de estos datos queda representado en las tablas 4 y 5. En ellas se muestra para cada ítem, en cada empresa una valoración, de acuerdo al sistema anterior. Para facilitar la interpretación se ha identificado una escala de colores: gris oscuro, el ítem recibe una valoración baja; gris claro: intermedia y blanco: alta. Además del análisis individual, se otorga una media del sector para determinar la valoración del conjunto de las empresas.

El instrumento utilizado para el análisis de los ítems en las memorias es el Índice de Sostenibilidad (en adelante IS). El IS pretende determinar, para el conjunto de empresas, el compromiso que la empresa tiene respecto a cada ítem a lo largo de los tres años. Los datos a emplear son las valoraciones de las tablas 5 y 6. A través de este indicador se determina el peso relativo para cada ítem del conjunto de las empresas respecto al total. Su fórmula es el cociente entre la valoración que le dan todas al ítem respecto al máximo valor que podría obtener:

$$IS = \left(\frac{\sum \text{Valor Ítem empresas}}{\sum \text{Valor máximo Ítem empresas}} \right) * 100$$

Parte B

En esta segunda parte del trabajo, se contrasta la información recogida en la parte A con datos externos a la empresa que muestran la percepción que la sociedad y los stakeholders tienen sobre las medidas sostenibles que comunica el sector.

En este caso, se realizará directamente para el sector y no para cada empresa, puesto que los datos externos se obtienen en su mayoría a nivel sectorial. La metodología sigue siendo la misma que en el apartado A, pero para la información que muestra la percepción de la realidad.

El instrumento, utilizado para este análisis, es el Indicador de Sostenibilidad Real (en adelante ISR). Este indicador sigue la fórmula del IS. A diferencia del anterior, en el ISR la valoración de cada ítem se determina del análisis de la información referente al sector respecto al total de la economía. La información relativa a cada ítem varía. Puesto que no existe en la realidad un dato concreto que refleje la información sobre el ítem, se elaboran unos parámetros que serán equivalentes a los ítems del estudio. Estos parámetros recogen uno o varios datos. A continuación, se concretan cada uno de ellos (las fuentes y su obtención):

- Medio ambiente (EN 301-308): A partir de los informes de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, que recoge reclamaciones de los consumidores sobre las empresas del sector. También se analizan sentencias judiciales relativas al sector.
- Laboral: Datos estadísticos socio-laborales facilitados por la Seguridad Social Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social:
 - Empleo (LA 401): el dato se elabora a través de datos de nivel de empleo facilitados por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y estadística sobre las relaciones en el trabajo.
 - Salud y Seguridad en el Trabajo (LA 402 y 403): se realizará una valoración conjunta de datos estadísticos sobre accidentes laborales y calidad en el trabajo, datos facilitados por Ministerio de Trabajo, Migración y Seguridad Social.
 - Diversidad e igualdad de oportunidades (LA 404 y 405): Parámetro de elaboración propia en el que se ha analizado el organigrama de las empresas para recabar información sobre el número de trabajadoras en las empresas y otros grupos en riesgo de exclusión, sobre todo en puestos de nivel medio y alto.

- Libertad de asociación y negociación colectiva (LA 406); se realiza una valoración conjunta de tres datos: Estadística sobre convenios colectivos de trabajo (número de convenios colectivos aprobados en el sector en ese año); Estadística sobre mediación, arbitraje y conciliación: número de conflicto laboral solucionados) y Estadística sobre huelgas y cierres patronales (número de huelgas o cierres patronales que se han llevado a cabo en el sector en el año).
- Comunidad:
 - Trabajo infantil y forzoso (SO 407-410): datos obtenidos de ONG (Save The Children). Aunque se mencionan estos ítems, el sector energético no es uno de los sectores económicos más afectado por ellos, como pueda ser el textil, por ejemplo.
 - Comunidad (SO 411): los datos se obtienen de las estadísticas que proporciona la Comisión de Energía, FACUA-Consumidores en Acción y Organización de Consumidores y Usuarios.
- Proveedores (PR 412y 413): en cuanto a esta categoría hay que señalar que estas empresas por el tipo de producto que suministran tiene una estrecha relación con las políticas públicas. Por ello, para este ítem se ha analizado la legislación establecida por la administración en esos años. Análisis de la legislación del sector y contenido de esta.
- Clientes (CL 414-416): los datos se obtienen de las estadísticas que proporciona la Comisión de Energía, FACUA-Consumidores en Acción y Organización de Consumidores y Usuarios, sobre las denuncias realizadas a estas empresas por los clientes.

Parte C:

En síntesis, una vez analizada la información proporcionada por las empresas en sus memorias internas, se comparará los indicadores creados que reflejan la valoración para cada uno de los ítems del sector. De un lado el Indicador de Sostenibilidad (IS) y el Indicador de Sostenibilidad Real (ISR).

RESULTADOS

Análisis de la RSC en el sector energético

PARTE A: Análisis de los datos internos del sector:

A continuación, se presenta las valoraciones de las seis empresas analizadas para los ítems examinados. Se recogen los aspectos relativos a la dimensión social, englobando varias categorías diferentes atendiendo a la relación que estos grupos de interés tienen con la empresa. LA: aspectos relativos a los trabajadores, SO: sobre aspectos de la sociedad en general, PR: aspectos relativos a los proveedores y otras instituciones públicas y CL: sobre aspectos de los clientes de las empresas. Se ha analizado la presentación de medidas en las memorias de las empresas, así como su presencia en la matriz de materialidad. De acuerdo a esta información se les ha valorado con una puntuación, que les permite determinar el color de la presencia de esta dimensión en la empresa de acuerdo con la leyenda que acompaña la tabla, que facilita la comparativa visual.

Tabla 4. Ítems de la dimensión social

No.	GRI	DESCRIPCIÓN	REP	ENA	END	IBE	NAT	R.EL
1	LA401	Empleo						
2	LA402	Salud y Seguridad en el trabajo						
3	LA403	Formación y educación						
4	LA404	Diversidad e igualdad de oportunidad						
5	LA405	No discriminación						
6	LA406	Libertad de asociación y negociación colectiva						
7	LA407	Trabajo infantil						
8	LA408	Trabajo forzoso u obligatorio						
9	SO409	Derechos de los pueblos indígenas						
10	SO410	Evaluación de los derechos humanos						
11	SO411	Comunidades locales						
12	PR412	Evaluación social de los proveedores						
13	PR413	Políticas públicas						
14	CL414	Salud y seguridad de los clientes						
15	CL415	Marketing y etiquetado						
16	CL416	Privacidad del cliente						

Poca relevancia (valor < 3)		Relevancia media (valor entre 3 -5)		Relevancia alta (valor > 5)	
-----------------------------	--	-------------------------------------	--	-----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

La segunda dimensión que se analiza en este trabajo son los aspectos relativos al medio ambiente se recogen en la tabla 5, siguiendo el mismo método.

Tabla 5. Ítems de la dimensión medio ambiente

No.	GRI	DESCRIPCIÓN	REP	ENA	END	IBE	NAT	R.EL
1	EN301	Materiales 2016						
2	EN302	Energía 2016						
3	EN303	Agua						
4	EN304	Biodiversidad						
5	EN305	Emisiones						
6	EN306	Efluentes y residuos						
7	EN307	Cumplimiento ambiental						
8	EN308	Evaluación ambiental de proveedores						

Poca relevancia (valor < 3)		Relevancia media (valor entre 3 -5)		Relevancia alta (valor > 5)	
--------------------------------	--	--	--	--------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

PARTE B: Análisis comparativo de la información interna y percepción de la sociedad

En esta parte B, primero se ha obtenido información sobre esos ítems respecto a la percepción que tiene la sociedad para el sector sobre esos ítems. En este caso, por la dificultad que entrañaba se ha realizado a modo sectorial en vez de por cada empresa del sector. La forma de obtener esta información ha seguido lo expuesto en el apartado anterior de metodología.

En líneas generales la información no financiera, que presentan las empresas analizadas en la parte A, es suficiente para comprender la filosofía que tiene cada una, y el sector en general, sobre las dimensiones social y medio ambiente. Por ello, se ha agrupado la información de la parte A, la suministrada por las empresas, de modo sectorial para poder realizar el análisis comparativo. La información analizada en la matriz de materialidad de las empresas del sector refleja valoraciones similares entre las de la empresa y la de sus stakeholders. Se otorga prioridad alta a los aspectos incluidos en la dimensión económica y medio

ambiental. A la dimensión social, el sector le confiere media o incluso poca importancia, a excepción de Iberdrola y Red Eléctrica Española.

En cuanto al análisis comparativo, de los ítems desarrollados a partir del GRI 2006, representados en la tabla 4 y 5, se extraen las siguientes ideas:

1. La preocupación de las empresas del sector respecto a la dimensión social y medio ambiental es similar, 51% para la social y 58% para el medio ambiente. Esto se deriva de la ponderación del sumatorio de los IS con importancia media o alta, frente al total de ítems valorados. Antes de entrar en cada una de las dimensiones es preciso destacar el ítem de *transición energética*, que tiene un papel relevante para el sector. Sin embargo, del análisis de las memorias se desprenden valores medios o bajos. Solo Naturgy tiene una valoración positiva en la *evaluación social de los proveedores*.
2. En referencia a la dimensión social se consulta la tabla 4. Los ítems mejor valorados (relevancia media o alta) son la *Seguridad y salud en el trabajo*, la *Formación y educación* (anotar que la mayor parte de formación es específica del puesto o aspectos de riesgos laborales), la *Comunidad local* y el *Empleo*. Es preciso destacar estos dos últimos, pues en las matrices de materialidad de las empresas eran asuntos con menor relevancia. Entre los aspectos de menor prioridad en sus memorias se encuentra la *Privacidad del cliente*, los *Derechos de pueblos indígenas*, el *Trabajo forzoso* y el *Trabajo infantil*. Estos ítems no es que no aparezcan, pero se debe señalar que la información sobre las medidas sostenibles es escasa, esto se advertía previamente en la matriz de materialidad. Destacar el ítem de *Privacidad del cliente*, puesto que es uno de los puntos más conflictivos en este tipo de empresas, sin embargo, se revelaba en las matrices de materialidad con importancia baja o media, desde el punto de vista de los stakeholders.
3. En cuanto a la dimensión ambiental, se analizan los resultados que muestra la tabla 5. Los ítems que mayor

incidencia señalan las empresas son las *Emisiones, Energía y Efluentes y residuos*. Entre los aspectos que menos se ocupan las memorias están el *Cumplimiento ambiental* y la *Biodiversidad*, seguido del *Agua*. También las empresas del sector (especialmente Enagás, Naturgy, REE e Iberdrola) aplican recursos a la *Evaluación ambiental de proveedores*. Este aspecto contrasta con su equivalente social, la *Evaluación de los proveedores a nivel social*, en el que las empresas no dedican tantos recursos.

4. En cuanto a la actividad empresarial hay que destacar que la *Seguridad laboral* es uno de los aspectos mucho más valorados por los stakeholders que por las propias empresas, con excepción de Repsol y Enagás que también le dan una alta prioridad.
5. Por último, se hace patente en casi todas las empresas el apartado relativo a la *Búsqueda de nuevos talentos* y el *Emprendimiento*, así como la *Innovación*, sin embargo, este término no se encuadra dentro del GRI. Sin embargo, estos ítems sí que son relevantes para este sector, y por ello conviene dedicar unas líneas. Estos aspectos, la innovación, gestión de la tecnología, el emprendimiento y el talento, están muy ligados a nuevas formas de eficiencia, bien sea en el proceso productivo o bien nuevas formas de energía (energías renovables), de ahí la relevancia que le da al sector para dirigirse hacia un futuro sostenible.

A modo de síntesis: la dimensión ambiental, parece que, preocupa más a las compañías del sector, y por tanto la divulgación que realizan las empresas es mayor que en la social. El aspecto ambiental es relevante por el tipo de industria, objeto de estudio, ya que la extracción de recursos causa uno de los mayores impactos ambientales, consecuencia es la proliferación de las renovables. El hincapié en el aspecto ambiental se hace evidente en el ítem *Evaluación de proveedor* en el ámbito social y ambiental, adquiriendo un mayor peso el ambiental en vez del social. Esto último, refuerza lo que aparece en las memorias sobre la relevancia de las empresas del sector en el cambio de energía, hacia unas energías renovables o con un proceso productivo que minimice los impactos negativos. Esto último se relaciona con los esfuerzos

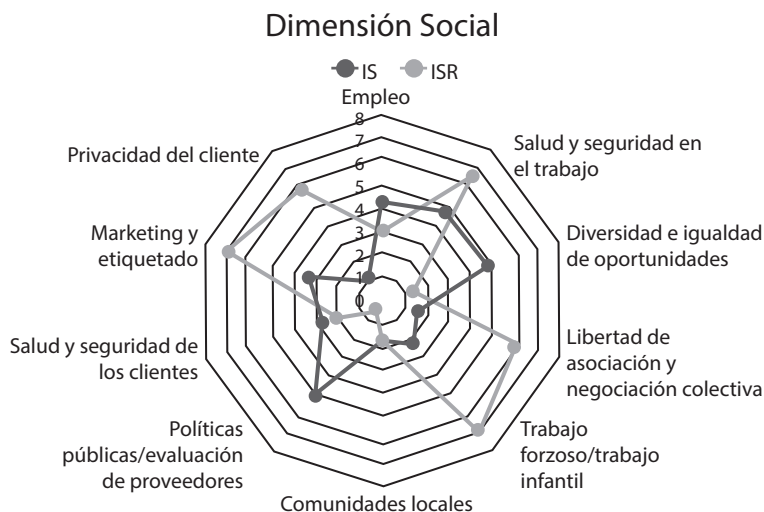
inversores que están haciendo las empresas en tecnología e innovación que permite el cambio.

Parte C:

Esta parte constituye el análisis comparativo de la información suministrada por las empresas con la percepción que tiene la sociedad de las actuaciones empresariales sobre la RSC.

A continuación, se muestra gráficamente, para una mejor comprensión, la comparativa de la parte A, información suministrada por las empresas, con la parte B, información obtenida en base a la percepción de los stakeholders. En la tabla 6 se recoge la dimensión social, y en la tabla 7 los ítems relativos a la dimensión medio ambiental.

Tabla 6. Comparativa de memorias de información y percepción de la realidad de la dimensión social



Fuente: Elaboración propia.

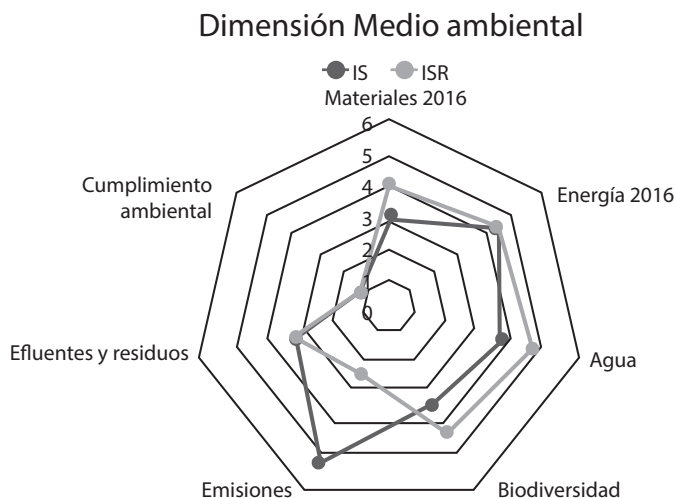
La realidad, recogida como en información externa a la empresa, muestra efectos y consecuencias de la actividad económica de las empresas energéticas distintas a la que estas organizaciones divulgan en los informes sostenibles.

En general, la percepción de la sociedad, sobre los efectos de la RSC de las empresas, difiere de lo comunicado por estas en las memorias. Únicamente, en la *Salud y seguridad en el trabajo*, la apreciación que tiene la sociedad es más positiva que las medidas reportadas por las empresas. Esto es debido al parámetro de accidentes laborales, que en comparación con el resto de sectores, es bajo. Aunque todas las empresas divulgan iniciativas para favorecer la *No discriminación e igualdad de oportunidad*, la percepción en la realidad difiere. Los trabajadores de género femenino o minorías apenas tienen representación en niveles intermedios o superiores. Aunque es preciso anotar, que se observa un aumento en los tres años estudiados. El resto de aspectos laborales son bien percibidos por la sociedad en comparación con las medidas comunicadas en las memorias de las compañías (*Libertad de asociación y negociación colectiva y Trabajo forzoso o infantil*).

El ítem *Comunidades locales* tiene una brecha entre lo percibido y lo divulgado por las organizaciones. Esto es acorde con las matrices de materialidad analizadas, dónde los stakeholders valoran más este asunto que las propias compañías. Acerca de las *Políticas públicas*, en este sector la legislación es amplia, aun así, en los últimos años, se ha reforzado respecto a la divulgación de su información y el suministro energético para los grupos de la sociedad más vulnerables. La necesidad de normativa, sobre aspectos tan básicos, deja ver que el sector no es capaz de establecer las medidas oportunas, que formarían parte de la RSC.

La mayor disfunción se encuentra en el ítem de los clientes. El sector energético recoge, junto con el sector de las comunicaciones, la mayor parte de denuncias por parte de los usuarios en FACUA o la OCU. También el Instituto Nacional de Consumo, en las sus memorias anuales, refleja un volumen elevado de sugerencias y reclamaciones por parte de los usuarios. Las empresas pueden alegar que esto es debido a los servicios de reclamación y post venta que ofrecen a los usuarios por la preocupación que tiene respecto a ellos, pero el nivel de satisfacción de los clientes, no parece indicar eso.

Tabla 7. Comparativa de memorias de información y percepción de la realidad de la dimensión medio ambiental



Fuente: Elaboración propia.

En materia ambiental, los valores percibidos por la sociedad se asemejan al reporting realizado por las empresas. Hay que ser conscientes de que se trata de una actividad altamente contaminante. Sin embargo, las empresas están haciendo un esfuerzo por minimizar el impacto negativo que tiene su actividad. Para ello, se están introduciendo en el mundo renovable y aplicando nuevos procesos productivos más eficientes y menos invasivos en el medio ambiente. En esta dimensión, la evaluación que realiza la sociedad sobre las iniciativas que realizan las empresas es similar en aspectos como *Energía* y *Cumplimiento ambiental*. El por qué se puede deber al desconocimiento por parte de las sociedades acerca de ambos ítems, pero especialmente en *Cumplimiento ambiental*. Otros asuntos como *Materiales*, *agua* y *biodiversidad* son las empresas las que denotan mayor preocupación y medidas respecto a lo que desearía la sociedad. Esto sigue la idea planteada anteriormente, en cuanto a la alta relevancia que le dan las empresas energéticas al bloque ambiental. Sin embargo, parece no ser suficiente para la sociedad las medidas que llevan a cabo en temas de *Emisiones*.

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, LIMITACIONES Y EXTENSIONES DEL ESTUDIO

El análisis de las seis empresas energéticas que cotizan en el Ibex 35 denota una diferencia plausible entre la comunicación de las medidas planteadas por la empresa y la percepción que tiene la sociedad sobre ellas. Por ello, se puede afirmar que la política de sostenibilidad, no la realizan por motivos filantrópicos o por estar dentro de una cultura empresarial preocupada por la sociedad y el entorno. Aparece, también, una cultura empresarial poco sensible a cuestiones sociales. Esta conclusión, se basa en que la mayor parte de la preocupación e iniciativas que llevan a cabo las empresas energéticas se centran en el medio ambiente, dejando el ámbito social desatendido. Si se valora la dimensión ambiental, la información facilitada por las empresas se corresponde con una percepción de la sociedad bastante aceptable. No sucede lo mismo con las actuaciones relacionadas con el bloque social.

Respecto a la cuestión medioambiental, el sector es consciente de que su producto es un bien básico y necesario, por ello parece que realiza cada vez más esfuerzos para proporcionarlo de forma eficiente y con menor impacto ambiental, ya sea utilizando nuevos procesos productivos o por la incorporación de energías renovables.

Sin embargo, si se analiza la dimensión social, los ítems estudiados muestran una divergencia entre lo que presentan las empresas y lo que la sociedad percibe. La RSC no comprende únicamente el ámbito ambiental, aunque sea fundamental por el tipo de sector, el ámbito social es también una parte de la sostenibilidad y afecta de manera muy importante a la ciudadanía. El sector tiene el importante reto de mejorar la aplicación de las medidas que establece en esta dimensión. Algunos aspectos como la determinación de los precios, la transparencia en su facturación o el acceso a la energía para los sectores sociales más vulnerables son y deben ser aspectos a tener en cuenta y a mejorar por las empresas. Esto generaría un mayor bienestar social, adicionalmente, produciría un aumento de la reputación del sector entre la sociedad que, en líneas generales, parece muy deteriorado, si nos atenemos a las quejas ciudadanas que se producen. Hay que señalar, que aunque sigue existiendo una separación entre las medidas y la percepción real, las compañías energéticas siguen aplicando nuevas iniciativas para aumentar las medidas sociales como son los canales de recepción

de reclamaciones, la reducción del coste energético o la transmisión de información al consumidor pero, sin embargo, siguen siendo actuaciones insuficientes.

En general, el sector debería tener mayor visión a largo plazo, y aprender a realizar una escucha activa con la comunidad local y clientes, puesto que si no lo hace, puede llegar a la pérdida de reputación, que tanto está buscando las compañías. En “Energía y Sociedad” añaden que la visión *largoplacista* en el sector es fundamental para un modelo económico y social que sea capaz de absorber los desafíos que plantean el cambio y el agotamiento de combustibles fósiles, unidos a la globalización y aumento de la demanda de energía en muchas partes del planeta.

En cuanto a la comunicación de la información no financiera, la RSC no es una materia obligada para las empresas, y no existe una obligación legal de presentarla públicamente, como es la presentación de las cuentas financieras. Sin embargo, del estudio revela una notable diversidad entre las empresas estudiadas a la hora de presentar la información relativa a la RSC cuando en realidad son pocas empresas y de un sector con una elevada uniformidad en su portafolio de negocio. La no obligación legal de presentar esta información conducía a una diversidad de propuestas, medidas, objetivos, que hacían difícil la comparación y, en última instancia, el análisis de su aplicación y alcance real. Por ello, la elaboración de protocolos, la creación de alguna institución independiente, como Transparencia Internacional, o la normalización de la información, podría servir para promover actuaciones de RSC de manera más generalizada, uniforme y fiable así como prácticas más comprometidas con la sociedad.

La investigación tiene ciertas limitaciones como es el pequeño número de empresas que impide cualquier análisis estadístico de tipo cuantitativo. Para superar esta limitación, quizá se podría ampliar a empresas internacionales del mismo sector. Otro aspecto a considerar, es la falta de información que se ha encontrado a la hora de recabar datos. Los datos que muestra la percepción en la sociedad de la RSC son información externa que puede no englobar la totalidad de la información, pues las empresas tienen cierto poder de influir en los medios de comunicación. De esta forma, las noticias positivas, se encuentran en varias fuentes no así las negativas, esto denota cierta falta de transparencia. Es decir, la parte de este trabajo relativa a cómo se percibe la RSC por la

sociedad se debe interpretar con cautela. Es posible, que exista sesgo en la información analizada, pues las empresas del sector tienen mecanismos económicos para neutralizar opiniones negativas. Esto se hace más evidente en los temas relacionados con la dimensión social de la RSC. Existen evidencias de la cantidad y temas que se denuncian en diversos organismos pero los datos que permiten especificar los asuntos tratados no son accesibles. Esto es especialmente evidente en el ámbito laboral, por lo que se ha acudido a información provista por los sindicatos. Por ello, se considera relevante para futuras investigaciones que puedan continuar la problemática tratada en este estudio, la incorporación de encuestas específicas para cada grupo de stakeholders y de sectores ciudadanos en general con la intención de manejar información de primera mano.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, N. (16 de agosto del 2018). *Avalancha de reclamaciones contra las eléctricas y gasistas*. Recuperado de: https://elpais.com/economia/2018/08/16/actualidad/1534408564_307238.Html
- Alvarado, A. y Schlesinger, M. W. (2008). Dimensionalidad de la Responsabilidad Social Empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. En Gómez Nieto, B. & Martínez Domínguez, R. (2016). Responsabilidad Social Corporativa: de concepto abstracto a elemento clave en la estrategia empresarial, *Poliantea*, 12(22).
- Baumol, W. y Blackman, B. (1993). *Mercados perfectos y virtud natural. La ética en los negocios y la mano invisible*. Madrid: Celeste; Colegio de Economistas.
- Brown, T. J., & Dacin, P. A. (1997). The company and the product: Corporate associations and consumer product responses. *Journal of Marketing*, 61(1), 68-84.
- Carroll, Archie B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 1991, vol. de AB Carroll.
- Carroll, A. (1999). Corporate social responsibility evolution of a definitional construct. *Business & Society*. 38(3), 268-295

- Chatterji, A., D. Levine, and M. Toffel. (2009). How well do social ratings actually measure corporate social responsibility? *Journal of Economics and Management Strategy*, 18, 125-169.
- Escobar, B y González J. M. (2005). Responsabilidad Social Corporativa: ¿Compromiso u Oportunismo? *Revista de contabilidad: Spanish accounting review*, 8(16), 67-98.
- Escudero, L. (2006). *Mitos y Realidades de la Responsabilidad Social Corporativa en España. Un enfoque multidisciplinar*. Thompson Cívitas.
- Gil, G. (2018). *Responsabilidad social corporativa: Revisión crítica de una noción empresarial*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Gladwin, T., Kennelly, J. y Krause, T. (1995). Shifting Paradigms for Sustainable Development: Implications for Management Theory and Research. *The Academy of Management Review*, 20(4), 874-907.
- Godfrey, P., C. Merrill, y J. Hansen, 2009. The relationship between corporate social responsibility and shareholder value: An empirical test of the risk management hypothesis. *Strategic Management Journal* 30, 425-445.
- Gómez Nieto, B. & Martínez Domínguez, R. (2016). Responsabilidad Social Corporativa: de concepto abstracto a elemento clave en la estrategia empresarial. *Poliantea*, 12 (22).
- Davis, A. K., Guenther, D. A., Krull, L. K. y Williams, B. M. (2016). Do Socially Responsible Firms Pay More Taxes?. *The Accounting Review*, 91(1), 47-68.
- Haro de Rosario, A., Benítez, M. N., Caba, M. C. (2011). *Responsabilidad social corporativa en el sector eléctrico*. Universidad de Almería.
- Hernández Rodríguez, C. E. (2011). La realidad de la Responsabilidad Social Corporativa, Miguel Hernández Communication Journal, 2, 82-92.
- Ibáñez, J. W. (2004). *Responsabilidad Social de la empresa y finanzas sociales*. Universidad Internacional de Andalucía; Akal.
- Información estadística del Ministerio de Empleo, Inmigración y Trabajo. (2019) Recuperado 2019, de <http://www.mitramiss.gob.es/estadisticas/eat/welcome.htm>

- Información sobre Enagás. (2019) Recuperado 2019, de <https://www.enagas.es/portal/site/enagas>
- Información sobre Endesa. (2019) Recuperado 2019, de <https://www.endesa.com/es.html>
- Información Grupo de investigación en Organización Sostenibles. http://www.gios.es/?page_id=56
- Información sobre Iberdrola. (2019) Recuperado 2019, de <https://www.iberdrola.com/>
- Información sobre Naturgy. (2019) Recuperado 2019, de <https://www.naturgy.com/inicio>
- Información sobre Red Eléctrica. (2019) Recuperado 2019, de <https://www.ree.es/es>
- Información sobre Repsol. (2019) Recuperado 2019, de <https://www.repsol.es/es/index.cshtml>
- Informe sobre las reclamaciones planteadas por los consumidores a las comercializadoras y distribuidoras de energía eléctrica y gas natural durante el año 2017. (2017) Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Informe “Winning with Integrity”, realizado por “Market and Opinion Research International” (1999).
- Jáuregui, R. (2006). *Responsabilidad social de las empresas. Una mirada desde España hacia América Latina*. Fundación Carolina CeALCI.
- Lozano, J. M., Albareda, L. y Arenas, D. (2007). *Tras la RSE. La responsabilidad social de la empresa en España vista por sus actores*. Instituto de Innovación Social. ESADE. Granica.
- Memorias anuales de 2016, 2017 y 2018 de FACUA-Consumidores en Acción.
- Memorias anuales de 2016, 2017 y 2018 de Organización de Consumidores y Usuarios.
- Memorias anuales de 2016, 2017 y 2018 de Save the childrens.
- Memorias sostenibles de 2016, 2017 y 2018 de Enagás.
- Memorias sostenibles de 2016, 2017 y 2018 de Endesa.
- Memorias sostenibles de 2016, 2017 y 2018 de Iberdrola.
- Memorias sostenibles de 2016, 2017 y 2018 de Naturgy.
- Memorias sostenibles de 2016, 2017 y 2018 de Red eléctrica.

- Memorias sostenibles de 2016, 2017 y 2018 de Repsol.
- Nascimento Jesús, M. M. (2001): Ética y actividad empresarial. Cultura y valores éticos en las empresas algabeñas, Tesis Doctoral, Universidad de Huelva.
- Porter, M. y Kramer, M. R. (2002). *The competitive Advantage of Corporate Philantropy*. Harvard Business Review.
- Recopilatorios anuales de Actualidad Jurídica Ambiental de los años 2016, 2017 y 2018. *Actualidad Jurídica Ambiental*.
- Rodríguez Fernandez, J. M. (2007). Responsabilidad social corporativa y análisis económico: práctica frente a teoría. *Ekonomiaz*, 65.
- Sáez, C., Barba del Horno, M., Lago, J. (2008). Análisis de las políticas de responsabilidad social corporativa de las multinacionales vascas: los casos de BBVA e Iberdrola. *Lan harremanak: Revista de relaciones laborales*, 19, 191-222.
- Salas, V. (2009). Responsabilidad social corporativa. Entre la ética y el buen gobierno de la empresa. *Responsabilidad social. Una reflexión global sobre la RSE*. Madrid: Prentice Hall.
- Sereno, E. (1 de julio del 2019). *Las empresas deben apostar por la sostenibilidad: no habrá negocio sin ser sostenibles*. El Economista.es Recuperado de: <https://www.eleconomista.es/aragon/noticias/9971344/07/19/Las-empresas-deben-apostar-por-la-sostenibilidad-no-habra-negocio-sin-ser-sostenibles.html>
- Schefflein, J. (2002): Rentabilidad social de las empresas: ¿un activo comercial?, *Empresa Europea*, Octubre/diciembre, nº9.
- Stjepcevic, J., Siksnelyte, I. (2017). Corporate Social Responsibility in Energy Sector. *Transformations in Business & Economics*, 16(1).
- Tirole, J. (2017). *La economía del bien común*. Taurus. Cap. 7.
- Vélez, A. M. (5 de mayo de 2019). *Las firmas del Ibex recibieron en 2018 más de 8.000 denuncias en sus buzones éticos sobre posibles irregularidades*. Eldiario.es. Recuperado de: https://www.eldiario.es/economia/lbex-denuncias-empleados-proveedores-irregularidades_0_895211292.html
- Villa, M. (2017). *El sector energético español frente al reto de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad*. Barcelona Funseam.
- Zhao Wen. (2015). *Corporate Social Responsibility in the Energy Industry: A Content Analysis of Leading Energy Companies' Websites*. Universidad de Florida.

Validación de una Escala para Medir el Índice de Eficacia Intercultural del Profesorado

TATIANA ÍÑIGUEZ-BERROZPE
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
tatianai@unizar.es

CARMEN ELBOJ-SASO
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

AINHOA FLECHA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BARCELONA

ARIADNA MUNTÉ PASCUAL
FACULTAD DE PEDAGOGÍA
UNIVERSIDAD DE BARCELONA

Resumen: Ante la creciente diversidad cultural en las aulas se reclama una mejor y mayor formación de los futuros docentes en gestión de la multiculturalidad con el objetivo de promover profesionales eficaces

interculturalmente. Partiendo de esta necesidad, presentamos en este artículo la adaptación de la Multicultural Efficacy Scale (MES) de Guyton & Wesche (2005), dando lugar a la Escala de Eficacia Intercultural (EEFI). Para ello, se ha adaptado la MES, se han recogido datos de n.=297 estudiantes de magisterio y máster del profesorado en España, y se ha procedido a la validación de la escala. Se ha aplicado un test de fiabilidad, un análisis factorial exploratorio y un análisis factorial confirmatorio del modelo, proponiendo un segundo modelo cuya bondad de ajuste ha sido óptima.

Palabras clave: eficacia intercultural, educación intercultural, formación del profesorado, multicultural efficacy scale, análisis factorial confirmatorio.

Validation of a Scale to Measure the Index of Teachers' Intercultural Efficacy

Abstract: In view of the growing cultural diversity in the classroom, there is a demand for better and wider training of future teachers in multiculturalism management with the aim of promoting effective intercultural professionals. Starting from this need, we present in this article the adaptation of the Multicultural Efficacy Scale (MES) of Guyton & Wesche (2005), giving rise to the Intercultural Efficacy Scale (EEFI). For this, the MES has been adapted, data of n. = 297 teachers and master's degree students in Spain have been collected, and the scale has been validated. The Cronbach alpha reliability test has been applied, an exploratory factorial analysis and a confirmatory factor analysis of the model, proposing a second model whose goodness-of-fit has been optimal.

Key Words: intercultural efficacy, intercultural education, teacher training, multicultural efficacy scale, confirmatory factor analysis.

Validación de una Escala para Medir el Índice de Eficacia Intercultural del Profesorado



Tatiana
Íñiguez-Berrozpe

Carmen
Elboj-Saso

Ainhoa
Flecha

Ariadna
Munté Pascual

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415167

Recibido: 29/09/2020

Aceptado: 23/12/2020

INTRODUCCIÓN

La composición de las aulas a nivel europeo y nacional ha variado substancialmente en los últimos 20 años (Gao & Mager, 2011). Sin ir más lejos, en España, uno de cada diez alumnos, tanto en Educación Infantil, como en Educación Primaria y Secundaria, son de origen extranjero (10,5%, 10,5% y 10,6% de su alumnado respectivamente, según datos para el curso 2015-2016 del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2018). Además, en estos datos no se incluyen minorías étnicas, como la población gitana, por ejemplo, cuya presencia contribuye a la multiculturalidad en el aula. Ello se traduce en la necesidad de gestionar un espacio educativo de gran heterogeneidad por parte del personal docente en todas las etapas de escolarización (Bennett, Niggle, & Stage, 1990; Cummins, 2001; Parekh, 2006; Flecha, Soler, & Sordé, 2015). Así, siguiendo a Gil-Madrona, Gómez-Barreto, & González-Villora (2016), Gómez Barreto, Gil Madrona & Martínez (2017), Cummins (2001), García-Carrión, Molina-Luque, & Roldán, (2017), Carrillo, Girbés-Peco, De Botton, & Valls-Carol, (2017), entre otros, el papel fundamental en esta gestión recae en el docente, teniendo en su mano la oportunidad de transformar esta multiculturalidad en una

interculturalidad basada en la igualdad de diferencias, la interacción mediante el diálogo igualitario y la inclusión.

Para dicha gestión intercultural en las aulas, y según autores como Guyton & Wesche (2012), Bennett, Niggle & Stage (1990) o Park, Chu, & Martin (2016), es fundamental que el profesorado posea eficacia intercultural compuesta por un constructo que incluye de conocimientos, comprensión, actitud y habilidad para gestionar la diversidad cultural en el aula. No obstante, a pesar de que la OCDE (2016b) prevé que en la próxima prueba PISA, en 2018, se evalúe la competencia intercultural del alumnado y del profesorado, se trata de un elemento cuyo estudio científico se encuentra todavía en un estado embrionario en nuestro país, al menos a la hora de desarrollar instrumentos que la evalúen y que, consecuentemente, sirvan como base para diseñar estrategias específicas de formación del profesorado. Es precisamente en dicha formación de los y las docentes donde la comunidad científica pone el acento para lograr un profesorado más eficaz interculturalmente (Bennett, Niggle & Stage, 1990, p. 244).

Partiendo de esta realidad multicultural, de la relevancia de la formación de los y las docentes y de la antedicha ausencia en España de herramientas que evaluaran la eficacia intercultural, realizamos un investigación traduciendo y adaptando a nuestro contexto una de las pocas escalas que se han construido para evaluar esta cuestión, la *Multicultural Efficacy Scale* (MES) (Guyton & Wesche, 2005), para, a continuación validarla en España y dar lugar a la Escala de Eficacia Intercultural (EEFI)¹. Dicha investigación involucró a n.=296 estudiantes de último año de Magisterio de Infantil y Primaria, y del Máster de Profesorado de Secundaria, dado el acento que distintos autores y autoras ponen en la fase de formación del profesorado. A partir de la recogida de

¹ El concepto anglosajón *multicultural*, traducido al español, se usa para describir una determinada situación en la que se refleja una pluralidad cultural existente en un espacio, independientemente de las relaciones que se den entre sus sujetos. Es por ello, que en esta investigación se ha decidido utilizar el término más apropiado en nuestro idioma de *intercultural*. Éste hace referencia a cómo son las relaciones, las interacciones que se dan y que se establecen entre las personas de las diferentes culturas en estos espacios de diversidad (más ajustado a lo que en inglés se entiende como *multicultural*). Siguiendo a Romero (2003), la interculturalidad implica una voluntad, una dirección hacia la cual queremos orientar las relaciones entre las culturas, siendo esta dirección la coexistencia y la convivencia.

cuestionarios, se realiza un análisis de la fiabilidad de la escala y las distintas subescalas de la EEFI mediante el alpha de Conbach, además de un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) para analizar la estructura del cuestionario, y un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) mediante ecuaciones estructurales para corroborar el modelo conceptual con el desarrollado en la EEFI.

El Modelo 1, derivado directamente de la construcción de la escala, y midiendo el Índice de Eficacia Intercultural (IEFI) a partir de la suma del Índice de Experiencia con la Diversidad (IED), el Índice de Actitud con la Diversidad (IAD) y el índice de Eficacia con la Diversidad (IEFD), no resultó completamente óptimo. Así, se propone un segundo Modelo que tiene en cuenta únicamente el IAD y el IEFD para dar lugar al IEFI, cuya bondad de ajuste es adecuada.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Como ya señalábamos en la introducción, la realidad de las aulas actualmente es muy distinta la de hace unas décadas, requiriendo del profesorado no sólo una adaptación a esa heterogeneidad social y cultural, sino una gestión eficiente de la misma (Howard & Aleman, 2008) para lograr una educación inclusiva (Cabré Olivé, Flecha-García, Ionescu, Pulido & Sorde-Martí, 2017; Koustourakis, Asimaki & Spiliopoulou, 2016; Aubert, Villarejo, Cabré & Santos, 2016), y el éxito académico para todos y todas (cuando la última prueba PISA –OCDE, 2016a- nos indica que la diferencia de rendimiento en la misma de alumnado inmigrante respecto al nativo es de 50 puntos menos). En el centro de dicha gestión se encuentra, sin duda, el profesorado, existiendo una evidenciada repercusión en el alumno de las actitudes, creencias y competencias del docente, especialmente en el caso del alumnado diverso. Autores como Atwater, Lance, Woodard & Johnson (2013), Im & Martin (2015), o Kirch, Bargerhuff, Cowan & Wheatly (2007) han mostrado en sus investigaciones que la carencia del profesorado de recursos y competencias necesarios para gestionar el aula multicultural puede revertir en la priorización de las experiencias del alumnado nativo sobre el alumnado inmigrante o de minorías étnicas, estigmatizar a las familias del alumnado diverso y su participación en los centros educativos, o, incluso, otorgar mayores habilidades cognitivas al alumnado nativo. Todo ello factores que van influir de manera muy negativa en

rendimiento del alumnado diverso, tal y como constataban Park, Chu & Martin (2016),

Sin embargo, y dando la vuelta a esta cuestión, están los docentes que poseen el constructo de eficacia intercultural definido por Bennett, Niggle, & Stage (1990), como el enfoque democrático de enseñanza-aprendizaje que busca fomentar el pluralismo cultural dentro de sociedades culturalmente diversas (1990, p. 244), que se compone del conocimiento de la diversidad cultural, su comprensión, la actitud personal hacia ella y la habilidad para gestionarla. Eficacia intercultural del profesorado a la que autores como Nadelson et al. (2012), Mitchel (2009), Gómez Barreto y otros (2017) han atribuido parte del éxito del rendimiento del alumnado culturalmente diverso y de la mejora en la convivencia en el aula.

Esta toma de conciencia de la relevancia de la eficacia intercultural del profesorado se vio reflejada a nivel científico, y especialmente en el mundo anglosajón, en la aparición de diversas escalas que buscaban medir esta eficacia intercultural (en algunas de ellas equiparada a la competencia intercultural). En mayor o menor medida en estas escalas se evaluaban algunas de las dimensiones de la eficacia intercultural definidas por Bennett, Niggle, & Stage (1990), fundamentalmente conocimientos sobre culturas diversas y actitudes hacia la diversidad. Ejemplo de dichas escalas previas son: el *Inventario de Identificación de Competencia Intercultural* (Campbell & Farrell, 1985), la *Encuesta de Opinión Intercultural* (Ohio State University, 1988), el *Inventario de Atención a la Diversidad Cultural* (Larke, 1990), o la *Autoevaluación de Educación Intercultural* (Cooper, Beare & Thorman, 1990).

Recogiendo las aportaciones de todas ellas y plasmándolas en nueva escala, Guyton & Wesche (2005) elaboraron la *Multicultural Efficacy Scale* (MES), en la cual se integraba la evaluación de los cuatro componentes, derivados de la definición de Bennett, Niggle, & Stage (1990) y de las aportaciones de las escalas antedichas, siendo éstos: conocimiento de la diversidad, experiencia con la diversidad, actitudes ante la diversidad y eficacia con la diversidad. La primera versión de la MES comprendía 160 ítems en escala Likert 1-4, si bien el AFE posterior a partir de la recogida de datos de 665 estudiantes de magisterio estadounidenses, depuró el cuestionario en una primera versión

de 80 ítems, y una segunda y definitiva de 35 ítems: subescala de experiencia con la diversidad (7 ítems), subescala de actitud hacia la diversidad (7 ítems), subescala de eficacia con la diversidad (20 ítems), con un ítem adicional pidiendo a los participantes que identificaran cuál sería el enfoque que seguirían para trasladar al aula una educación intercultural (por tanto una dimensión que, según los autores alineaba conocimiento intercultural y eficacia intercultural en el aula). En esta versión final de la MES, Guyton y Wesche (2005) advertían que, tanto este último ítem, como la subescala de experiencia con la diversidad, no debían tenerse en cuenta al agregarse los resultados, ya que no servían específicamente para medir la eficacia intercultural, sino que, simplemente, una mayor experiencia con la diversidad puede dar lugar a mejores actitudes hacia ella y una mayor eficacia. No obstante, en la aplicación de la escala de estudios posteriores que veremos a continuación, la validación de la misma se ha realizado teniendo en cuenta las tres subescalas, incluyendo la de experiencia, tal y como plantearíamos en nuestro primer modelo de estudio.

Así, la MES de Guyton y Wesche (2005) ha sido empleada posteriormente en diversos estudios, especialmente en Estados Unidos, con resultados dispares. Por ejemplo, en el trabajo de Silverman (2015), con alumnado de magisterio de educación primaria, se constató que la experiencia con la diversidad era una variable fundamental para obtener una mejor puntuación en eficacia intercultural, así como en el caso de Seak-Zoon (2015) en Corea, en el que también se validó la MES compuesta por las 3 subescalas. Contrariamente al estudio de Nadelson (2012), en el que se mostraba la escasa relación entre las variables personales (como la experiencia con la diversidad) y tener una mayor eficacia intercultural. En el caso de Mansuri (2017) o Mitchell (2009), se constató la relevancia de la educación intercultural como variable fundamental para obtener una mayor puntuación en eficacia.

En el caso de España, aunque en los últimos años han aparecido relevantes investigaciones acerca de la eficacia intercultural del profesorado y del profesorado en formación (véase Díez Gutiérrez, 2014; Gil-Madrona, Gómez-Barreto, y González-Víllora, 2016; Gómez Barreto, Gil Madrona, y Martínez, 2017; Aguaded, De la Rubia & González, 2013, o Goenechea, 2008, entre otros, que optan en su mayoría por análisis cualitativos),

hasta el momento, no se ha empleado la MES para mensurarla. Si bien, la conclusión de todos ellos es similar a los estudios internacionales, la relevancia de poner acento en la formación de los y las docentes para incrementar la eficacia intercultural del profesorado, y, por ende, la gestión de la diversidad en las aulas.

Dada la ausencia de un instrumento específico para evaluar la eficacia intercultural del profesorado en el contexto español, planteamos en el presente estudio la adaptación validación de la MES de Guyton & Wesche (2005). Para ello, hemos tenido también en cuenta la relevancia otorgada de manera unánime, por parte de la literatura, a la formación del profesorado, por lo que hemos seleccionado como muestra a los y las estudiantes de magisterio de los dos niveles de escolaridad básica: Infantil y Primaria; y al estudiantado del máster de profesorado.

MÉTODO

Instrumento

Para la medición de un Índice del Eficacia Intercultural (IEFI) en el profesorado se ha tomado como referencia el cuestionario diseñado y validado por Guyton & Wesche (2005), *Multicultural Efficacy Scale* (MES), siendo traducido al español y adaptado al contexto de nuestro país con el nombre de Escala de Eficacia Intercultural (EEFI). Tras la traducción y adaptación se realizó una validación de expertos entre profesores universitarios de Sociología y Psicología (ambos de la especialidad de Educación) para comprobar su comprensión (XXXXX, 2020).

El cuestionario cuenta con un primer bloque de preguntas sociopersonales y educativas, algunas de las cuales se modificaron tras los comentarios surgidos en la validación realizada.

A continuación, Guyton y Wesche desarrollan las tres subescalas que miden la eficacia intercultural: Subescala de Experiencia con la Diversidad (7 ítems), Subescala de Actitudes sobre la Diversidad (7 ítems), y Subescala de Eficacia con la Diversidad (20 ítems). Cada uno de los ítems de la escala se responden mediante una escala Likert 1-4. Para una mejor interpretación de los resultados, y dado que cada subescala se compone de un número de ítems distintos, aunque los autores

las evalúan simplemente sumando sus ítems, se ha optado por recalcular cada una de las tres subescalas transformándolas en un índice 1-10. De esta forma obtenemos para cada una de ellas un Índice de Experiencia con la Diversidad (en adelante IED), un Índice de Actitudes sobre la Diversidad (IAD), y un Índice de Eficacia con la Diversidad (IEFD). La suma de todos ellos y posterior división entre 3 para mantener la coherencia de medición 1-10, da lugar al Índice de Eficacia Intercultural (IEFI).

Aunque los autores especifican que la parte referente a la experiencia con la diversidad “no tiene como objetivo calificar la eficacia intercultural, sino proporcionar información que pueda utilizarse con fines comparativos” (Guyton & Wesche, 2005, p. 25), los autores suman las puntuaciones de las tres subescalas para determinar la puntuación final de IEFI del profesorado, como veremos en la sección de análisis.

Finalmente, la cuarta dimensión está compuesta por una pregunta de tipo categórico, en la que los y las participantes deben señalar cuál es el enfoque de “enseñanza intercultural” con el que se sienten más identificados. Cada uno de estos enfoques se corresponde, según Guyton & Wesche (2005), con las interpretaciones de la enseñanza intercultural recogidas por Sleeter & Grant (1987): a) El enfoque tolerante; b) El enfoque asimilacionista; c) el enfoque pluralista; d) el enfoque intercultural; e) el enfoque intercultural con apoyo social.

Participantes

Una vez llevado a cabo el pre-test del cuestionario, se llevó a cabo la recogida de datos on-line mediante la plataforma Google Drive, a diversas universidades españolas y en los grados de Magisterio de Educación Infantil (4º curso), Magisterio de Educación Primaria (4º curso) y Máster en Profesorado de Educación Secundaria (curso único)². La muestra final fue de

² Al tratarse de un análisis exploratorio, la muestra adolece de representatividad suficiente, dado que hemos tenido en cuenta un universo amplio de estudiantes. Si bien considerábamos que, en este punto del análisis (explorar la viabilidad de la escala para medir la eficacia intercultural en el profesorado en formación en España), debíamos tener en cuenta las tres especialidades (Infantil, Primaria y Secundaria) y evaluar la fiabilidad de esta propuesta de medición, así como explorar estas cuestiones relacionadas con la experiencia, la actitud y la eficacia interculturales en el futuro profesorado.

n.=296 cuestionarios válidos y completados en su totalidad³. En la Tabla 1 se recogen los datos sociopersonales y educativos de los y las participantes en el estudio, mostrando un mayor porcentaje de alumnado del Máster de Secundaria (49,3%), entre 20 y 25 años (65,5%), de sexo femenino (81,4%), religión cristiana (57,4%), desempleados/as (58,4%), de nivel socioeconómico medio (36,1%), con sus padres y madres habiendo completado estudios de Secundaria o Formación Profesional (47,6% y 45,6% respectivamente), y con un estatus socioeconómico medio cuando eran niños (34,5%).

Tabla 1. Distribución de la muestra por características sociodemográficas y educativas

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20-25	194	65,5
	26-31	66	22,3
	32-37	23	7,8
	38-44	13	4,4
Género	Hombre	55	18,6
	Mujer	241	81,4
Estudios cursados	Magisterio de Infantil	107	36,1
	Magisterio de Primaria	43	14,5
	Máster en Profesorado de Secundaria	146	49,3
Religión	Cristiana	170	57,4
	Ninguna	125	42,2
	Perdidos	1	0,3
Nivel de estudios terminados por el padre	Ninguno	12	4,1
	Primaria	60	20,3
	Secundaria / Formación Profesional	141	47,6
	Diplomatura / Licenciatura universitaria	70	23,6
	Doctorado	7	2,4

³ Con un error muestral del 5,7%, teniendo en cuenta un universo de 146.977 estudiantes, que cursaron algunos de los niveles recogidos en el presente estudio (teniendo en cuenta el alumnado total de Magisterio de Educación Infantil y Primaria, sin diferenciar por curso, y el Máster de Secundaria, según datos del Ministerio de Educación y Cultura, 2017), considerando $p = q = 0,5$, y un nivel de confianza del 95%.

Nivel de estudios terminados por la madre	Ninguno	7	2,4
	Primaria	64	21,6
	Secundaria / Formación Profesional	135	45,6
	Diplomatura / Licenciatura universitaria	80	27
	Doctorado	4	1,4
	NS/NC	6	2
Situación laboral actual del encuestado/a	Desempleado	173	58,4
	Trabaja por cuenta ajena	73	24,7
	Trabaja por cuenta propia	9	3
	Trabajo informal	40	13,5
	Jubilado/a, Retirado/a	1	0,3
Nivel socioeconómico aproximado cuando era un niño	Bajo (0-19.999 euros)	35	11,8
	Medio-bajo (20.000-39.999 euros)	74	25
	Medio (40.000-59.000 euros)	102	34,5
	Medio-alto (60.000-79.999 euros)	32	10,8
	Alto (+80.000 euros)	3	1
	NS/NC	50	16,9
Nivel socioeconómico aproximado en la actualidad	Bajo (0-19.999 euros)	55	18,6
	Medio-bajo (20.000-39.999 euros)	61	20,6
	Medio (40.000-59.000 euros)	107	36,1
	Medio-alto (60.000-79.999 euros)	27	9,1
	Alto (+80.000 euros)	1	0,3
	NS/NC	45	15,2

Base n.=296

Análisis

Para validar la Escala de Eficacia Intercultural (EEI) se ha empleado el programa estadístico IBM SPSS-AMOS (versión 22). En primer lugar, hemos procedido a analizar la fiabilidad de la escala empleada y las 3 subescalas que la constituyen mediante el alpha de Cronbach. Seguidamente se ha llevado a cabo un análisis factorial exploratorio mediante la metodología PCA (Principal Components Analysis) para corroborar la estructura interna de la escala dividida en estas 3 subescalas.

A continuación, se realizó un análisis factorial confirmatorio (AFC) mediante ecuaciones estructurales, con el método de estimación de máxima verosimilitud, para analizar la influencia de cada una de las variables observadas (ítems 1-34) en su correspondiente variable latente (Experiencia con la Diversidad: ítems 1-7; Actitudes sobre la Diversidad: ítems 8-14; Eficacia con la Diversidad: ítems 15-34), así como la covarianza y correlación entre dichas variables latentes, de forma que se corroborara su contribución a la medición de la Eficacia Intercultural.

Dado que el primer modelo testado mediante el AFC no resultó significativo en alguno de sus valores, se testó un segundo modelo. En éste, no se tuvieron en cuenta las dimensiones y variables no significativas en el modelo anterior, limitándolo a las subescalas de actitud (menos un ítem) y eficacia con la diversidad, determinándose, en este caso, una bondad de ajuste del modelo aceptable. Ello corrobora la afirmación de Guyton y Wesche (2005, p. 25) en la que especifican que las variables que contribuyen a la medición de la Eficacia Intercultural son, precisamente, la Actitud y la Eficacia con la Diversidad.

RESULTADOS

Modelo 1

Análisis de la fiabilidad de la EEI

Una vez recogidas las respuestas de los y las participantes a la EEFI, se procedió a analizar la fiabilidad interna de la escala traducida. El valor resultante fue de .88 en el coeficiente del alpha de Cronbach para los 34 ítems que componen la EEFI (siendo .89 en la escala original de Guyton & Wesche). Para cada subescala, los coeficientes fueron de ,71 en el IEI (.78 en la original), ,57 para el IAI (.72 en la original), y ,94 para el IEFD (.93 en la original). Por lo tanto, en general los valores de fiabilidad son óptimos (en el caso de la Eficacia, incluso, superior al alpha de Cronbach de la escala original), excepto en el caso de las Actitudes, donde el coeficiente está por debajo del límite aceptable (0,7 según Oppenheim, 1992).

Análisis Factorial Exploratorio

Tras el análisis de fiabilidad de la escala y las tres subescalas, se procedió a verificar la coherencia interna de la EEFI, en su versión en español. Para ello se realizó un análisis factorial exploratorio (AFE) a través de la metodología PCA (*Principal Components Analysis*). Los resultados de la de la matriz de correlación revelaron la presencia de numerosos coeficientes $r > .3$, el valor de Kaiser-Meyer-Okin fue de .90, excediendo el valor mínimo recomendado de .60 (Kaiser, 1970; 1974), y la prueba de esfericidad de Barlett (Bartlett, 1954) alcanzó significación estadística ($p = 0.000$), resultado que apoya la factorabilidad de la matriz de correlación.

Mediante la prueba factorial de PCA se constató la presencia de siete componentes con valores propios superiores a 1, si bien el gráfico de sedimentación revelaba una clara ruptura tras el tercer componente, retenándose, por tanto, la solución de 3 factores. Para una mejor interpretación, se efectuó la rotación Varimax, mostrando su solución que estos tres componentes explicaban un total del 44,0% de la varianza. La estructura reflejada en el resultado apoya la coherencia interna del cuestionario, ya que los tres componentes se corresponden a cada una de las tres subescalas del EEI. Esto es, el primer componente agrupa a todos los ítems relacionados con el IEFD (ítems 15-34 del cuestionario, explicando el 27,8% de la varianza), el segundo se corresponde con los ítems del IAD (ítems 8-14; explicando el 8,4% de la varianza), y el tercero a la IED (ítems 1-7; explicando el 7,9% de la varianza). No obstante, el coeficiente del ítem 10 (correspondiente a la subescala de actitudes), no alcanzó el valor crítico mínimo de ,3.

Tabla 2. Matriz de componente rotado del AFE Modelo 1

	Componente		
	1	2	3
SUBESCALA EFICACIA			
21. Puedo presentar la diversidad de grupos en nuestra sociedad de una manera que construya el respeto mutuo (F07)	,765		
26. Puedo ayudar a los estudiantes a resolver situaciones problemáticas causadas por actitudes estereotipadas y / o prejuiciosas (F12)	,758		
34. Puedo involucrar a los estudiantes en la toma de decisiones y aclarar sus valores con respecto a los asuntos multiculturales (F20)	,754		
29. Puedo identificar soluciones a los problemas que puedan surgir como resultado de la diversidad (F15)	,746		
23. Puedo proporcionar actividades de enseñanza-aprendizaje mostrando cómo los prejuicios afectan a los individuos (F09)	,743		
30. Puedo identificar los agentes sociales que influyen en las oportunidades de las personas diversas (F16)	,731		
32. Puedo ayudar a los estudiantes a asumir la perspectiva de grupos étnicos y culturales diferentes a los suyos (F18)	,724		
24. Puedo planificar actividades para reducir los prejuicios hacia grupos diversos (F10)	,703		
16. Puedo adaptar los métodos de enseñanza-aprendizaje para satisfacer las necesidades de los estudiantes de grupos diversos (F02)	,693		
15. Puedo proporcionar actividades de enseñanza-aprendizaje para ayudar a los estudiantes a desarrollar estrategias de convivencia y resolución de conflictos entre culturas (F01)	,689		
20. Puedo ayudar a los estudiantes a valorar sus propios prejuicios (F06)	,687		
22. Puedo desarrollar actividades que aumenten la autoconfianza de los estudiantes diversos (F08)	,665		
27. Puedo conseguir que los estudiantes de grupos diversos trabajen juntos (F13)	,665		
33. Puedo ayudar a los estudiantes a ver la historia y los acontecimientos actuales desde perspectivas diversas (F19)	,663		
28. Puedo identificar prácticas escolares que pueden herir a los estudiantes diversos (F4)	,654		
31. Puedo identificar las maneras en las que los grupos diversos contribuyen a nuestra sociedad plural (F17)	,639		
17. Puedo desarrollar materiales de enseñanza-aprendizaje apropiados para un aula multicultural (F03)	,617		
19. Puedo analizar materiales de enseñanza-aprendizaje para discernir posibles contenidos estereotípicos y / o prejuiciosos (F05)	,607		
25. Puedo identificar sesgos culturales en los libros de texto usados en la escuela (F11)	,562		
18. Puedo desarrollar métodos de enseñanza-aprendizaje que desmitifiquen acerca de los grupos diversos (F04)	,554		

SUBESCALA ACTITUDES

14. La biblioteca del colegio debería reflejar todas las diferencias raciales y culturales del aula (A07)	,730
12. Es esencial incluir las perspectivas de grupos diversos cuando se enseñan contenidos sobre la historia europea (A05)	,688
13. El currículo y los libros de texto deberían incluir las contribuciones de la mayoría, o todos, los grupos culturales de nuestra sociedad (A06)	,641
8. Los profesores deberían adaptar los contenidos en clase para reflejar las diferentes culturas representadas en el aula (A01)	,612
9. Los/as profesores/as deberían proporcionar oportunidades al alumnado para compartir sus diferencias culturales en la comida, la forma de vestir, su vida familiar o sus creencias (A02)	,610
11. Los chicos y chicas deberían ser enseñados por sus profesores/as acerca de su propio origen étnico y cultural (A04)	,414
10. Discutir las tradiciones éticas y las creencias en la escuela lleva a discusiones y desunión entre alumnado de diferentes culturas (A03)	

SUBESCALA EXPERIENCIA

2. Fui a la escuela con personas diversas durante mi adolescencia (E02)	,758
1. Cuando era niño/a jugaba con personas distintas a mí (E01)	,705
7. Cuando era adolescente estaba en el mismo equipo o club con estudiantes diversos/as (E07)	,672
3. En el barrio donde viví cuando era niño/a había diversidad de personas (E03)	,641
4. En el pasado elegí leer libros sobre personas distintas a mí (E04)	,476
6. En el pasado elegí ver películas y programas de televisión sobre personas distintas a mí (E06)	,457
5. Una persona diversa era uno de mis modelos a seguir cuando era niño/a (E05)	,406

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Análisis Factorial Confirmatorio

Para la identificación de las relaciones entre las variables observadas (ítems 1-34) y las variables latentes (IED, IAD e IEFD) del cuestionario se ha realizado un AFC utilizando la extensión AMOS del paquete estadístico SPSS. Los resultados muestran coeficientes estructurales positivos entre las variables observadas y variables latentes, excepto en la variable A03, ítem 10, que ya aparecía con un coeficiente menor de tres en el AFE. En la figura 1 y en la tabla 3, se indican los coeficientes, es decir, la

influencia de la variable latente sobre las variables observadas, de tal forma que cuando la variable latente aumenta una unidad la variable observada aumenta en función del peso del coeficiente. Así en el IED la variable observada que aumenta en mayor proporción es la E02 (Ítem 2. *Fui a la escuela con personas diversas durante mi adolescencia*), con un coeficiente de 1,25; en el IAD es la variable observada A07 (Ítem 14. *La biblioteca del colegio debería reflejar todas las diferencias raciales y culturales del aula*) con un coeficiente de 1,23; y en el caso de la IEFD la variable F16 (Ítem 30. *Puedo identificar los agentes sociales que influyen en las oportunidades de las personas diversas*) con un coeficiente de 1,39. En la Tabla 3 se refleja que hay dos variables que no resultan significativas ($p > ,01$): Se trata de E05 (Ítem 5. *Una persona diversa era uno de mis modelos a seguir cuando era niño/a*) y A03 (Ítem 10. *Discutir las tradiciones éticas y las creencias en la escuela lleva a discusiones y desunión entre alumnado de diferentes culturas*) que ya había resultado no significativa en el PCA y de coeficiente negativo en el AFC.

En cuanto a las matrices covarianza y correlación del modelo, en primer caso sólo resulta significativa la que relaciona IAD con IEFD ($p < ,01$) con un valor de ,04, así como el coeficiente de correlación, que sólo tiene un valor aceptable entre ambas variables latentes ($r = ,21$)

A continuación, se ha procedido a la evaluación de la bondad de ajuste del modelo entre la matriz reproducida por el modelo derivado del AFC y la derivada de los datos. Para ello se han calculado una serie de índices de bondad de ajuste, mediante los cuales se pretende refrendar la hipótesis de que las diferencias entre ambas matrices no son significativas, siendo, así, ambas estructuras similares, por lo que se equipararía al ajuste conceptual con las preguntas del cuestionario. Los resultados demuestran que, pese a que los indicadores de $X^2/\text{grados libertad}$ (2,15), RMSEA (,06) y RMR (,04) son óptimos, el CFI (,85), TLI (,83) y GFI (,81) incumplen los criterios límite (Varela, Rial & García, 2003; Cupani, 2012), concluyéndose que el modelo no es totalmente óptimo.

Figura 1. Representación gráfica del AFC de la EEFI Modelo 1

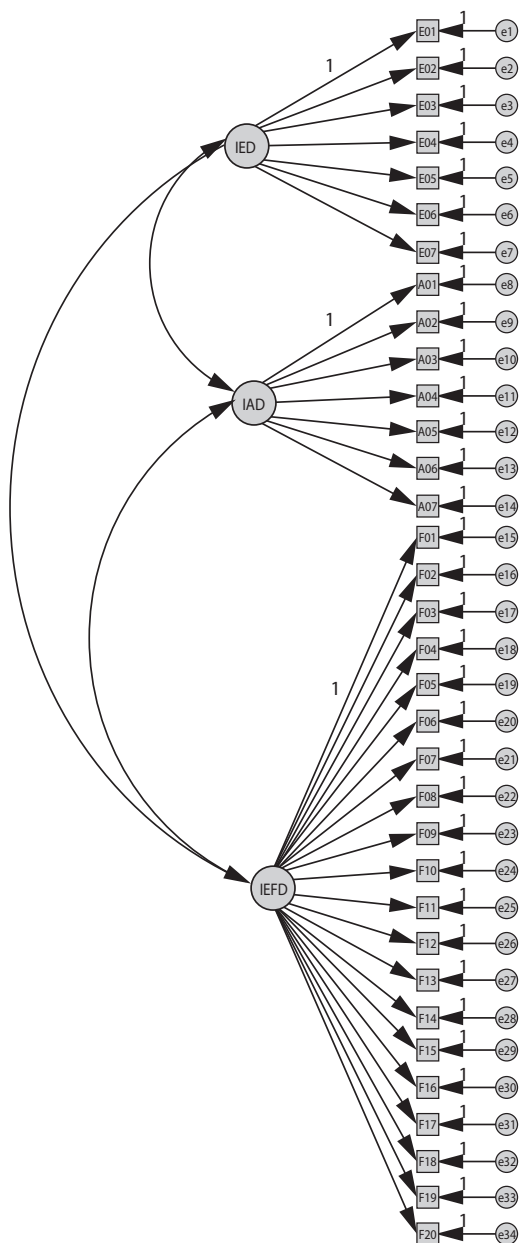


Tabla 3. Coeficientes estructurales EEFI Modelo 1

	Coeficiente no estandarizado	S.E.	Coeficiente estandarizado	P
E01 <--- IED	1,000		,697	***
E02 <--- IED	1,249	,127	,786	***
E03 <--- IED	1,003	,115	,614	***
E04 <--- IED	,394	,103	,253	***
E05 <--- IED	,306	,101	,199	,003
E06 <--- IED	,295	,084	,234	***
E07 <--- IED	,970	,123	,547	***
A01 <--- IAD	1,000		,549	***
A02 <--- IAD	,786	,121	,522	***
A03 <--- IAD	-,409	,162	-,172	,012
A04 <--- IAD	,833	,167	,368	***
A05 <--- IAD	1,026	,137	,672	***
A06 <--- IAD	,864	,126	,569	***
A07 <--- IAD	1,225	,162	,685	***
F01 <--- IEFD	1,000		,649	***
F02 <--- IEFD	1,071	,105	,657	***
F03 <--- IEFD	1,021	,111	,590	***
F04 <--- IEFD	,958	,114	,531	***
F05 <--- IEFD	1,004	,109	,591	***
F06 <--- IEFD	1,282	,124	,673	***
F07 <--- IEFD	1,262	,111	,752	***
F08 <--- IEFD	1,119	,110	,656	***
F09 <--- IEFD	1,306	,117	,737	***
F10 <--- IEFD	1,150	,109	,689	***
F11 <--- IEFD	1,041	,117	,567	***
F12 <--- IEFD	1,338	,119	,739	***
F13 <--- IEFD	1,115	,111	,648	***
F14 <--- IEFD	1,113	,112	,639	***
F15 <--- IEFD	1,246	,112	,737	***
F16 <--- IEFD	1,392	,127	,719	***
F17 <--- IEFD	1,123	,115	,630	***
F18 <--- IEFD	1,243	,114	,714	***
F19 <--- IEFD	1,083	,109	,641	***
F20 <--- IEFD	1,266	,113	,739	***

*** $p < 0,001$; $X^2/\text{grados libertad} = 2,15$; $RMSEA = ,06$; $CFI = ,85$; $RMR = ,04$; $TLI = ,83$; $GFI = ,81$

Modelo 2

Dado que el primer modelo no resultaba totalmente satisfactorio (tanto en los coeficientes, covarianzas y correlaciones, como en alguno índices de bondad de ajuste), y siguiendo la recomendación de Guyton & Wesche de sólo emplear las subescalas de IAD e IEFD para calcular el IEFI (pese a que ellos y otros autores y autoras tenían en cuenta para obtenerlo también el IED), proponemos un segundo modelo. Para su construcción, además de eliminar la variable latente de IED y sus correspondientes variables observadas, se ha optado también por eliminar la variable de actitud A03 (Ítem 10. *Discutir las tradiciones éticas y las creencias en la escuela lleva a discusiones y desunión entre alumnado de diferentes culturas*), que había resultado problemática en todos los análisis efectuados en el Modelo 1.

Análisis de fiabilidad

En primer lugar, se ha vuelto a someter la nueva escala y dos subescalas al test del alpha de Cronbach, mejorando sus puntuaciones en tanto en el total (,92), como en el IAD (,72), y siendo, en todos los casos, coeficientes mejores o iguales que los obtenidos en la MES (Guyton & Wesche, 2005).

Tabla 5. Comparativa de los test estadísticos de fiabilidad entre la escala original MES (Guyton & Wesche) y los dos modelos de EEFI

Índice	MES (Guyton&Wesche, 2005)	Alpha de Cronbach EEFI Modelo 1	Alpha de Cronbach EEFI Modelo 2
IAD	,72	,57	,72
IEFD	,93	,94	,94
IEFI	,89	,88	,92

Análisis Factorial Exploratorio

A continuación, se ha replicado el AFE teniendo en cuenta únicamente los ítems relacionados con el IAD y el IEFD. Nuevamente, el resultado mostraba varios coeficientes de correlación $r > ,3$, un valor de ,93 de Kaiser-Meyer-Oklin, superando el criterio mínimo de ,60 (Kaiser, 1970; 1974) y la prueba de esfericidad

de Barlett (Bartlett, 1954) alcanza nuevamente significación estadística ($p = 0,00$), lo cual apoya el análisis factorial de esta matriz.

Dado que son los dos índices cuya coherencia interna vamos a analizar, se ha retenido la solución de dos componentes. La solución rotada a través del método Varimax muestra que estos dos componentes se corresponden con las dos subescalas, agrupando los ítems correspondientes, y explicando un total del 46,6% de la varianza (36,1% en el caso del IEFD y 10,5% en el IAD), lo cual demuestra así la adecuación de los ítems para medir cada uno de estos dos factores subyacentes, una vez eliminado el ítem A03.

Tabla 6. Matriz de componente rotado del AFE Modelo 2

	Componente	
	1	2
F07	,762	
F12	,755	
F20	,755	
F09	,748	
F15	,741	
F16	,727	
F18	,725	
F10	,704	
F02	,691	
F01	,689	
F06	,687	
F08	,665	
F19	,664	
F13	,663	
F14	,654	
F17	,641	
F03	,618	
F05	,613	
F11	,572	
F04	,561	

A07	,754
A05	,724
A01	,667
A06	,648
A02	,627
A04	,457

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 3 iteraciones.

Análisis Factorial Confirmatorio

Para comprobar si el Modelo 2 se ajustaba mejor a la matriz de datos del cuestionario (ítems de Actitud y Eficacia), se realizó un segundo AFC. Los resultados muestran coeficientes positivos y elevados entre las variables observadas (A01, A02, A04, A05, A06, A07 para la actitud, y F01-F20 para eficacia) y las variables latentes. En la figura 2 y en la tabla 7, se indican los coeficientes del segundo modelo propuesto, sin tener en cuenta el IED, y no variando apenas los resultados del Modelo 1 para el IAD y el IEFD, ya que son las mismas variables observadas que en el caso anterior (A07 y F16 respectivamente), las que más aportan a la variable latente, con valores similares. No obstante, el haber refinado el modelo provoca que en este caso no se den coeficientes negativos y en todos los casos significativos.

En cuanto a la evaluación de la bondad de ajuste del Modelo 2, los índices analizados demuestran que la matriz derivada de los datos del cuestionario y la del modelo conceptual no tienen diferencias significativas, por lo que se trataría de un modelo óptimo. Así, el cálculo de todos los índices empleados en el modelo anterior (razón de chi cuadrado y grados de libertad, RMSEA, CFI, RMR, TLI y GFI) se ha reproducido en este nuevo modelo, y, en todos los casos se cumple con el criterio límite, resultando una evaluación óptima del mismo.

Figura 2. Representación gráfica del AFC de la EEFI Modelo 2

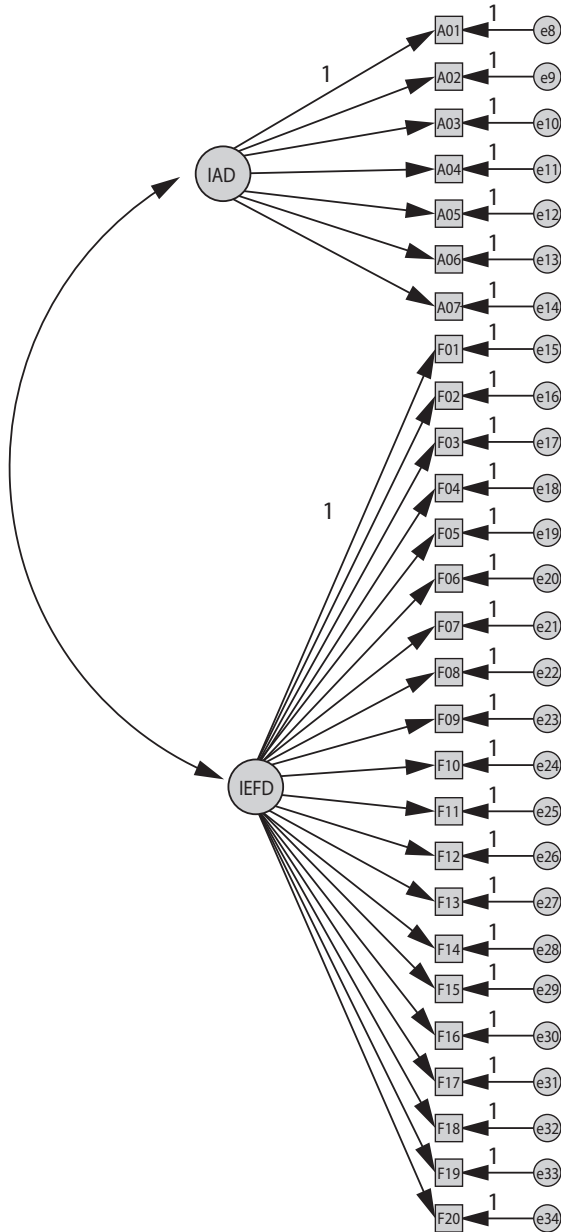


Tabla 7. Coeficientes estructurales EEFI Modelo 2

	Coficiente no estandarizado	S.E.	Coficiente estandarizado	P
A01 <--- IAD	1,000		,557	***
A02 <--- IAD	,772	,119	,520	***
A04 <--- IAD	,827	,164	,371	***
A05 <--- IAD	1,013	,134	,673	***
A06 <--- IAD	,849	,124	,567	***
A07 <--- IAD	1,203	,158	,682	***
F01 <--- IEFD	1,000		,649	***
F02 <--- IEFD	1,071	,106	,657	***
F03 <--- IEFD	1,021	,111	,589	***
F04 <--- IEFD	,959	,114	,531	***
F05 <--- IEFD	1,005	,109	,591	***
F06 <--- IEFD	1,284	,124	,673	***
F07 <--- IEFD	1,265	,111	,753	***
F08 <--- IEFD	1,119	,111	,656	***
F09 <--- IEFD	1,306	,117	,737	***
F10 <--- IEFD	1,150	,109	,689	***
F11 <--- IEFD	1,041	,117	,567	***
F12 <--- IEFD	1,340	,120	,740	***
F13 <--- IEFD	1,116	,111	,648	***
F14 <--- IEFD	1,114	,112	,640	***
F15 <--- IEFD	1,247	,112	,737	***
F16 <--- IEFD	1,393	,127	,719	***
F17 <--- IEFD	1,124	,115	,630	***
F18 <--- IEFD	1,244	,114	,714	***
F19 <--- IEFD	1,083	,109	,641	***
F20 <--- IEFD	1,266	,113	,738	***

***p<0,001; X2/grados libertad=2,33; RMSEA=.06; CFI=.91; RMR=.03; TLI=.90; GFI=.90

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Partiendo de la diversidad en el contexto social y educativo, y la necesidad de construir aulas inclusivas en las que todo el alumnado (nativo, inmigrante y de minorías étnicas) tenga las mismas oportunidades de éxito académico, la comunidad científica ha venido abogando, de unos años a esta parte, por la relevancia de la figura del profesorado como eje central de la educación intercultural (Gil-Madrona, Gómez-Barreto, & González-Víllora, 2016;

Gómez Barreto, Gil Madrona & Martínez, 2017; Cummins, 2001; Bennett, Niggle & Stage, 1990). Especialmente la investigación ha puesto el acento en la relevancia de la formación de estos y estas docentes como estrategia fundamental a la hora de promover profesionales eficaces en la gestión de la multiculturalidad (Park, Chu, & Martin, 2016, Nadelson et al., 2012; Mitchel, 2009; Gómez Barreto y otros, 2017; Mansuri, 2017; Mitchell, 2009). Sin embargo, a pesar de la relevancia de la cuestión, existe todavía cierta carencia de instrumentos que midan esta cuestión, incluso recogida por organismos internacionales (OCDE, 2016b). Esta ausencia de una metodología específica de investigación sobre esta cuestión se hace especialmente evidente en nuestro país, donde, a pesar de contar en fechas recientes con variadas e interesantes aportaciones (Díez Gutiérrez, 2014; Gil-Madrona, Gómez-Barreto, y González-Villora, 2016; Gómez Barreto, Gil Madrona, y Martínez, 2017; Aguaded, De la Rubia & González, 2013, o Goenechea, 2008), no se ha desarrollado un instrumento validado y adaptable a diferentes contextos que permita identificar el grado de eficacia intercultural en el profesorado en activo y/o en formación.

Así, aunque el presente artículo tiene un fin exclusivamente metodológico, partimos de la necesidad antedicha a la hora de presentar la EEFI. Para ello se ha traducido y adaptado la MES de Guyton & Wesche (2005), empleada en posteriores investigaciones sobre el tema, al contexto español, y se ha validado tomando como muestra a los agentes que se encuentran dentro del núcleo de la discusión de la eficacia intercultural: el profesorado en formación.

La construcción del modelo inicial ha tenido en cuenta la estructura del cuestionario compuesta por tres subescalas (experiencia, actitud y eficacia con la diversidad), dado que en investigaciones que han empleado el MES, así se ha realizado (Silverman, 2015; Seak-Zoon, 2015). Si bien, en estas investigaciones, la validación ha venido dada exclusivamente por el análisis de fiabilidad mediante el alpha de Cronbach y AFE, tal y como se hizo en la escala original de Guyton & Wesche (2005).

Sin embargo, los propios autores alertaban de la precaución de emplear el IED en un mismo plano que el IAD y el IEFD, hecho que hemos tratado de contrastar con el AFC. Efectivamente, tras

un primer intento fallido en el que el modelo derivado directamente de la estructura de la EEFI no era totalmente óptimo, hemos propuesto un segundo modelo en el que sólo se emplearan las subescalas de actitud y eficacia para determinar el IEFI, así como la depuración de los ítems que resultaban problemáticos (en este caso solo el A07). Ello ha dado lugar a un nuevo modelo con una bondad de ajuste óptima, en el que todas las variables observadas resultaban significativas para obtener las variables latentes correspondientes (IAD e IEFD), correlacionando además ambos índices, y, por lo tanto, dando lugar al constructo que hemos denominado IEFI.

Esta conclusión nos lleva a realizar, por tanto, una segunda adaptación de la EEFI, proponiendo que los ítems de la subescala de eficacia con la diversidad, y el relacionado con los “enfoques” respecto a la interculturalidad, se analicen de manera separada a las otras dos subescalas, refrendando la hipótesis de Guyton & Wesche (2005). Nuestros resultados demuestran que una mayor experiencia con personas diversas, no determina el tener una mayor eficacia intercultural, tal y como también propugnaba el estudio de Nadelson (2012), si bien la actitud hacia la diversidad parece ser un factor determinante.

La EEFI puede ser un instrumento eficaz para evaluar la eficacia intercultural del profesorado y del profesorado en formación, pero, especialmente para mensurar la efectividad de acciones formativas concretas en este campo a modo de pre-test y post-test, tal y como ya propugnaba Ladson-Billings (2004) para la MES. Además, como la MES, se trata de una herramienta cuyos resultados son susceptibles de recibir una mayor profundización con el uso de técnicas cualitativas (Guyton & Wesche, 2005).

En cuanto a las limitaciones del estudio, la muestra de profesorado en formación, aunque cumple los criterios de representatividad, puede ampliarse para conseguir resultados más fiables, así como extenderse a profesorado ya en activo que tiene una visión más cercana a la realidad de las aulas. Debido a ello, las futuras líneas de investigación pueden discurrir hacia la ampliación del colectivo objeto de estudio, además de complementarse con una fase cualitativa que nos permita profundizar en los resultados.

Sin duda, poner el acento en la relevancia de la gestión de la diversidad en general, y la interculturalidad en particular, es una obligación también de la comunidad científica, con el objetivo de que ésta tenga también un impacto social. Lograr profesionales formados en gestión de la diversidad y eficaces interculturalmente revertirá en centros y aulas más inclusivos que permitan la igualdad de oportunidades para todo el alumnado, al mismo tiempo que se reconoce su diversidad cultural.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguaded, E. M., De la Rubia, P., González, E. (2013) La importancia de la formación del profesorado en competencias interculturales. *Profesorado: revista de currículum y formación del profesorado*, 17(1), 339-365.
- Anders, T. D., Martin, C. E., & Yarbrough, D. (1990). *Social diversity survey (SDS): Research edition*. Cumming, GA: Office of Disability Services.
- Atwater, M., Lance, J., Woodard, U., & Johnson, N.H. (2013). Race and ethnicity: Powerful cultural forecasters of science learning and performance. *Theory Into Practice*, 52(1), 6-13, DOI: [10.1080/07351690.2013.743757](https://doi.org/10.1080/07351690.2013.743757)
- Aubert, A., Villarejo, B., Cabré, J., & Santos, T. (2016). La Verneda-SantMartí adult school: a reference of popular education in the neighborhoods. *Teachers College Record*, 118(4), 1-32.
- Bartlett, M. S. (1954). A note on the multiplying factors for various chi square approximations. *Journal of the Royal Statistical Society*, 16(Series B), 296-298.
- Bennett, C., Niggle, T., & Stage, F. (1990). Preservice multicultural teacher education: Predictors of student readiness. *Teaching and Teacher Education*, 6, 243-254.
- Cabré Olivé J., Flecha-Garcia R., Ionescu V., Pulido C. & Sorde-Martí, T. (2017). Identifying the Relevance of Research Goals through Collecting Citizens' Voices on Social Media. *International and Multidisciplinary Journal of Social Sciences* 6(1), 70-102. DOI:[10.17583/rimcis.2017.2652](https://doi.org/10.17583/rimcis.2017.2652)

- Campbell, R. L., & Farrell, R. V. (1985). The identification of competencies for multicultural teacher education. *The Negro Education Review*, 36, 137–144.
- Carrillo, A., Gurbés-Peco, S., De Botton, L., & Valls-Carol, R. (2017). The role of communicative acts in the Dream process: engaging Moroccan migrants in a community development initiative in urban Spain. *Community Development Journal*, 1(18). doi:[10.1093/cdj/bsx049](https://doi.org/10.1093/cdj/bsx049)
- García-Carrión, R., Molina-Luque, F., & Roldán, S. M. (2017). How do vulnerable youth complete secondary education? The key role of families and the community. *Journal of Youth Studies*, 27(14), 1-16. doi:[10.1080/13676261.2017.1406660](https://doi.org/10.1080/13676261.2017.1406660)
- Cooper, A., Beare, P., & Thorman, J. (1990). Preparing teachers for diversity: A comparison of student teaching experiences in Minnesota and South Texas. *Action in Teacher Education*, 12, 23–30.
- Cummins, J. (2001). Empowering minority students: A framework for Intervention. *Harvard Educational Review*, 71(4), 18-37.
- Cupani, M. (2012). Análisis de Ecuaciones Estructurales: conceptos, etapas de desarrollo y un ejemplo de aplicación. *Revista Tesis*, 2012(1), 186-199.
- Díez Gutiérrez, E. J. (2014). La práctica educativa intercultural en secundaria. *Revista de Educación*, 363, Enero-Abril, 12-34
- Flecha, R., Soler, M., & Sordé, T. (2015). Social impact: Europe must fund social sciences. *Nature*, 528, 193. Doi: [10.1038/528193d](https://doi.org/10.1038/528193d)
- Gao, W., & Mager, G. (2011). Enhancing preservice teachers' sense of efficacy and attitudes toward school diversity through preparation: A case of one U.S. inclusive teacher education program. *International Journal of Special Education*, 26, 89-104.
- Gil-Madrona, P., Gómez-Barreto, I. y González-Villora, S. (2016). Percepción de los estudiantes de maestro de educación infantil sobre su formación intercultural. *Magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(18), 111-128. doi: [10.11144/Javeriana.m9-18.pmei](https://doi.org/10.11144/Javeriana.m9-18.pmei)
- Goenechea, C. (2008). ¿Es la formación del profesorado la clave de la educación intercultural? *Revista Española de Pedagogía*, 239, 119-136.

- Gómez Barreto, I., Gil Madrona, P. & Martínez, M. (2017). Valoración de La Competencia Intercultural en la Formación Inicial de los Maestros de Educación Infantil, *Interciencia*, 42(8), 484-493.
- Guyton, E. M. & Wesche, M. V. (2005). Multicultural Efficacy Scale. Development, Item Selection, and Reliability, *Multicultural Perspectives*, 7(4), 21-29, DOI: [10.1207/s15327892mcp0704_4](https://doi.org/10.1207/s15327892mcp0704_4)
- Howard, T. C. & Aleman, G. R. (2008). Teacher capacity for diverse learners; what do teachers need to know? En Cochran-Smith, M., Feiman-Nemser, S. et al. (eds.). *Handbook of Research on Teacher Education: enduring Questions in Changing Contexts*. New York: Macmillan.
- Im, S., & Martin, S. (2015). Using cogenerative dialogues to improve coteaching for language learner (LL) students in an inclusion science classroom. *Asia-Pacific Journal of Teacher Education*. 43(4), 355-369.
- Kaiser, H. (1970). A second generation Little Jiffy. *Psychometrika*, 35, 401-415.
- Kaiser, H. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.
- Koustourakis, G., Asimaki, A. & Spiliopoulou, G. (2016). Cultural Capital and Educational Expectations of Native and Immigrant Parents of Primary School Students: Qualitative Study. *International Journal of Sociology of Education*, 5(3), 166-189. doi: [10.17583/rise.2016.1892](https://doi.org/10.17583/rise.2016.1892)
- Kirch, S. A., Bargerhuff, M. E., Cowan, H. & Wheatly, M. (2007). Reflections of educators in pursuit of inclusive science classrooms. *Journal of Science Teacher Education*, 18(4), 663-692.
- Ladson-Billings, G. (2004). New directions in multicultural education: Complexities, boundaries, and critical race theory. En J. A. Banks & C. A. M. Banks (Eds.), *Handbook 191 of research on multicultural education* (2nd ed., pp. 50-65). San Francisco, CA: JosseyBass.
- Larke, P. J. (1990). Cultural diversity awareness inventory: Assessing the sensitivity of preservice teachers. *Action in Teacher Education*, 12, 23-30.

- Mansuri, L. J. (2017). Multicultural Efficacy of Preservice Teachers: A Study. *Scholarly Research Journal for Humanity Science & English Language*, 4(23).
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2018). Estadísticas de enseñanzas no universitarias. Recuperado de <https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/no-universitaria.html>
- Mitchell, L. A. (2009). Becoming Culturally Responsive Teachers in Today's Diverse Classroom, *American Educational Research Association Meeting*, Annual, San Diego, CA, July 2009.
- Nadelson, L. S., Boham, M. D., Conlon-Khan, L., Fuentealba, M. J., Hall, C. J., Hoetker, G. A., & ... Zenkert, A. J. (2012). A Shifting Paradigm: Preservice Teachers' Multicultural Attitudes and Efficacy. *Urban Education*, 47(6), 1183-1208.
- OCDE (2016a). *Programme for International Student Assessment: PISA 2015 Edition*. Recuperado de <http://www.oecd.org/pisa/>
- OCDE (2016b). *Global Competency for an inclusive world*. Recuperado de <https://www.oecd.org/education/Global-competency-for-an-inclusive-world.pdf>
- Ohio State University (1988). *Results from a survey of multicultural attitudes and competencies among students completing student teaching from the college of education at the Ohio State University, 1985-1986*. Columbus, OH. (ERIC Document Reproduction Service No. ED293793).
- Oppenheim, A. N. (1992). *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement*. London: Pinter.
- Parekh, B. (2006). *Rethinking multiculturalism: cultural diversity and political theory*. Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Park, J., Chu, H.E., & Martin, S.N. (2016). Exploring how Korean teacher's attitudes and self-efficacy for using inquiry and language-based teaching practices impacts learning for culturally and linguistically diverse students: Implications for science teacher education. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 12(7), 1799-1841 doi: [10.12973/eurasia.2016.1536a](https://doi.org/10.12973/eurasia.2016.1536a)
- Silverman, S. K. (2008). *The Teachers' Sense of Multicultural Efficacy Scale: Construction and Validation*. F. Hayes Graduate Research Forum. 22nd.

- Seak-Zoon, R. (2015). Exploring the Multicultural Efficacy of Korean Pre-Service Secondary School Teachers and their Experience toward Multiculturalism and Multicultural Education. *International Journal Of U- And E- Service, Science And Technology*, 8, 179. Doi: [10.14257/ijunesst.2015.8.8.18](https://doi.org/10.14257/ijunesst.2015.8.8.18)
- Sleeter, C. E. & Grant, C. A. (1987). The analysis of multicultural education in the United States. *Harvard Educational Review*, 57(4), 421–444.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using multivariate statistics* (4th edn). New York: Harper Collins.

NORMAS EDITORIALES PARA LA PRESENTACIÓN DE ORIGINALES

Información general

La Revista Acciones e Investigaciones Sociales, con ISSN 1132-192X, es una publicación de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, fundada con el mismo título en 1991 por la Escuela Universitaria de Estudios Sociales. Su periodicidad es anual.

Se trata de una revista arbitrada que utiliza el sistema de revisión externa por expertos (peer-review) en el conocimiento de los objetos investigados y en las metodologías utilizadas en las investigaciones.

La evaluación será por pares y por el método de «doble ciego» (double blind). Todos los trabajos enviados a Acciones e Investigaciones Sociales se evaluarán de acuerdo con criterios de estricta calidad científica.

1. Cada uno de sus números se edita en versiones impresa y electrónica, y está disponible en la página web de la Facultad (<http://sociales.unizar.es>) y en la Plataforma Papiro-OJS para revistas de la Universidad de Zaragoza

Presentación y estructura de los trabajos

2. Los trabajos deben ser originales, no publicados ni estar siendo considerados en otra revista para su publicación, escritos en español, inglés o francés.
3. Serán considerados para su publicación los siguientes tipos de trabajos: investigaciones originales, revisiones teóricas y experiencias prácticas.
 - a. *Las investigaciones originales: estarán estructuradas de la siguiente manera: título, resumen de no más de 250 palabras, un máximo de 10 palabras clave, texto (introducción, material y métodos, resultados y discusión) y bibliografía. La extensión máxima del texto será de 6.000 palabras (en formato Word), escritas a doble espacio, cuerpo de letra 12, tipo Times New Roman, admitiéndose figuras y tablas.*

- b. Revisiones teóricas y experiencias prácticas: las revisiones teóricas consistirán en un análisis crítico de temáticas. Las experiencias prácticas consistirán en una sistematización rigurosa del proceso y resultado de las mismas. Ambas, revisiones y experiencias, deberán incluir un apartado con aportaciones o propuestas de aplicación o transferencia a los temas tratados. Los textos tendrán una extensión máxima de 4.000 palabras (en formato Word) escritas a doble espacio, cuerpo de letra 12 y tipo Times New Roman. Opcionalmente el trabajo podrá incluir tablas y figuras.*
4. Los manuscritos deben ser enviados por correo electrónico a la Redacción de la revista ais@unizar.es, con copia a jgracia@unizar.es. También podrán ser enviados a través de la Plataforma Papiro-OJS para revistas de la Universidad de Zaragoza
5. El texto de los artículos deberá enviarse de forma anónima: se suprimirá toda referencia y demás alusiones que pudieran permitir directa o indirectamente la identificación del autor/a.
6. Los manuscritos se presentarán de acuerdo al siguiente orden y estructura.

Página de título. Primera página del manuscrito

A modo de portada del manuscrito, esta primera página contendrá:

- a) Título del artículo en español / francés, e inglés.*
- b) Nombre y dos apellidos de cada uno de los autores (téngase en cuenta la forma de firma para indexación en bases de datos internacionales).*
- c) Nombre completo del centro de trabajo de cada uno de los autores.*
- d) Nombre y dirección completa del responsable del trabajo o del primer autor como responsable de correspondencia, incluyendo número de teléfono y dirección de correo electrónico.*
- e) Información sobre becas, ayudas o soporte financiero con el que se ha contado para la realización del trabajo.*
- f) Número de identificación ORCID de los autores. En caso de no disponer, puede conseguir el suyo en www.orcid.org.*

Páginas de resumen y palabras-clave. Segunda página del manuscrito.

Una segunda página independiente deberá contener los nombres y apellidos de los autores, el título del artículo y el título de la revista, un resumen del contenido del artículo en español y el listado de palabras clave. Tanto el resumen como las palabras clave tendrán una versión en inglés.

El resumen del trabajo tendrá una extensión de 150-250 palabras. En el caso de los artículos originales, el contenido del mismo se dividirá en cuatro apartados (resumen estructurado): introducción, material y métodos, resultados y discusión. En cada uno de ellos se describirá de forma concisa, respectivamente, el motivo y el objetivo de la investigación, la metodología empleada, los resultados más destacados y las principales conclusiones. Se enfatizarán los aspectos novedosos y relevantes del trabajo. En el caso de las colaboraciones especiales se resumirá el trabajo sin dividirlo en estos cuatro apartados.

Palabras clave: a continuación del resumen se especificarán cinco palabras clave o frases cortas que identifiquen el contenido del trabajo para su inclusión en los repertorios y bases de datos nacionales e internacionales. Se procurará poner el mayor número posible hasta un máximo de cinco. Deberán utilizarse términos controlados de referencia.

Texto del manuscrito. Tercera página, que será la del arranque del texto del manuscrito.

La tercera página y siguientes serán las que se dediquen al texto del manuscrito, que se ajustará a las especificaciones de las instrucciones indicadas para cada tipo de trabajo. En el caso de las Revisiones y Notas técnicas podrá figurar el manuscrito estructurado en los apartados convenientes para facilitar así su comprensión. Sin embargo, los trabajos originales deben ajustarse en la medida de lo posible a los siguientes apartados: introducción, materiales y métodos, resultados y discusión.

6. Bibliografía

- Sólo se incluirán los trabajos que hayan sido citados en el texto y todos los trabajos citados deberán referenciarse en la lista final.

- El orden será alfabético según el apellido del autor/a. En caso de varias referencias de un mismo autor/a, se ordenarán cronológicamente según el año. Primero se incluirán las referencias del autor/a en solitario, en segundo lugar las obras compiladas por el autor/a, y en tercer lugar las del autor/a con otros coautores/as.
- Los trabajos aceptados, pero aún no publicados, se incluirán en las citas bibliográficas especificando el nombre de la revista, seguido por la expresión “en prensa”.
- La lista completa de referencias bibliográficas se situará al final del texto, bajo el epígrafe «Referencias bibliográficas». Para su redacción deben seguirse las normas APA 7^a ed. de octubre de 2019. Hasta 2022 se admitirá hacer uso de la 6^a ed., de acuerdo con los siguientes ejemplos:

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Artículo de revista, un autor

Bekerian, D. A. (1992). In search of the typical eyewitness. *American Psychologist*, 48, 574-576.

Artículo de revista, dos autores

Klimowski, R., Palmer, S. (1993). The ADA and the hiring process in organizations. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 45(2), 10-36.

Artículo de revista, en prensa

Bekerian, D. A. (en prensa). In search of the typical eyewitness. *American Psychologist*.

LIBROS Y CAPÍTULOS DE LIBRO

Referencias a libros completos

Bekerian, D. A. (1992). *People in organizations: An introduction to organizational behavior* (3.^a ed.). New York: McGraw-Hill.

Libro, autor en grupo (agencia gubernamental) como editor

Australian Bureau of Statistics (1992). *Estimated resident population by age and sex in statistical local areas, New South Wales, June 1990* (Nº 3209.1). Australian Capital Territory: ABS.

Libro sin autor o editor

Merriam-Webster's Collegiate Dictionary (10.^a ed.). Springfield, MA: Merriam-Webster.

Enciclopedia o diccionario

Bekerian, D. A. (1992). *The new Grove dictionary of music and musicians* (3.^a ed., Vols. 1-20) New York: McGraw-Hill.

Capítulo en un volumen de una serie

Maccoby, E. E. (1992). Socialization in the context of the family. En P. M. Musen (Ed. Serie) y M. J. Martin (Ed. Vol.). *Handbook of child psychology: Vol. 4. Socialization, personality, and social development* (3.^a ed., pp. 1-101). New York: McGraw-Hill.

INFORMES TÉCNICOS Y DE INVESTIGACIÓN

Nacional Institute of Mental Health (1992). *Clinical training in serious mental illness* (Publicación DHHS N° ADM 90-1679). Washington, DC: Government Printing Office.

REUNIONES CIENTÍFICAS (CONGRESOS, SIMPOSIOS, ETC.)

Actas de congreso publicadas, contribución publicada a un simposio, artículo o capítulo en libro editado.

Bekerian, D. A. (1992). A motivational approach to the self. En R. DeMaier (Ed.), *Nebraska Symposium of Motivation: Vol. 38, Perspectives on motivation* (pp. 574-596). Lincoln: University of Nebraska Press.

Actas publicadas regularmente

Bekerian, D. A. (1992). *In search of the typical eyewitness. Proceedings of the Nacional Academy of Sciences, USA, 89, 574-576.*

TESIS DOCTORALES Y DE MÁSTER

Tesis doctoral no publicada

Coger, D. L. (1993). *Employee assistant programs supervisory referrals: Characteristics of referring and nonreferring supervisors. Tesis doctoral no publicada. University of Missouri, Columbia.*

Tesis de máster no publicada, universidad no estadounidense.

Saldaña, P. (1992). *Actitudes de los padres hacia la integración escolar. Tesis de máster no publicada, Universidad de Salamanca, Salamanca, España.*

REVISIONES

Revisión de un libro

Baumeister, R. F. (1993). *Exposing the self-knowledge myth [Revisión del libro The self-knower]*. *Contemporary Psychology*, 38, 466-467.

MEDIOS AUDIOVISUALES

Película, circulación limitada

Bekerian, D. A. (productor), y Smith, J. N. (director). (1992). *Changing our minds [película]*. (Disponible en *Changing Our Minds, Inc.*, 170 West End Avenue, Suite 35R, New York, NY 10023).

MEDIOS ELECTRÓNICOS

Artículo de revista on-line, acceso limitado a suscriptores

Central vein occlusion study of photocoagulation: Manual of operations [675 párrafos]. *On-line Journal of Current Clinical trials [Serie on-line]*. Disponible en: Doc. N.º 92.

REFERENCIAS DE FUENTES ELECTRÓNICAS (INTERNET)

Sitios web

Milton, J. (1995). *Composing good HTML (Vers. 2.0.6)*. <http://www.cs.cmu.edu/~tilt/cgh> (13 Jan. 1997).

7. Las citas bibliográficas

- Las citas bibliográficas deberán extraerse de los documentos originales.
- Las citas aparecerán en el cuerpo del texto y se evitará utilizar notas al pie.
- Se citará entre paréntesis, incluyendo el apellido del autor/a, y el año y opcionalmente la página o páginas citadas; por ejemplo, (Boudon, 2004: 73).
- Cuando en dos obras del mismo autor coincida el año se distinguirán con letras minúsculas tras el año; por ejemplo, (Boudon, 2004a).
- Si los autores son dos, se citarán los dos apellidos unidos por «y»: (Bowles y Gintis, 2005); cuando los autores sean más de dos, se citará el apellido del primer autor seguido de «et al.»

- (Bowles et al., 2005), aunque en la referencia de la bibliografía final se puedan consignar todos los autores.
- Las citas literales irán entrecomilladas y seguidas de la correspondiente referencia entre paréntesis, que incluirá obligatoriamente las páginas citadas; si sobrepasan las cuatro líneas, se transcribirán separadamente del texto principal, sin entrecomillar, con mayor sangría y menor tamaño de letra.

Proceso de selección y publicación

Una vez recibido un texto que cumpla con todos los requisitos formales, se acusará recibo del mismo y dará inicio su proceso de evaluación.

En una primera fase, el Consejo de Dirección efectuará una revisión general de la calidad y adecuación temática del trabajo, y podrá rechazar directamente sin pasar a evaluación externa aquellos trabajos cuya calidad sea ostensiblemente baja o que no efectúen ninguna contribución a los ámbitos temáticos de la revista. Para esta primera revisión, el Consejo de Dirección podrá requerir la asistencia, en caso de que lo considere necesario, de los miembros del Consejo de Redacción o del Consejo Asesor.

Los artículos que superen este primer filtro serán enviados a dos evaluadores/as externos, especialistas en la materia o línea de investigación de que se trate. En caso de que las evaluaciones sean discrepantes, o de que por cualquier otro motivo lo considere necesario, el Consejo de Dirección podrá enviar el texto a un tercer evaluador/a.

A la vista de los informes de los evaluadores/as, el Equipo de Redacción podrá tomar una de las siguientes decisiones, que será comunicada al autor/a:

- Publicable.
- Publicable tras su revisión. En este caso, la publicación quedará condicionada a la realización por parte del autor/a de los cambios requeridos en la evaluación. El plazo para realizar tales cambios será de un mes y se deberá adjuntar una breve memoria explicativa de los cambios introducidos y de cómo se adecúan a los requerimientos exigidos.
- No publicable.

En caso de que un trabajo sea aceptado para su publicación, las pruebas de imprenta deberán ser revisadas por el autor/a en el plazo máximo de dos semanas.

Derechos de publicación

Acciones e Investigaciones Sociales se publica bajo el sistema de licencias Creative Commons según la modalidad «Reconocimiento – NoComercial (by-nc): Se permite la generación de obras derivadas siempre que no se haga un uso comercial. Tampoco se puede utilizar la obra original con finalidades comerciales».

Así, cuando el autor/a envía su colaboración está explícitamente aceptando esta cesión de derechos de edición y de publicación. Igualmente autoriza a Acciones e Investigaciones Sociales la inclusión de su trabajo en un fascículo de la revista para su distribución.

Con el objetivo de favorecer la difusión del conocimiento, Acciones e Investigaciones Sociales se adhiere al movimiento de revistas de Open Access (DOAJ) y entrega la totalidad de sus contenidos a diversos repositorios bajo este protocolo; por tanto, la remisión de un trabajo para ser publicado en la revista presupone la aceptación explícita por parte del autor/a de este método de distribución.

