

DTS

DOCUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL

Nº 19 · PRIMER CUATRIMESTRE DE 2000

EDITA Y DIRIGE:



Colegio Oficial de Diplomados
en Trabajo Social de Málaga

DOCUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL Nº 19

Primer cuatrimestre de 2000

EDITA Y DIRIGE

Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Málaga

C/ Muro de Puerta Nueva, 9 - 1º C · 29005 Málaga
Tel. 952 227 160 · Fax 952 227 431
E-mail: malaga@cgtrabajosocial.es

VOCALÍA DE PUBLICACIONES Y BIBLIOTECA

Vocal: Rosario Rodríguez García

CONSEJO DE REDACCIÓN

Mari Luz Burgos Varo, Laura Carvajal Hidalgo,
Francisco Cosano Rivas, Eva Díaz Aguilar,
Paloma Mora Rosado, Antonio Naváez Rodríguez,
Yolanda Peña Cañada, M^a Luisa Taboada González
y Rosa M^a Valero Rodríguez.

El Consejo de Redacción no se identifica necesariamente
con el contenido de los artículos publicados.

SECRETARÍA TÉCNICA

Toñi Rivas Rueda

ASESORA DE PUBLICACIONES

Pilar Salado Jimena

ENTIDAD COLABORADORA

Excmo. Ayuntamiento de Málaga
Escuela Universitaria de Trabajo Social de Málaga

DISEÑO

Magdalena García y Antonio Pedrajas

Editorial	5
El trabajo social educativo a través del modelo eurosur	9
J. Garcés - F. Ródenas - A. Bayot - S. Sánchez - I. Verdeguer	
Intervención del trabajo social en el campo de menores infractores	39
Francisco Jesús Mielgo García	
Una aproximación al estudio de la calidad del SAD municipal en el Distrito de Levante (de la ciudad de Córdoba)	103
A. Blanco Roses y A. Vida Ruiz	
Entrevista en el IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales	139
A. Blanco Roses y A. Vida Ruiz	
Boletín de suscripción	155
Índice de números publicados	157

NOTA DEL CONSEJO DE REDACCIÓN

A LO LARGO DE ESTAS PÁGINAS PRESENTAMOS UNA MUESTRA DE DOS HECHOS QUE HAN TENIDO LUGAR EN ESTE AÑO Y QUE EL CONSEJO DE REDACCIÓN DE DTS CONSIDERA DE GRAN IMPORTANCIA Y POR TANTO MERECEDORES DE SER DESTACADOS EXPRESAMENTE. ; POR UN LADO LA CELEBRACIÓN DEL IX CONGRESO ESTATAL DE LA PROFESIÓN Y POR OTRO LADO EL IV PREMIO CIENTÍFICO DTS.

POR ESTO, ESTE NÚMERO RESULTA UN TANTO ESPECIAL YA QUE RECOGE UNA SELECCIÓN DE LOS ARTÍCULOS PRESENTADOS AL IV PREMIO CIENTÍFICO DTS (CON UNA EXTENSIÓN MÁS LARGA DE LO HABITUAL); Y ADEMÁS, UNA SERIE DE ENTREVISTAS A MIEMBROS DEL ÁMBITO COLEGIAL Y PROFESIONAL, IMPLICADOS EN EL DESARROLLO DEL CITADO CONGRESO.

ESPERAMOS QUE ESTO CUBRA LAS ESPECTATIVAS DE NUESTROS LECTORES.

La ley orgánica 4/2000 sobre derechos y libertades de los extranjeros y su integración social una paso hacia delante: Su reforma dos pasos atrás

La ley de extranjería vigente fue aprobada con la oposición del gobierno que la consideraba un factor de atracción de la llegada masiva de extranjeros y demasiado generosa con los inmigrantes indocumentados.

La reforma de la ley orgánica sobre la integración social del extranjero esta suponiendo un campo más de enfrentamiento entre los el gobierno, la oposición, sindicatos y las asociaciones del sector.

Al mismo tiempo estamos asistiendo a una alarma social producida por noticias que nos hablan de la gran llegada de nuevos inmigrantes tras la aprobación de la nueva ley.

El proyecto de ley fue consensuado en su momento por todos los partidos políticos incluyendo al partido popular, es en la última fase de su tramite cuando tanto el partido popular como CIU rompen el consenso y empiezan oponerse a la misma . La ley es aprobada votándola incluso CIU habiéndose producido una serie de movilizaciones por parte de las ONGs y sindicatos para apoyar su aprobación.

El Partido Popular anuncia en el periodo electoral que reformará la ley por:

- *Ser un polo de atracción para los inmigrantes indocumentados ya que pasábamos a tener una de las legislaciones más progresistas de Europa al dárseles derechos a los inmigrantes indocumentados*
- *No se facilitaba la expulsión de los extranjeros dejando de ser causa de expulsión el estar indocumentado*
- *Establecer una categoría nueva de extranjero sin permiso de residencia, el extranjero empadronado, al que se le igualan demasiados derechos con respecto a los poseedores de un permiso de residencia.*

Se contradice con los acuerdos europeos de Tampere.

En este contexto el gobierno prepara un primer borrador de reforma que toca 52 de los 64 artículos de la ley. Si bien es cierto que algunas modificaciones son meramente gramaticales El anteproyecto de reforma que llega la consejo de Ministros el 7 de julio, es más amplio con ciertos derechos que le primer borrador.

A continuación destacamos algunos de las reformas más significativas de la ley señaladas el informe de la Comisión Jurídica del Foro sobre las Migraciones y aprobado por el mismo con el voto en contra de los representantes del Gobierno.

En general la reforma tiende a: Restringir derechos de los inmigrantes que no poseen estancia legal, hacer depender derechos de criterios de reciprocidad, facilitar los procesos de expulsión. En concreto, se hace depender el derecho al sufragio en las elecciones municipales de criterios de reciprocidad (art. 6). En la practica es eliminarlo par la mayoría de los inmigrantes. Elimina un cauce participación que podría haber llevado a una potenciación del diálogo entre los municipios de acogida y los inmigrantes. Seguramente sería más difícil que un Ayuntamiento potenciase actitudes más o menos xenóforas.

Se limitan los derechos de reunión, manifestación, y sindicación a los inmigrantes que no tengan autorización para estar en el país (art. 7 y 8 y 11) asi como a la educación no obligatoria (art.9)

Las reagrupaciones familiares se vuelven a limitar (art. 17)

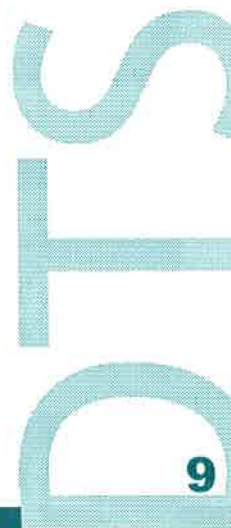
La posibilidad de regularizarse a extranjeros que llevasen dos años en el país con medios económicos pasa a 5 años (art. 29.3)

En cuanto a los permisos se endurecen las condiciones par obtenerlos, exigiendo por ejemplo que los 5 años exigidos para la obtención de un permiso permanente sean continuados.

En resumen con la modificación de la ley orgánica se dan avances en el reconocimiento de los derechos de los extranjeros con respecto a la ley 7/85; pero de ser una ley que permitía que las personas que no tiene autorización para residir tuvieran una serie de derechos, se vuelven a limitar. Se vuelven a poner cortapisas para estabilizar la situación legal de los inmigrantes, se limita de nuevo la reagrupación familiar. es decir se vuelve una ley cicatera que puede seguir provocando la marginación de los inmigrantes indocumentados, su indefensión.

Por todo ello y en la misma línea que se han pronunciado el Consejo General del Poder Judicial, considero que a esta ley no se le va a dar oportunidad de ver si era positiva o negativa, no se ha desarrollado reglamentariamente, no se han aplicado algunas de las medidas previstas en la misma. Lo único que parece claro es que la regularización que la acompañaba, como los cupos y las anteriores regularizaciones ha sido un factor de atracción a nuevos inmigrantes. La ley ha supuesto dos pasos adelante, su reforma al no ser que se modifique, será un paso atrás, para las posibilidades de integración de .los inmigrantes.

El trabajo social educativo a través del modelo eurosur



1-INTRODUCCIÓN

2-METODOLOGÍA

3-MUESTRA

4-RESULTADOS

5-CONCLUSIÓN

J. GARCÉS

Catedrático. Universidad de Valencia

F. RÓDENAS

TEU. Universidad de Valencia

A. BAYOT

Profesor Asociado. Universidad de Castilla-La Mancha

S. SÁNCHEZ

TEU. Universidad de Valencia

I. VERDEGUER

Profesora Asociada. Universidad de Valencia

1.- Introducción

La dinámica migratoria de las tres últimas décadas ha supuesto la entrada en los países europeos de grupos de extranjeros que buscan una mejora de su situación socioeconómica. Y, dada la política europea de cierre de fronteras, tienden a establecerse definitivamente y a consolidar procesos de reagrupación familiar. A estos grupos, hay que añadir las personas que salen de sus países no por cuestiones económicas, sino debido a fundados temores de ser perseguidos por motivos de etnia, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social u opiniones políticas, y que solicitan el asilo político. En los países receptores, el fenómeno migratorio se asocia, cada vez con mayor intensidad, a actitudes de rechazo y discriminación social hacia las personas que se han visto obligadas a desplazarse. Así en España, en relación con dichas manifestaciones, en el informe del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMRSO) "Las actitudes de la sociedad española hacia los inmigrantes" (Díez, 1998)¹ se señala que aproximadamente un 65% de los encuestados se considera nada o poco xenófobo y un 4.9% muy xenófobo. Estos datos confirman los obtenidos en 1997 en un sondeo de opinión, para evaluar las actitudes racistas y xenófobas, realizado por la Comisión Europea (Dirección General de Empleo, Relaciones Industriales y Asuntos Sociales)² sobre una muestra de 16.154 nacionales de todos los Estados miembros de la Unión. Este último estudio señala que el 80% de los españoles se manifiesta poco o nada racista, frente a un 20% que se considera bastante o muy racista. Los países europeos con más actitudes xenófobas son Bélgica y Francia, donde el 55% y el 48% de los ciudadanos encuestados, respectivamente, se sitúa en la categoría más reaccionaria.

Ante esta situación se hace necesaria la articulación de medidas que faciliten la integración real de esta población extranjera en los países receptores y que en estos se asuma el cambio hacia sociedades interculturales³. Estas medidas, como ponen de manifiesto los estudios sobre educación intercultural (Macey & Moxon, 1996)⁴, pasan necesariamente por el desarrollo de modelos heurísticos que no sólo contengan explicaciones teóricas, sino que también, en el marco del trabajo social

educativo, sean generadores de una intervención psico-social en las poblaciones receptoras (Garcés et. al., 1996^a)⁵. Asimismo, su implementación deberá contar con el apoyo de las administraciones públicas, especialmente las educativas, y de la iniciativa social implicada directamente en el trabajo con inmigrantes. Bajo estas premisas se crea y se desarrolla en España el modelo EUROSUR. Este modelo debe situarse dentro de un proyecto educativo global, que combine la intervención intercultural con el enfoque antirracista (Bartolomé, et. al.; 1997)⁶.

Desde que en 1993 comenzara el estudio piloto del modelo EUROSUR en la Comunidad Valenciana, financiado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se ha extendido su aplicación a otras Comunidades Autónomas y se ha implementado en otros países, concretamente en Portugal (Garcés, Ródenas y Rosário, 1997; y Garcés et. al., 1997^b)⁷ y en Italia (Garcés et. al., 1999)⁸. Paralelamente, su financiación se ha ido diversificando, recibiendo fondos de instituciones públicas como la Universidad de Valencia, la Cátedra UNESCO, la Generalitat Valenciana o el Ministerio de Educación y Cultura. En este artículo se presentan los resultados obtenidos en 1999 tras un análisis comparativo entre cuatro Comunidades Autónomas españolas: Valencia, Andalucía, Aragón y Castilla-La Mancha. Dichos resultados hacen referencia al total de la muestra, excepto en aquellos casos en los que estos difieren de los obtenidos en alguna de las Comunidades consideradas.

2.- Metodología

En concreto, el modelo EUROSUR está basado en un diseño cuasi-experimental de serie temporal con pretest y postest, que permite obtener observaciones antes y después de la aplicación de la variable independiente a lo largo de un periodo de varios meses. La elección por parte de los estudiantes de uno de los tres modelos (racista, antirracista y tolerante -Garcés et al, 1997^a-)⁹ la definición de conceptos y las acciones positivas constituyen la VARIABLE DEPENDIENTE. La información (audiovisual, escrita y oral) constituye la VARIABLE INDEPENDIENTE. La intervención se desarrolla en cuatro fases, en la primera se procede a seleccio-

nar la muestra. Posteriormente, tanto en el grupo de intervención como en el de no-intervención se evalúa el grado de conocimiento de los doce conceptos seleccionados, la realización de acciones positivas anteriores y la elección de modelos. En la tercera fase, se aplica la variable independiente por medio de la visualización de un vídeo, la contrastación de las definiciones de conceptos y una charla-coloquio de un inmigrante integrado en una ONG. Finalmente, en el postest, tanto en el grupo de intervención como en el de no-intervención, se procede de nuevo a la elección de modelos, a la definición de conceptos y a señalar las posibles acciones positivas realizadas durante el período establecido, con la finalidad de comprobar la existencia de diferencias significativas respecto de la línea base. Para realizar el análisis estadístico se utilizan tanto pruebas no paramétricas (X^2 y Kolmogorov-Smirnov) como paramétricas (análisis de varianza).

El modelo EUROSUR, cuya aplicación está concebida para los países meridionales, promueve actitudes antirracistas en jóvenes de enseñanzas medias, con edades comprendidas entre los 15 y 17 años, a través de los contenidos curriculares del sistema educativo (Garcés et. al., 1996^b)¹⁰. Este modelo considera que la información constituye un instrumento de intervención positiva frente a las actitudes xenófobas. Su hipótesis de partida es que el grado de conocimiento de los jóvenes respecto al fenómeno migratorio y en concreto al significado de determinados conceptos relacionados con el racismo y la xenofobia es escaso, considerando que el incremento de la información puede producir un cambio positivo no sólo en su actitud hacia los inmigrantes sino también en su comportamiento.

3.- Muestra

La muestra, seleccionada al azar, está formado por 2088 participantes, distribuidos de la siguiente forma (véase gráfica 1): 530 (25.4%) pertenecen a la Comunidad Valenciana, 512 (24.5%) a la Junta de Andalucía, 539 (25.8%) a la Comunidad de Castilla-La Mancha y 507 (24.3%) a la Comunidad de Aragón. De ellos el 48.5% son varones y el 51.53%

son mujeres (1013 y 1075 respectivamente), con un rango de edad entre 14 y 20 años ($X=15.93$; $Sx=0.99$). El total de participantes se distribuyó de forma aleatoria entre el grupo de intervención y el de no-intervención (1028 y 1059, respectivamente). En relación con el tipo de enseñanza: 1035 participantes (49.6%) estudian en centros públicos y 1052 (50.4%) en centros privados.

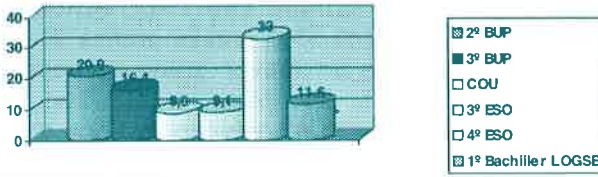
Gráfica 1. Participantes por Comunidad Autónoma (en %).



Fuente: Elaboración propia.

En el sistema educativo español coexisten actualmente dos planes de estudio de enseñanzas medias, uno correspondiente a la Ley General de Educación de 1975 y otro a la Ley de 1990. El Bachillerato Unificado Polivalente (BUP) y el Curso de Orientación Universitaria (COU) pertenecen al plan de estudios a extinguir, mientras que los cursos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) y el Bachillerato de la Ley Orgánica General del Sistema Educativo (LOGSE) se incluyen en el nuevo plan de estudios. En nuestro estudio, los 2088 participantes se distribuyen de la siguiente forma en relación al curso académico: el 20.9% segundo de BUP, el 16.4% tercero de BUP, el 8.9% COU, el 9.1% tercero de ESO, el 33.0% cuarto de ESO y el 11.6% primero de Bachillerato LOGSE (véase gráfica 2).

Gráfica 2. Curso académico de los participantes (en %).



Fuente: Elaboración propia.

4.- Resultados

4.1. Grado de conocimiento

En este apartado se va a analizar el grado de conocimiento de los participantes respecto de cada uno de los conceptos considerados, tanto en la línea base como tras la intervención. Dicho conocimiento se recoge a través de cuatro categorías: no conoce, escaso, medio y alto conocimiento.

4.1.1. Grado de conocimiento entre todos los sujetos

En la línea base, los conceptos que mayoritariamente desconocen los participantes son: segregación (90.3%), asilado (88.6%), etnocentrismo (73.8%) y grupo étnico (65.7%) (véase gráfica 3). Entre los conceptos cuyo grado de conocimiento se encuentra por encima del 50%, están los siguientes: discriminación (92.0%), inmigrante (91.8%), solidario (85.0%), xenofobia (60.2%), refugiado (50.9%), racismo (50.8%) y nacionalismo (50.5%) (véase gráfica 4).

Gráfica 3. Grado de desconocimiento de los conceptos (Pre y Post intervención)(en %)*



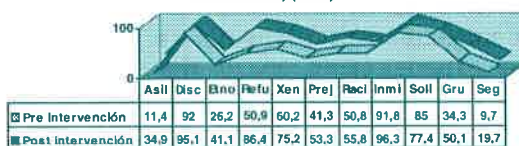
* Grado de desconocimiento = categoría "no conoce".

Fuente: Elaboración propia

Tras la intervención, los conceptos menos conocidos son: segregación (80.3%), asilado (65.1%), etnocentrismo (58.9%) y grupo étnico (49.9%) (véase gráfica 3). En cambio, los conceptos tienen un mayor grado de conocimiento son: inmigrante (96.3%), discriminación (95.1%), solidaridad (77.4%) y refugiado (76.4%) (véase gráfica 4).

En conclusión, la mayoría de los participantes tiene un escaso conocimiento de los doce conceptos seleccionados. No obstante tras la intervención, excepto en el concepto "solidaridad", se obtienen unos porcentajes de conocimiento más elevados.

Gráfica 4. Conocimiento de los conceptos (pre y post intervención) (en %)*



* Conocimiento = categorías "escaso", "medio" y "alto".
Fuente: Elaboración propia.

En un primer momento, se intentó obtener una única variable que midiese el grado de conocimiento de los participantes que conforman nuestra investigación, a partir de la información aportada por los 12 conceptos. Sin embargo, fue imposible obtener un número significativo de estudiantes que en cada uno de los conceptos puntuasen en el mismo grado de conocimiento: ningún conocimiento, escaso conocimiento, conocimiento medio y alto conocimiento. No obstante, sí que se pudieron formar tres agrupaciones. Estas son:

1) P11: formada por los conceptos etnocentrismo, nacionalismo, prejuicio, grupo étnico y discriminación. Todos ellos con fuertes connotaciones políticas y referidos a aspectos colectivos.

2) P22: formada por los conceptos xenofobia, racismo, solidaridad y segregación. Estos conceptos comportan interrelaciones personales y valores sociales.

3) P33: formada por los conceptos de refugiado, asilado e inmigrante. Reflejan situaciones jurídicas atribuidas a personas de forma individual.

4.1.2. Grado de conocimiento y tipo de centro

Cuando se relaciona el grado de conocimiento y el tipo de educación recibida, únicamente aparecen diferencias estadísticamente significativas en P22 ($c2= 7.04$; $p= 0.01$), pero no en P11 y en P33 (Tabla nº 1). Respecto a P22, existe un mayor porcentaje de casos en la enseñanza privada que conocen el significado de los conceptos que forman la agrupación, frente a la enseñanza pública (62.3% y 37.7%, respectivamente). En cambio, aparecen diferencias significativas en P11 tanto en la Comunidad de Valencia ($c2= 8.20$; $p= 0.004$) como en Aragón ($c2= 3,88$; $p= 0,048$). En el primer caso, el 83.3% de los estudiantes de enseñanza pública conocen el significado de los conceptos frente al 16.7% de enseñanza privada. En cambio, en la Comunidad de Aragón los participantes de enseñanza privada tiene un mayor grado de conocimiento de los conceptos (72,7% y 27,3%, respectivamente), frente a la pública.

Tabla nº 1. Grado de conocimiento y tipo de centro (público/privado)

Centro público/privado	c2	g.l.	p
P11	0.02	1	0.88
P22	7.04	1	0.01
P33	0.04	1	0.84

c2= Prueba de contraste de hipótesis chi cuadrado; g.l.= grados de libertad; p= probabilidad; P11= etnocentrismo, nacionalismo, prejuicio, grupo étnico y discriminación; P22= xenofobia, racismo, solidaridad y segregación; P33= refugiado, asilado e inmigrante.

4.1.3. Grado de conocimiento y grupo de intervención/no-intervención

Cuando se relacionan las variables relativas al grado de conocimiento con el grupo de intervención y el de no-intervención, no aparecen diferencias estadísticamente significativas (Tabla nº 2). Este dato confirma que, con anterioridad a la intervención realizada en nuestra investigación, todos los sujetos tienen el mismo grado de conocimiento.

Tabla nº 2. Grado de conocimiento y grupo

Grupo de intervención/no-intervención	c2	g.l.	p
P11	2.30	1	0.13
P22	2.48	1	0.11
P33	0.06	1	0.81

c2= Prueba de contraste de hipótesis chi cuadrado; g.l.= grados de libertad; p= probabilidad. P11= etnocentrismo, nacionalismo, prejuicio, grupo étnico y discriminación; P22= xenofobia, racismo, solidaridad y segregación; P33= refugiado, asilado e inmigrante.

4.1.4. Grado de conocimiento y sexo

En este apartado, existe una relación entre el grado de conocimiento relativo a P11 y el sexo de los participantes. Los chicos tienen un mayor conocimiento que las chicas (69.9% frente a 38.2%), de forma significativa ($c2= 5.82$; $p= 0.02$)(Tabla nº 3). En las demás agrupaciones no aparecen diferencias significativas.

Tabla nº 3. Grado de conocimiento y sexo

Sexo	c2	g.l.	p
P11	5.82	1	0.02
P22	0.01	1	0.93
p33	0.25	1	0.88

c2= Prueba de contraste de hipótesis chi cuadrado; g.l.= grados de libertad; p= probabilidad. P11= etnocentrismo, nacionalismo, prejuicio, grupo étnico y discriminación; P22= xenofobia, racismo, solidaridad y segregación; P33= refugiado, asilado e inmigrante.

4.1.5. Grado de conocimiento y curso educativo

En las tres agrupaciones de conceptos se han obtenido diferencias significativas. Respecto a P11 ($c^2= 63.21$; $p= 0.0005$)(Tabla nº 4), se observa que ha medida que aumenta el curso los participantes tienen un mayor grado de conocimiento de los conceptos. En P22 ($c^2= 70.93$; $p= 0.0005$), los participantes que están cursando primero de bachillerato de la LOGSE son los que tienen un mayor conocimiento. Sin embargo, los que están en tercero de ESO desconocen por completo la agrupación P22. Finalmente, sobre P33 ($c^2= 61.55$; $p= 0.0005$) tienen un mayor conocimiento los participantes que están cursando cuarto de ESO y primero de bachillerato de la LOGSE.

Tabla nº 4. Grado de conocimiento y curso educativo.

Curso educativo	c^2	g.l.	p
P11	63.21	1	0.0005
P22	70.93	1	0.0005
P33	61.55	1	0.0005

c²= Prueba de contraste de hipótesis chi cuadrado; g.l.= grados de libertad; p= probabilidad. P11= etnocentrismo, nacionalismo, prejuicio, grupo étnico y discriminación; P22= xenofobia, racismo, solidaridad y segregación; P33= refugiado, asilado e inmigrante.

4.2. Elección de modelos

En este apartado analizaremos si el tipo de educación recibida (pública/privada), el efecto de la intervención/no-intervención y el sexo de los participantes influyen en la elección de un modelo tolerante (modelo G), antirracista (modelo Y) o reaccionario (modelo R). Tomando a todos los participantes que forman parte de nuestro trabajo, en los datos obtenidos en el pretest, el 24.7% elige el modelo G, el 54.9% el modelo Y y el 20.4% el modelo R. En el postest, el 24.9% elige el modelo G, el 52.2% el modelo Y y el 22.9% el modelo R.

4.2.1. Elección de modelos y tipo de enseñanza recibida

Respecto del tipo de enseñanza recibida, en el pretest, no aparecen diferencias estadísticamente significativas ($c2= 1.47$; $p= 0.48$) (Tabla nº 5). No obstante, un número elevado de participantes elige el modelo Y, indistintamente de si estudian en centros públicos o privados. En el postest tampoco aparecen diferencias estadísticamente significativa ($c2= 4.46$; $p= 0.11$) (Tabla nº 6).

Estos resultados indican que no se observan diferencias significativas en la elección de modelos, tanto en la pre como en la post intervención. Sin embargo, en la Comunidad de Andalucía, los participantes de la enseñanza pública eligen en mayor grado el modelo R antes de la intervención ($c2= 8.50$; $p= 0.01$). En cambio, en la Comunidad de Castilla-La Mancha se elige en mayor medida en la enseñanza privada el modelo R ($c2= 20.07$; $p= 0.0004$) en el postest.

Tabla nº 5. Elección de modelos pre intervención y tipo de centro, grupo y sexo.

Modelos pre	c2	g.l.	p
Centro público/privado	1.47	2	0.48
Grupo intervención/no interv.	2.73	2	0.25
Sexo	91.45	2	0.0005
Curso	37.11	10	0.0005

c2= Prueba de contraste de hipótesis chi cuadrado; g.l.= grados de libertad; p= probabilidad.

4.2.2. Elección de modelos y grupo de intervención/no-intervención

En el pretest no se observan diferencias significativas entre los dos grupos comparados ($c2= 2.73$; $p= .25$) (Tabla nº 5). Tras la intervención, tampoco se producen diferencias significativas ($c2= 0.83$; $p= 0.66$) (Tabla nº 6).

Tabla nº 6. Elección de modelos post intervención, tipo de centro, grupo y sexo

Modelos post	c2	g.l.	p
Centro público/privado	4.46	2	0.11
Grupo intervención/no interv.	0.83	2	0.66
Sexo	113.90	2	0.00005
Curso	42.83	10	0.0005

c2= Prueba de contraste de hipótesis chi cuadrado; g.l. = grados de libertad; p= probabilidad.

4.2.3. Elección de modelos y sexo

En esta ocasión, tanto en el pretest como en el postest se producen diferencias estadísticamente significativas. En el pretest, el 60.1% de las mujeres elige el modelo Y frente al 39.9% de los varones. En cambio, las mujeres únicamente eligen el modelo R en un 33.4% de los casos, frente al 66.6% de los varones ($c2= 91.45$; $p= 0.0005$) (Tabla nº 5). En el postest, el 62.0% de las mujeres elige el modelo Y, mientras que en los varones ese porcentaje es del 38.0%. Respecto del modelo R, el 68.8% de los varones elige dicho modelo frente al 31.3% de las mujeres ($c2= 113.89$; $p= 0.0005$) (Tabla nº 6).

En resumen, en la línea base las mujeres eligen de forma significativa modelos más tolerantes. Además, la intervención acentúa estos resultados.

4.2.4. Elección de modelos y curso

Tanto en la línea base ($c2= 37.11$; $p= 0.0005$) (Tabla nº 5) como después de la intervención realizada ($c2= 42.83$; $p= 0.0005$) (Tabla nº 6), se producen diferencias significativas entre la elección de modelos y el curso académico. En el primer caso, son los participantes que están cursando COU los que eligen, en mayor medida, modelos menos reaccionarios. Después de la intervención, los resultados también se encuentran en la misma línea, aunque de forma más acusada que en el caso anterior.

4.3. Acciones positivas realizadas

Otro objetivo de nuestro trabajo radica en comprobar las acciones positivas débiles y fuertes realizadas, tanto en el pre como en el post. Por lo tanto, en este apartado, se han realizado una serie de análisis para comprobar si existen diferencias en función del tipo de enseñanza, grupo de intervención/no-intervención, si se produce un incremento entre el primer periodo evaluado y el segundo (pre/post), del sexo de los participantes, etc. Finalmente, se ha pretendido comprobar si el hecho de haber realizado alguna acción positiva (o ninguna) en el primer periodo evaluado puede tener algún efecto sobre la frecuencia de acciones realizada en el postest.

4.3.1. Acciones positivas realizadas en función del grupo de intervención/no-intervención

Cuando se comparan las acciones fuertes y débiles realizadas tanto en el pre como en el postest respecto del grupo de intervención y el de no-intervención, sí que aparecen diferencias estadísticamente significativas, para ambos tipos de acciones en la post intervención, a diferencia de la línea base (Tabla nº 7). Concretamente en las acciones débiles, el grupo de intervención obtiene un promedio de acciones superior al de no-intervención ($t= 8.58$; $p= 0.0005$) ($X= 0.59$; $Sx= 0.83$ frente a $X= 0.31$; $Sx= 0.57$, respectivamente). Respecto de las acciones fuertes realizadas tras la intervención, también es el grupo de intervención el que realiza acciones positivas con mayor frecuencia ($t= 6.05$; $p= 0.0005$) ($X= 0.24$; $Sx= 0.52$ frente a $X= 0.11$; $Sx= 0.36$).

Tabla nº 7. Acciones positivas realizadas en función del grupo de intervención/no-intervención.

Variable	Intervención		No-intervención		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Debilpre	0.34	0.60	0.30	0.55	1.41	0.16
Fuertepre	0.17	0.43	0.16	0.42	0.33	0.74
Debilpos	0.59	0.83	0.31	0.57	8.58	0.0005
Fuertepo	0.24	0.52	0.11	0.36	6.05	0.0005

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

Estos resultados son muy importantes, ya que se pone de manifiesto la eficacia del modelo EUROSUR sobre el incremento de acciones positivas débiles y fuertes post en el grupo de intervención. Estos datos son aún más relevantes si se tiene en cuenta que se parte de promedios similares entre los dos grupos que se comparan.

4.3.2. Diferencias intra. Grupo de no-intervención

En el grupo de no-intervención, no se producen diferencias significativas entre los dos periodos temporales evaluados en relación con las acciones positivas débiles ($t= 0.09$; $p= 0.92$). Sin embargo, sí que se obtienen diferencias significativas para las acciones fuertes ($t= 4.25$; $p= 0.0005$). Estas diferencias se encuentran a favor del primer periodo evaluado ($X= 0.17$; $Sx= 0.42$; $X= 0.11$; $Sx= 0.36$, respectivamente) (Tabla nº 8).

Tabla nº 8. Diferencias pre-post acciones positivas. Grupo de no-intervención

Variables	pre		post		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.30	0.54	0.30	0.57	0.09	0.92
Fuertes	0.17	0.42	0.11	0.36	4.25	0.0005

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis de Student; p= probabilidad (dos colas)

4.3.3. Diferencias intra. Grupo de intervención

Por otra parte, cuando se analizan las acciones realizadas por el grupo que ha recibido la intervención se obtienen diferencias significativas tanto para las acciones positivas débiles ($t= -9.28$; $p= 0.0005$) como fuertes ($t= -3.76$; $p= 0.0005$) (Tabla nº 9). Dichas diferencias se producen a favor del segundo período evaluado en las acciones débiles ($X= 0.34$; $Sx= 0.60$ frente a $X= 0.59$; $Sx= 0.83$, respectivamente) y en las fuertes ($X= 0.17$; $Sx= 0.43$ frente a $X= 0.24$; $Sx= 0.52$, respectivamente).

Tabla nº 9. Diferencias pre-post acciones positivas. Grupo de intervención

Variables	pre _____ post				t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.34	0.60	0.59	0.83	-9.28	0.0005
Fuertes	0.17	0.43	0.24	0.52	-3.76	0.0005

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

En resumen, tomando únicamente al grupo de intervención, se producen diferencias significativas a favor del segundo periodo evaluado, tanto en las acciones débiles como fuertes. Además, hay que tener en cuenta que en el grupo de no-intervención, no sólo no se producen diferencias en las acciones débiles, sino que en las fuertes las diferencias son a favor de la línea base.

4.3.4. Diferencias intra. Todos los sujetos

Cuando las comparaciones se realizan con todos los sujetos que han intervenido en la investigación, se producen diferencias pre/post en las acciones positivas débiles ($t = -2.50$; $p = 0.01$). Estas diferencias se producen a favor del segundo periodo evaluado ($X = 0.32$; $Sx = 0.58$ frente a $X = 0.38$; $Sx = 0.69$, respectivamente). En las acciones fuertes se obtiene un promedio idéntico en los dos periodos considerados (Tabla nº 10). En cambio, sí que se han obtenido diferencias significativas en las acciones fuertes en la Comunidad de Castilla-La Mancha ($t = -3.04$; $p = 0.003$), a favor del postest.

Tabla nº 10. Diferencias pre-post acciones positivas. Todos los sujetos

Variables	pre _____ post				t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.32	0.58	0.38	0.69	-2.50	0.01
Fuertes	0.17	0.43	0.17	0.45	0.42	0.67

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

4.3.5. Diferencias enseñanza pública/privada

Tanto en las acciones positivas débiles como fuertes realizadas con anterioridad a la intervención, no aparecen diferencias en función del tipo de enseñanza recibida ($t = 0.46$; $p = 0.65$ y $t = 0.19$; $p = 0.85$, respectivamente). Sin embargo, cuando se comparan las acciones realizadas en el postest, se obtienen diferencias estadísticamente significativas en las acciones positivas débiles ($t = -3.60$; $p = 0.0005$), a favor de los participantes que reciben una enseñanza privada ($X = 0.38$; $S_x = 0.67$ frente a $X = 0.50$; $S_x = 0.75$, respectivamente). No se observan diferencias en las acciones fuertes tras la intervención. Este hecho indica que la intervención realizada tiene un mayor impacto entre los estudiantes que están realizando su formación en centros privados y, además, con un tipo concreto de acciones positivas (Tabla nº 11).

Tabla nº 11. Acciones positivas realizadas en función del tipo de enseñanza

Variable	Público		Privado		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Debilpre	0.33	0.58	0.31	0.58	0.46	0.65
Fuertepr	0.17	0.43	0.16	0.42	0.19	0.85
Debilpos	0.38	0.67	0.50	0.75	-3.60	0.0005
Fuertepo	0.17	0.45	0.18	0.46	-0.76	0.45

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis de Student; p= probabilidad (dos colas).

En este caso, la intervención produce unos efectos más acusados en los participantes de la enseñanza privada a la hora de realizar acciones positivas débiles. Además, también hay que tener en cuenta que se parte de valores similares en la línea base.

4.3.6. Diferencias intra. Centro público

Tal y como aparece en la Tabla nº 12, la intervención efectuada produce un efecto significativo cuando se analizan las acciones positivas débiles realizadas por los participan-

tes que cursan sus estudios en centros públicos ($t = -2.50$; $p = 0.01$), a favor del posttest ($X = 0.38$; $Sx = 0.69$ frente a $X = 0.32$; $Sx = 0.58$, respectivamente). Cuando se analizan las acciones positivas fuertes pre/post no se obtienen diferencias significativas ($t = 0.42$; $p = 0.67$). En cambio, sí que se han obtenido diferencias significativas para las acciones fuertes en la Comunidad de Castilla-La Mancha ($t = -3.04$; $p = 0.003$), a favor del posttest.

Tabla nº 12. Diferencias pre-post acciones positivas. Centro público

Variables	pre		post		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.32	0.58	0.38	0.69	-2.50	0.01
Fuertes	0.17	0.43	0.17	0.45	0.42	0.67

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

Cuando se toman únicamente los participantes de centros públicos, la intervención produce un efecto significativo en la realización de acciones positivas débiles.

4.3.7. Diferencias intra. Centro privado

La intervención realizada ha producido efectos diferenciales pre/post en las acciones positivas débiles, entre los estudiantes que reciben su formación en centros privados ($t = -7.23$; $p = 0.0005$). Sin embargo, respecto de las acciones positivas fuertes, aunque se produce un incremento al finalizar la intervención, dichas diferencias no son significativas ($t = -0.91$; $p = 0.36$) ($X = 0.17$; $Sx = 0.43$ frente a $X = 0.18$; $Sx = 0.46$, respectivamente) (Tabla nº 13). En la Comunidad de Castilla-La Mancha sí que se han obtenido diferencias significativas en las acciones fuertes ($t = -5.03$; $p = 0.0005$), a favor de la intervención.

Tabla nº 13. Diferencias pre-post acciones positivas. Centro privado

Variables	pre		post		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.31	0.57	0.50	0.75	-7.23	0.0005
Fuertes	0.17	0.43	0.18	0.46	-0.91	0.36

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

Tal y como ocurre en el caso anterior, la intervención produce un efecto significativo en la realización de acciones débiles en los participantes de enseñanza privada.

4.3.8. Diferencias en función del sexo de los participantes

En este caso se producen diferencias estadísticamente significativas tanto en la línea base como tras la intervención para los dos tipos de acciones evaluados. En las cuatro ocasiones las mujeres obtienen una frecuencia de acciones positivas más elevada: acciones débiles pre intervención (t= 3.21; p= 0.001); acciones débiles post intervención (t= 3.32; p= 0.001); acciones fuertes pre intervención (t= 5.69; p= 0.0005) y acciones fuertes después de la intervención (t= 2.53; p= 0.02). Tal y como puede apreciarse en la Tabla nº 14, las diferencias entre chicos y chicas son más acusadas en la realización de acciones fuertes en la línea base.

Tabla nº 14. Acciones positivas realizadas en función del sexo

Variable	Mujer		Varón		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Debilpre	0.36	0.61	0.28	0.54	3.21	0.001
Fuertepr	0.22	0.48	0.11	0.34	5.69	0.0005
Debilpos	0.50	0.77	0.39	0.67	3.32	0.001
Fuertepo	0.20	0.47	0.15	0.43	2.53	0.02

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

Cuando se considera la variable sexo en la realización de acciones positivas, en todos los casos se producen diferencias estadísticamente significativas a favor de las mujeres.

4.3.9. Diferencias pre-post acciones positivas realizadas. Mujer

Cuando se comparan las acciones positivas débiles realizadas en los dos periodos considerados, se produce un incremento significado en las mujeres ($t = -5.43$; $p = 0.0005$) ($X = 0.36$; $Sx = 0.60$ frente a $X = 0.50$; $Sx = 0.77$, respectivamente) (Tabla nº 15). En cambio, en las acciones fuertes no se producen diferencias. Por comunidades autónomas, sí que se produce un cambio significativo, en la Comunidad de Castilla-La Mancha, en las acciones fuertes ($t = -3.75$; $p = 0.0005$) a favor de la intervención.

Tabla nº 15. Diferencias pre-post acciones positivas. Mujer

Variables	pre		post		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.36	0.60	0.50	0.77	-5.43	0.0005
Fuertes	0.22	0.49	0.20	0.47	1.20	0.23

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

4.3.10. Diferencias pre-post acciones positivas realizadas. Varón

En este caso se producen diferencias estadísticamente significativas tanto en las acciones débiles ($t = -4.58$; $p = 0.0005$) como en las fuertes ($t = -2.19$; $p = 0.03$), tras la intervención (Tabla nº 16).

**Tabla nº 16. Diferencias pre-post acciones positivas.
Varón**

Variables	pre		post		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Débiles	0.28	0.54	0.39	0.67	-4.58	0.0005
Fuertes	0.12	0.35	0.15	0.43	-2.19	0.03

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

Como conclusión, las mujeres realizan un mayor número de acciones débiles y fuertes. Cuando se comparan las acciones realizadas en los dos periodos evaluados, la intervención produce un efecto positivo en las acciones débiles desarrolladas por las mujeres, y en ambos tipos de acciones en el caso de los varones.

4.3.11. Acciones positivas realizadas en función del tipo de enseñanza (pública/privada), intervención/no-intervención y sexo de los participantes. Ninguna acción en el pretest

Tal y como se ha indicado anteriormente, también se ha pretendido comprobar si el hecho de haber realizado alguna (o ninguna) acción positiva (débil/fuerte) en la línea base, puede tener alguna influencia sobre la frecuencia de acciones realizadas en el postest.

Cuando se analizan las acciones realizadas en el segundo periodo evaluado en aquellos sujetos que no realizaron ninguna acción en el pretest, se han obtenido diferencias significativas en función del tipo de enseñanza recibida, tanto para las acciones débiles como fuertes ($t = -4.53$; $p = 0.0005$ y $t = -2.30$; $p = 0.02$, respectivamente). En los dos casos dichas diferencias se producen a favor de los participantes que reciben una enseñanza privada (Tabla nº 17). Sin embargo, cuando los análisis están en función del grupo de intervención/no-intervención, aunque también se producen diferencias significativas, éstas no se encuentran en la misma línea. En las acciones débiles ($t = -5.42$; $p = 0.0005$) las diferencias están a favor de los participantes del grupo de no-intervención ($X = 0.22$; $Sx = 0.51$ frente a $X = 0.40$; $Sx =$

0.70, respectivamente); excepto en la Comunidad de Castilla-La Mancha, donde las diferencias favorecen al grupo de intervención ($t = -2.85$; $p = 0.005$). En cambio, en las acciones positivas fuertes ($t = 6.44$; $p = 0.0005$) es el grupo de intervención el que obtiene un promedio más elevado de acciones ($X = 0.16$; $Sx = 0.42$ frente a $X = 0.05$; $Sx = 0.22$).

Al considerar el sexo de los participantes no se obtienen diferencias significativas (Tabla nº 17). Dichas diferencias sí que se producen en la Comunidad Valenciana, tanto en las acciones débiles ($t = 2.23$; $p = 0.03$) como en las fuertes ($t = 2.51$; $p = 0.01$). En los dos casos se producen a favor de las mujeres.

Tabla nº 17. Acciones positivas realizadas en función del tipo de enseñanza (pública/privada), intervención/no-intervención y sexo. Ninguna acción en el pretest

Variables	Público		Privado		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Debilpos	0.24	0.53	0.38	0.68	-4.53	0.0005
Fuertepo	0.08	0.32	0.12	0.36	-2.30	0.02
Variables	Intervención		No-intervención		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Debilpos	0.22	0.51	0.40	0.70	-5.42	0.0005
Fuertepos	0.16	0.42	0.05	0.22	6.44	0.0005
Variables	Mujer		Varón		t	p
	X	Sx	X	Sx		
Debilpos	0.34	0.65	0.30	0.57	1.37	0.17
Fuertepos	0.11	0.36	0.08	0.32	1.51	0.13

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

En conclusión, tomando en consideración a los participantes que no realizaron ninguna acción en la línea base, la intervención produce efectos más significativos en la enseñanza privada que en la pública tanto en las acciones débiles como en las fuertes. Por otra parte, el grupo de intervención obtiene un promedio significativamente superior en las acciones fuertes y en las acciones débiles se produce el efecto contrario. Respecto de la variable sexo, se produce una tendencia significativa a favor de las mujeres.

4.3.12. Acciones positivas realizadas en función del tipo de enseñanza (pública/privada), intervención/no-intervención y sexo de los participantes. Alguna acción en la línea base

Cuando se seleccionan los participantes que realizaron alguna acción positiva en el primer periodo evaluado, no aparecen diferencias significativas en función del tipo de enseñanza. Estos datos difieren de los obtenidos en la Comunidad de Andalucía, ya que en ésta se aprecian diferencias significativas en las acciones débiles ($t = -2.65$; $p = 0.009$), a favor de la enseñanza privada. Al considerar el total de la muestra, aparecen diferencias significativas en las acciones débiles y fuertes realizadas en el postest cuando se compara el grupo de intervención y el de no-intervención. En las acciones positivas débiles ($t = 7.51$; $p = 0.0005$), estas diferencias se producen a favor del grupo de intervención ($X = 1.08$; $Sx = 0.96$ frente a $X = 0.53$; $Sx = 0.67$, respectivamente), al igual que para las acciones fuertes ($t = 2.49$; $p = 0.01$) ($X = 0.70$; $Sx = 0.75$ frente a $X = 0.50$; $Sx = 0.65$, respectivamente). Además, las mujeres obtienen un promedio significativamente superior en la realización de acciones débiles en el postest ($t = 2.31$; $p = 0.02$), respecto de los varones ($X = 0.88$; $Sx = 0.88$ frente a $X = 0.70$; $Sx = 0.84$, respectivamente) (Tabla nº 18).

Tabla nº 18. Acciones positivas realizadas en función del tipo de enseñanza (pública/privada), intervención/no-intervención y sexo. Alguna acción en la línea base

Variables	X	Sx	X	Sx	t	p
	<u>Público</u>			<u>Privado</u>		
Debilpos	0.77	0.88	0.84	0.86	-0.93	0.35
Fuertepo	0.65	0.69	0.55	0.71	1.13	0.26
	<u>Intervención</u>			<u>No-intervención</u>		
Debilpos	1.08	0.96	0.53	0.67	7.51	0.0005
Fuertepos	0.70	0.75	0.50	0.65	2.49	0.01
	<u>Mujer</u>			<u>Varón</u>		
Debilpos	0.88	0.88	0.70	0.84	2.31	0.02
Fuertepos	0.58	0.67	0.64	0.76	-0.71	0.48

X= Media; Sx= desviación típica; t= prueba de contraste de hipótesis t de Student; p= probabilidad (dos colas).

En los participantes que sí realizaron alguna acción en el pretest la intervención produce un efecto significativo tanto en las acciones positivas débiles como fuertes. Además, las mujeres realizan un mayor número de acciones débiles que los varones.

4.3.13. Diferencias en función del curso académico

Cuando se analiza la frecuencia de acciones positivas realizadas en función del curso académico, se han obtenido diferencias significativas en los cuatro casos (Tabla nº 19). Con relación a las acciones positivas débiles pre intervención, obtienen mejores resultados los participantes que están cursando sus estudios en el plan nuevo. Además, en el plan de estudios antiguo los participantes del curso más elevado (COU) obtienen las puntuaciones más bajas. Tras la intervención, se ponen de manifiesto los mismos resulta-

dos, es decir, se aprecian diferencias significativas a favor de los cursos superiores del nuevo plan de estudios.

Respecto a las acciones positivas fuertes, aunque no existen diferencias en las comparaciones a posteriori realizadas en la línea base, éstas sí que se producen en el segundo período evaluado. Es el nivel más elevado del nuevo plan de estudios (Bachillerato LOGSE) el que obtiene los mejores resultados.

Tabla nº 19. Acciones positivas realizadas en función del curso

Variable	F	p
Debilpre	4.50	0.0005
Fuertepre	2.20	0.05
Debilpos	30.28	0.0005
Fuertepo	8.75	0.0005

F= F Ratio; p= probabilidad.

5. Conclusión

Desde la perspectiva del Trabajo Social Educativo la aplicación del modelo EUROSUR ha demostrado su eficacia a la hora de integrar la acción curricular del sistema educativo (Bulmer & Solomos, 1996)¹ y la acción social desarrollada por organizaciones de apoyo a inmigrantes. Este modelo recoge tanto la perspectiva teórica de intervención individual como la de cambio institucional, en la línea de lo sugerido por autores como Ezorsky (1991)² de favorecer un sistema social que aumente las posibilidades de ampliar el poder de participación de determinados grupos. La segunda conclusión es que el proyecto EUROSUR introduce en la investigación social antirracista un modelo heurístico que articula las connotaciones institucionales con las opiniones y conductas individuales y grupales (Baldwin & Hecht, 1995³).

En tercer lugar, el estudio también confirma que el objetivo hacia la interculturalidad, desde el contexto educativo, debe contar con la participación directa del docente en co-

ordinación con las organizaciones sociales que intervienen con inmigrantes. Autores como Young (1998)⁴ ya han puesto de relieve la importancia de los agentes de cambio para dar respuesta a los problemas del prejuicio en la educación.

En concreto y respecto a la intervención realizada en nuestra investigación, se demuestra que el modelo EUROSUR incrementa el conocimiento que tienen los estudiantes sobre el fenómeno migratorio y este incremento produce, a su vez, un cambio tanto cognitivo como comportamental. Dicho cambio cognitivo-comportamental se expresa en una mayor frecuencia de acciones positivas realizadas por los grupos de intervención en favor de inmigrantes y en una mayor elección de modelos tolerantes o antirracistas (modelo G e Y, respectivamente). Estos resultados evidencian que la ignorancia es una de las causas principales del prejuicio y la intolerancia, y que el aumento del conocimiento sobre otros grupos reduce los estereotipos negativos y fortalece su habilidad para categorizar con más precisión y entender mejor la conducta de los otros (Allport, 1979⁵; Gaines, 1995, 1997⁶).

Más allá de estos resultados, cabría preguntarse si los cambios individuales obtenidos influyen positivamente sobre el sistema educativo donde se desarrollan, puesto que la discriminación racial no puede ser completamente abordada sin llevar a cabo reformas educativas, que impliquen cambios en la estructura política y administrativa, así como en la fórmula de financiación.

Notas

1.- Financiado por el Ministerio de Educación y Cultura. Dirección General de Enseñanza Superior e Investigación Científica. Programa Sectorial de Promoción General del Conocimiento, integrado en el III Plan Nacional de Investigación Científica y Desarrollo Tecnológico.

2.- DÍEZ NICOLÁS, J. (dir.) (1998): *Las actitudes de la sociedad española hacia los inmigrantes*. IMSERSO, Madrid. Este informe está basado en una encuesta, llevada a cabo en diciembre de 1997, sobre una muestra de 1.204 personas mayores de 18 años.

3.- En el nº 2 de la publicación "Indicadores de la inmigración y el asilo en España" (agosto 1998), del Observatorio Permanente de la Inmigración, puede encontrarse un resumen de las principales conclusiones de este sondeo.

4.- Sobre los conceptos tolerancia, multiculturalismo e interculturalismo han profundizado diversos autores como: ALEMÁN, M^a C. y GARCÉS, J. (1997): "Intervención socio-jurídica con otros colectivos preferentes de actuación", en GARCÍA VILLALUENGA, L.: *El Derecho y los Servicios Sociales*, De Comares, Granada; MALGESINI, G. y GIMÉNEZ, C. (1997): *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. La Cueva del Oso, Madrid; ELÓSEGUI ITXASO, M^a (1997): "Asimilacionismo, multiculturalismo, interculturalismo", en *Claves de Razón Práctica*, nº 74, pág. 24-32; SÁNCHEZ VÁZQUEZ, A. (1996): "Anverso y reverso de la tolerancia", en *Claves de Razón Práctica*, nº 65, pág. 14-19; LLUCH, X. y SALINAS, J. (1996): "Uso (y abuso) de la interculturalidad", en *Cuadernos de Pedagogía*, nº 252, pág. 80-84; o TOURAINE, A. (1995): "¿Qué es una sociedad multicultural?", en *Claves de Razón Práctica*, nº 56, pág. 14-25.

5.- MACEY, M. & MOXON, E. (1996): "An examination of anti-racist and anti-oppressive theory and practice in social work education", en *British Journal of Social Work*, 26-3, págs. 297-314.

6.- GARCÉS, J.; RÓDENAS, F.; SÁNCHEZ, S. y VERDEGUER, I. (1996a): "*Inmigrantes en España. Heurísticos para la interculturalidad*", en GARCÉS FERRER, J. y MARTÍNEZ ROMÁN, M^a A. (coords.): *Bienestar social y necesidades especiales..* Tirant lo Blanch, Valencia.

7.- BARTOLOMÉ PINA, M. (coord.) (1997): *Diagnóstico a la Escuela Multicultural*. Cedecs, Barcelona.

8.- GARCÉS, J.; RÓDENAS, F. y Do ROSÁRIO, M^a (1997): "Investigação transcultural sobre atitudes face aos imigrantes: Estudo piloto de Lisboa", en *Sociologia - Problemas e Práticas*, nº 25. Lisboa, págs. 139 -153; y GARCÉS, J.; RÓDENAS, F.; SÁNCHEZ, S., VERDEGUER, I. y Do ROSÁRIO, M^a (1997b): "Trabalho social com populações receptoras de emigrantes: Um modelo quase experimental para o fomento de atitudes multiculturais", en *Psicologia: Teoria, Investigação e Prática*, Vol. 2, nº 1. Lisboa, págs. 73-84

9.- GARCÉS, J.; RÓDENAS, F.; SÁNCHEZ, S. ; VERDEGUER, I. y BAYOT, A. (1999): "La educacionne interculturale", en *Rivista di Politica Sociale*, Univercita di Bologne.

10.- GARCÉS, J.; RÓDENAS, F.; SÁNCHEZ, S. y VERDEGUER, I. (1997a): "La información como potenciador de la convivencia intercultural", en HERNÁNDEZ SACRISTÁN, C. y MORANT MARCO R. (eds.): *Lenguaje y Emigración*. Universidad de Valencia, Valencia.

11.- GARCÉS, J.; RÓDENAS, F.; SÁNCHEZ, S. y VERDEGUER, I. (1996b) : "Trabajo Social con poblaciones receptoras de inmigrantes: Un modelo cuasi experimental para fomentar actitudes multiculturales", en *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 9. Madrid, págs. 97-107.

12.- BULMER, M. & SOLOMOS, J. (1996): "Race, ethnicity and the curriculum", in *Ethnic and Racial Studies*, Vol. 19, 4, pp. 777-787.

13.- EZORSKY, G. (1991): *Racism and justice: The case for affirmative action*. Ithaca, NY: Cornell University Press.

14.- BALDWIN, J.R. & HECHT, M.L. (1995): "The layered perspective of cultural (in) tolerance (s): The roots of a multidisciplinary approach", in WISEMAN, R. (ed.): *Intercultural communication theory*, Thousand Oaks, CA Sage, pp. 59-91.

15.- YOUNG, G. (1998): "Educational Interventions", in HECHT, M.L. (ed.): *Communicating prejudice*, Sage, Thousand Oaks, pp. 311-325.

16.- ALLPORT, G.W. (1979): *The nature of prejudice*. Reading, MA, Addison-Wesley.

17.- GAINES, S.O. Jr. (1995): "Relationships between members of cultural minorities", In J.T. WOOD & S. DUCK (Eds.): *Under-studied relationships: Off the beaten track*. Thousand Oaks, CA Sage, pp. 51-88.; GAINES, S.O. Jr. & ICKES, W. (1997): "Perspectives on interracial relationships", in DUCK, S.: *Handbook of personal relationships* (2nd ed.), Chichester, UK, Wiley, pp. 197-220.

Intervención
del trabajo social
en el campo de
menores infractores

Índice.

- I. Marco legal
- II. Área del Trabajo Social y sectores de población atendidos
- III. Delimitación físico-geográfica del área de influencia e intervención institucional
- IV. Procedimiento de trabajo del profesional
- V. Registro de datos
- VI. Deontología profesional
- VII. Espacio profesional del trabajador social en la institución
- VIII. Competencias y objetivos profesionales a las demandas sociales expresadas
- X. Actividades que desarrolla y técnicas que utilizan
- XI. Canales de coordinación profesional intra e inter institucional
- XII. Características generales del sector de población atendido
- XIII. Problemáticas o situaciones de malestar sociales detectadas
- XIV. Demandas sociales presentadas
- XV. Proceso de intervención profesional
- XVI. Otras instituciones, centros y servicios relacionados con la demanda de los menores. Notas. Bibliografía

Introducción

La intención del presente trabajo es la de mostrar la intervención que realizamos los trabajadores sociales en el campo de las medidas judiciales a menores infractores. Para ello explicaremos el marco legal que delimita nuestras funciones, para luego explicar en qué consiste nuestro trabajo aportando una metodología de intervención. A continuación hablaremos de la información obtenida y catalogada sobre la población destinataria para así sistematizar y evaluar nuestro trabajo para, por un lado, evaluar nuestra labor y por otro, permitir la obtención de datos objetivos y fiables para permitir una investigación que ayude a mejorar, tanto nuestra intervención, como el campo de la intervención social al que nos dedicamos.

Llegados a este punto nos introduciremos en el marco teórico de lo que vamos a explicar a continuación. En primer lugar delimitaremos nuestro campo de investigación, es decir, sobre qué y quién vamos a investigar y con qué instrumentos.

El investigador debe interrogarse antes de abordar cualquier proyecto investigativo, acerca de qué métodos son o no útiles para generar información que ayude a ofrecer servicios efectivos; de si son efectivos los mismos métodos para distintos propósitos y analizar alguna evidencia que soporte su punto de vista y tenga presente su propio papel en la realidad que constituye su objeto de estudio

Gaitán nos plantea tres tipos de investigaciones¹:

- Investigación Evaluativa: Diseño para conocer, analizar las políticas, servicios o métodos de investigación puestos en práctica para desarrollar acciones en función de unos objetivos.
- Investigación Crítica: Se interesa por los valores implicados tanto en los comportamientos sociales, como en las actitudes del propio trabajador social frente a los clientes, como en las directrices emanadas de las instituciones. Es decir, tiende a desmontar el mecanismo de funcionamiento de una práctica social, poniendo de manifiesto el aspecto ideológico que le sirve de sostén.

- Investigación Experimental: Se plantea para conocer la intervención en Trabajo Social, tratando de superar lo meramente descriptivo y empírico. Es un tipo de investigación que se diseña e inicia de modo simultáneo a la introducción de algún tipo de acción específica y que utiliza grupos de control, selección de casos a estudiar en función de unas determinadas características, etc. Va más allá de la mera cuantificación.

El/a trabajad@r social, desde la practica, adquiere información y experiencia y le ayuda en la comprensión, objetivación y explicación, y le conducen a la obtención de un producto: el conocimiento de las situaciones que maneja.

Algunas de las finalidades de la investigación son: producir conocimientos nuevos, formulación de teorías, conocer los efectos de la actividad, medida y explicación de los resultados, mejorar los procesos, construcción de modelos, depuración de métodos.

De acuerdo con *Gaitán* existen dos problemas fundamentales para explicar la falta de motivación investigadora en la que vivimos inmersos l@s trabajador@s sociales²:

- Falta de definición del objeto de investigación.
- Insuficiente dominio de las metodologías y técnicas utilizadas

En base a los planteamientos expuestos, tomaremos como un ejemplo de definición actual dentro del marco de la docencia en Trabajo Social, la propuesta del Nuevo Plan de Estudios de la Universidad Pontificia de Comillas, en Madrid, que considera que: *"el Trabajo Social y l@s trabajador@s sociales deben participar realmene en el desarrollo y promoción de los individuos y de los grupos ociales a través de sus funciones, actividades, y tareas porfesionales de: atención directa, prevención, planificación, investigación, docencia, pormoción social y transformadora, de denuncia y concienciadora, dentro de las áreas plurales de intervención profesional que les son específicas»*.

La duda que queda es preguntarnos cuáles son estas tareas específicas de las que estamos hablando.

Siguiendo esta propuesta de *Juarez*, l@s trabajador@s sociales deben involucrarse cada vez más en las actividades de la política social de bienestar y que, como agentes comprometidos con el ser humano, promuevan los principios y valores fundamentales de libertad e igualdad, especialmente entre los más pobres, necesitados y marginados de nuestra sociedad.

El trabajo Social se ha volcado más hacia el hacer que hacia el pensar, a explicar el cómo, antes de definir el qué, a desarrollar lo instrumental más que a construir conceptos. Otro hecho que ha marcado nuestra profesión es lo que se ha llamado un "cientificismo pretencioso", es decir, colocar la etiqueta científica a cualquier nueva actividad a la que se quiera dar importancia. Por último, no podemos dejar atrás otro hecho en el que incurrimos hoy día muchos diplomados, que es el "denodado esfuerzo por demostrar su diferencia", esa especie de obsesión por establecer diferencias cualitativas a la hora de desarrollar cualquier actividad respecto a otra disciplina, o establecer rasgos concretos en nuestras actividades, diferentes a los de otra profesión. Esto sólo produce inseguridad en los propios conocimientos y un sentimiento de que dichos conocimientos resulten etéreos, respecto a la situación frente al resto de profesiones.³

Jerome Walkfield va más allá de éstas afirmaciones argumentando que la identidad de una profesión depende más de la individualidad de sus objetivos que de su tecnología, ya que ésta última cambia rápidamente y, a menudo, es compartida dentro de los límites de algunas profesiones afines en un mismo campo de trabajo. Para ello, siguiendo las explicaciones de *M. Juarez*, clarificaremos y delimitaremos los "objetivos, funciones y áreas de acción" que diferencia nuestra disciplina del resto de profesiones sociales.⁴

"Para que una profesión pueda ser oficialmente reconocida y aceptada en sus objetivos, funciones, actividades, tareas y áreas con identidad propia, debe reunir una serie de condiciones que según Ernest Grewok son estas tres"⁵:

- Tener un reconocimiento oficial del campo de su saber que pueda ser transmitido y certificado

- Tener un área de actividad definida y legitimada por la comunidad científica
- Tener un código ético que regule el ejercicio de la profesión

Por tanto, de acuerdo a lo visto hasta ahora, la profesión del Trabajo Social y sus diferentes métodos científicos de intervención o evaluación obedecen a patrones que delimitan la calidad de este trabajo. Queremos decir con esto, que no cualquier producción fruto del ejercicio de la práctica puede considerarse trabajo social científico. Debemos regirnos por unas normas válidas y lo más universales posible para hacer una investigación coherente a nuestro método científico, para no correr el peligro de hacer una *"...aproximación pseudocientífica donde todos los problemas son empíricos, medibles, cuantificables, simplificables y susceptibles de resolución."* Si se producen errores en la investigación, ello es debido a la falta de cooperación o a la ignorancia de los prácticos, a la indefinición de los problemas elegidos, a defectos en la metodología, etc.⁶

Siguiendo a *De Robertis*, existen diferentes fases dentro del método de intervención en Trabajo Social:

- Localización del problema
- Análisis de la situación
- Evaluación preliminar y operativa
- Elaboración de uno o varios proyecto de intervención por el trabajador social y confrontación con los del asistido y el organismo empleador (confección del contrato)
- Puesta en práctica del proyecto común
- Evaluación de los resultados
- Finalización de la acción

El Trabajo Social emplea dos formas de sistematización de la práctica y de elaboración metodológica.

La primera toma en cuenta la aproximación pragmática: Frente a la realidad compleja de los problema individuales y sociales, el trabajador social opera por al acumulación de experiencias y por la secuencia del ensayo y de la reflexión sobre los resultados, positivos o negativos. Aquello que demuestre producir los resultados esperados será nuevamente utilizado; en cambio lo que resulte ser un error, ya no se experimentará más.

La segunda forma de sistematización de la práctica utiliza una aproximación más científica, utilizando las herramientas de las ciencias humanas los métodos de investigación en Trabajo Social²

Por último, mostraremos a grandes rasgos las características de la población a la que nos dedicamos, es decir, menores de 16 años y mayores de 12 sujetos a medidas judiciales.

Estos jóvenes tienen, por lo general, una serie de características en su vida que marcan y condicionan su conducta y comportamiento: situación familiar desestructurada: familias marginadas económica, social, étnica y urbanísticamente; grupo de iguales con conductas de riesgo; abandono familiar, familias con un nivel económico y sociocultural bajo, incluso al borde de la miseria en muchos casos.

El entorno social en el que viven muchos de estos jóvenes es desestructurante, lo ilegal se convierte en lo cotidiano, las relaciones con el entorno son tensas, hay un alto índice de problemas con la ley y mucha inseguridad ciudadana; están a la orden del día tanto la desocupación laboral, como las drogodependencias.

Nuestro trabajo de investigación gira en torno a ésta problemática, analizando la labor que se lleva a cabo como Equipo Técnico de Intervención en Medio Abierto en la Provincia de Granada. Por tanto trabajaremos en el área de influencia del menor, en su entorno familiar, social, educativo y de su grupo de iguales.

I.- Marco legal

A continuación realizaremos una visión esquemática del actual marco legal que rige las actuaciones con los menores. Pese a que tenemos constancia y conocemos el Anteproyecto de Ley del Congreso de los Diputados para la reforma de la Ley 4/92, hemos preferido ceñirnos a al actual marco jurídico sin comentar los cambios que se realizarán en ésta materia, especialmente la ampliación a la edad penal a los 18 años y las nuevas medidas reinsertadoras con los menores de 18 años, futuros infractores.

1.- Régimen jurídico del menor en el ámbito estatal (Ley 4/92)⁸

La Ley Orgánica 4/1992 de 5 de julio sobre la reforma de la Ley Reguladora de la competencia y el procedimiento de los juzgados de menores dispone que:

- La dirección de la investigación y la iniciativa procesal, correspondan al Ministerio Fiscal, así queda reservada la imparcialidad del juzgador.
- Pone un límite temporal a la duración de la medida de internamiento, posibilidad de suspender el fallo, y de revisar las medidas impuestas.

1.1.- Organización de los Tribunales de menores

En las capitales que tengan centro de corrección y protección de menores se organizará un Tribunal Tutelar de Menores.

La jurisdicción será en toda la provincia con todos los casos que se conozca, si el Tribunal se dividen en secciones, cada sección se ocupará de un territorio.

El Tribunal de Menores está compuesto por un Presidente, Vicepresidente, dos Vocales y dos Suplentes, puestos en su cargo y controlados por el Consejo Superior de Protección de menores.

1.2.- Normas de procedimiento de los juzgados de menores y medidas que podrán adoptar

- * Denunciar algún hecho de la conducta de un menor al Tribunal de menores.
- * Corresponde al Ministerio Fiscal la defensa de los derechos, la observancia de sus garantías, el cuidado de la integridad física y moral del menor.
- * Las autoridades y funcionarios tienen la obligación de instruir al menor en sus derechos.
- * Cuando se detiene a un menor, el Fiscal requerirá un informe de un equipo técnico, entregado en un plazo máximo de diez días sobre la situación educativa, social y familiar del entorno del menor. El juez según este informe podrá adoptar las medidas más necesarias para el menor.
- * Todos los datos sobre el menor y la instrucción de su caso son reflejados en el expediente.
- * El juez podrá acordar en su sentencia con el menor las siguientes medidas:
 - _ Amonestación o internamiento por tiempo de uno a tres fines de semana.
 - _ Libertad vigilada.
 - _ Acompañamiento por otras personas o núcleo familiar.
 - _ Privación de derecho a conducir vehículos de motor.
 - _ Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad.
 - _ Ingreso en un centro de carácter terapéutico.
 - _ Ingreso en un centro de régimen abierto, semiabierto o cerrado.

Otro elemento jurídico que va a marcar la jurisdicción de menores es la Ley 1/96 que obliga a los poderes públicos a

asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y dentro de ésta, con carácter singular la de los menores. Será la encargada de ratificar los diversos Tratados Internacionales suscritos por España (en particular la Convención de los Derechos del niño). Esta ley posee dos aspectos definitorios en la materia de menores:

- Aplicación de los preceptos de la Ley a todos los menores de 18 años potenciando su autonomía penal, social y jurídica
- El principio general de primacía del interés superior de los menores sobre cualquier otro interés legítimo.

2.- Régimen jurídico del menor en el ámbito autonómico (Ley 1/98)⁹

De acuerdo con nuestro estatuto de autonomía que otorga a Andalucía la competencia exclusiva en materia de servicios sociales, e instituciones públicas de protección y tutela de menores; respetando la legislación civil, penal y penitenciaria, se le encomienda la protección de menores.

2.1.- Principios

- Prevalecerá el interés superior del menor frente a cualquier otro interés legítimo.
- Reconoce al menor en su capacidad para participar activamente en la construcción de nuestra sociedad.
- Los poderes públicos otorgarán la protección y asistencia necesarias a la familia para que pueda asumir plenamente sus responsabilidades como grupo y medio natural para el adecuado crecimiento y bienestar de los menores.
- Facilitará a los menores de los medios adecuados para el conocimiento y ejercicio de sus derechos (educación, salud, oportunidades, no-explotación, contra los malos tratos y abusos, etc.).

- Se fomentará valores como la tolerancia, la solidaridad, respeto, igualdad, etc.
- Promoverán las iniciativas sociales cuya labor facilite el ejercicio de los derechos de los menores.

2.2.- Competencias y colaboración

- Las corporaciones locales andaluzas son competentes para el desarrollo de actuaciones de prevención, información, y reinserción social en materia de menores, así como la detección de menores en situación de desprotección y la actuación en el propio medio.
- La Junta de Andalucía es competente para la coordinación, planificación y control de los servicios, actuaciones y recursos, así como el ejercicio de las funciones de protección de menores que implican la separación del menor de su medio familiar.
- Podrán colaborar en funciones de guarda, mediación, prevención, detección, información y promoción las entidades habilitadas para ello; previa autorización de la Junta.

Los criterios de actuación que se siguen son:

- * fomento de las medidas preventiva
- * permanencia del menor en su principio entorno familiar.
- * si las circunstancias familiares son perjudiciales para el desarrollo del menor, se actuará prioritariamente con medidas de alternativa familiar
- * si la medida de alternativa familiar no es posible, se ingresará al menor en un centro de protección
- * las medidas siempre serán tendentes a la reinserción familiar del menor siempre que sea posible
- * se potenciará la creación de programas de formación profesional e inserción laboral de los menores con medidas de protección
- * se procurará que los hermanos sean confiados juntos a una misma institución o persona

2.3.- Ejecución de las medidas judiciales alternativas al internamiento

- **Libertad Vigilada:** Los encargados de ejecutar esta medida judicial prestarán una atención individualizada e integral al menor, incidiendo tanto en su medio social como en el familiar. Además deberán atenderse las necesidades generales del menor, que se realizarán a través de los recursos ordinarios de la comunidad den que esté inserto.
- **Acogimiento por otra persona o núcleo familiar:** La Junta de Andalucía deberá seleccionar a los acogedores, de acuerdo con el art. 33 de esta ley; y el tiempo por el que se acogerá vendrá estipulado por la resolución judicial.
- **Servicios en Beneficio de la Comunidad:** Las actividades que se ofrezcan estarán orientadas a la reeducación, autorresponsabilización y formación de los menores; así como producir un beneficio social perceptible por el menor, debiendo corresponder la actividad a realizar con la tipología del hecho cometido. Por último la ejecución de la medida no podrá interferir en la actividad escolar de los menores y no supondrá relación laboral alguna.
- **Tratamiento ambulatorio e internamiento en un centro de carácter terapéutico:** se prestará por parte de la Administración la asistencia necesaria para la problemática del menor de carácter sanitario y educativo, a través de programas específicos o de los dispositivos sanitarios, sociales y educativos comunes. El tratamiento de carácter terapéutico se realizará en centros que a este efecto oferten tratamiento especializado (comunidades terapéuticas, centros de día, unidades hospitalarias, etc.)

2.4.- Medidas Cautelares

El órgano competente para resolver podrá adoptar en cualquier momento las medidas de carácter provisional para asegurar la eficacia de la resolución y evitar los efectos de la causa provocadora de la infracción. Estas medidas deberán adaptarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretendan garantizar en caso concreto.

Las medidas que se adoptarán con carácter cautelar –antes de acudir a la Comparecencia- serán las de L.V. (cautelar) y el internamiento en un centro adecuado a la naturaleza de la infracción. Una vez tenga lugar la Vista, esta medida se ratificará o se sustituirá por otra más adecuada en la sentencia.

Por último destacar que en esta Ley se recoge la figura del Defensor del Menor en Andalucía, como adjunto del Defensor del Pueblo, además de la constitución de figuras y organismos tales como un cuerpo nacional de policía que recibirá formación específica en materia de menores; o el Plan Integral de Infancia, de carácter autonómico; otros órganos creados son el Consejo Regional y Consejos Provinciales de la Infancia, como órganos colegiados de participación y coordinación de las entidades públicas y privadas, para el asesoramiento, planificación y seguimiento de la aplicación de los derechos infantiles. También se crea en el campo de la investigación el Observatorio de la Infancia de Andalucía para investigación, estudio y análisis técnico de las materias relacionadas con los derechos y atención de los menores.

Medidas judiciales que cubre la institución

la Libertad Vigilada

- * La medida de Libertad Vigilada, es una intervención individualizada y personalizada, por tanto, el núcleo central de la intervención es el menor, y desde ese punto de vista que hablamos del Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I.), como forma de estructuración de la intervención.
- * No obstante, la estrategia de intervención no está desvinculada con el contexto familiar y social en el cual se realiza. La intervención ha de contemplar al menor de una forma integrada. Cualquier intervención fuera de esta perspectiva puede conducir al aislamiento y desarraigo del menor de su realidad social.
- * Como consecuencia de lo anterior, la intervención individualizada se produce en el entorno del menor y con la autorización de las redes sociales. Por tanto, la inter-

vención se produce en diferentes espacios: familiar, escolar-formativo, de relación de calle, social... En definitiva, en los diferentes núcleos de socialización del menor.

- * En este sentido, la intervención tiene un doble significado: por un lado, la integración de menores en los servicios, equipamientos y recursos de su medio, para evitar así su segregación; y por otro lado, la implicación de la comunidad en una problemática que en parte genera y refuerza.
- * Por todo ello, esta medida implica el establecimiento, a través del proyecto educativo individualizado, de toda una serie de objetivos operativos a conseguir en los diferentes ámbitos de intervención. Estos objetivos se marcarán basándose tanto en las potencialidades del menor, como en el análisis de las áreas carenciales del mismo, con el fin de intentar subsanar aquellas lagunas deficitarias que, en los aspectos formativos, culturales, de habilidades sociales y de interacción personal o social, tenga el menor y que le han llevado al conflicto social,. Así mismo el establecimiento de los objetivos, se hará en función del tiempo señalado en la resolución judicial para el desarrollo de esta medida.
- * El conjunto de los objetivos se ha de articular y distribuir en los diferentes ámbitos y áreas que influyen e interactúan en el proceso de socialización del menor, por tanto, la intervención tenderá a:
 - a) Desarrollar aspectos relativos al ámbito individual personal del menor: conocimientos de sí mismo, responsabilidad de los propios actos, motivaciones, autovaloraciones...
 - b) Desarrollar aspectos relativos al ámbito del menor y de la familia: conocimiento de su papel dentro de la dinámica familiar, respeto a las normas de convivencia familiar, posibilidades y limitaciones de sus miembros...
 - c) Desarrollar aspectos relativos a la relación del menor con su entorno: adquisición de habilidades sociales de relación y comunicación, favorecer un comportamiento respetuoso y solidario, conocimiento de los valores sociales, etc.

El servicio en beneficio de la comunidad

Consiste en la realización, por parte del menor infractor, de una serie de actividades en interés de la comunidad, como consecuencia de una medida judicial.

Objetivos:

- _ Responsabilizar al menor de su propia conducta y de las consecuencias y daños que origina.
- _ Favorecer la adquisición de conocimientos específicos y, al mismo tiempo, descubrir la utilidad y sentido de los servicios de la colectividad.
- _ Implicar a la Comunidad en la resolución de los conflictos y eliminar aquellos elementos subjetivos que contribuyen a establecer un perfil estereotipado del delincuente.
- _ Potenciar las relaciones positivas del menor con la comunidad y los servicios de los cuales se nutre.

Contenidos:

- * Las actividades se adaptaran a la edad y capacidades del menor y preferentemente estarán relacionadas con la naturaleza de los hechos cometidos.
- * Se desarrollaran mediante la colaboración, tanto con Servicios Públicos, como Privados, buscando siempre la utilidad social de los mismos. La Comunidad Autónoma establecerá mecanismos de colaboración con Entidades para el desarrollo de estas actividades.
- * La actividad realizada en la ejecución de esta medida, no implicará ninguna relación laboral, ni sustituirá ningún puesto de trabajo.
- * Nunca podrá suponer interferencia de la actividad escolar o laboral del menor.
- * Para la aplicación de esta medida, es conveniente contar con el consentimiento del menor, para así garantizar que, efectivamente es capaz de asumir la actividad y de en-

tender al mismo tiempo el significado de lo que se propone hacer.

* Para la realización de esta medida, una vez acordada y temporalizada por la instancia judicial, se estipulará en un documento los siguientes aspectos:

- _ El lugar.
- _ El tipo de trabajo, el tiempo y el calendario.
- _ Asunción de las responsabilidades que se pueden derivar durante la realización de la actividad, como consecuencia de accidentes o posibles daños a terceros en los que puede incurrir o ser víctima el menor.
- _ El profesional de la Entidad colaboradora encargado de supervisar el cumplimiento o no de la actividad encomendada al menor.

Los Servicios en Beneficio de la Comunidad implican la realización de una actividad desinteresada que:

- _ Preferiblemente, tendría que estar conectada con la naturaleza de los hechos.
- _ No puede sustituir ningún lugar de trabajo.
- _ No puede alterar la situación escolar y/o prelaboral del menor.
- _ El servicio de Medio Abierto mantendrá en todo momento una coordinación estrecha con los responsables del programa y las entidades colaboradoras para facilitar la información, gestión y formación necesaria para su correcto desarrollo.

Tratamiento ambulatorio o ingreso en un centro de carácter terapéutico

Entendemos el tratamiento ambulatorio como una medida que implica la permanencia del menor en su propio entorno y la sujeción del mismo a una intervención de carácter terapéutico.

Objetivos:

- Ofrecer una respuesta específica a aquellos menores que presentan una situación de adicción a sustancias tóxicas, o bien, problemas psíquicos que afectan profundamente la propia conducta del menor.

Contenidos:

- _ Esta medida se desarrollara mediante la incorporación y permanencia del menor, por el tiempo establecido en resolución judicial, en un recurso ambulatorio de su entorno próximo, adecuado a las necesidades del menor.
- _ Es preciso conseguir la implicación del menor, así como la comprensión y participación de la familia, de tal forma que el tratamiento sea viable.
- _ Asimismo, es preciso coordinación con los profesionales encargados de llevar a cabo el tratamiento, en el centro que se determine.

La población destinataria es menores infractores que presentan una situación de adicción a sustancias tóxicas, o bien tiene problemas psíquicos o emocionales que afecten de forma notoria su evolución.

La protección del menor representa una forma moderna de control social, ya que ambos conceptos implican la creencia de que los individuos necesitan controles externos. Tales creencias son sinónimas de discriminación y dominación y una disminución de la autonomía de la familia como del propio individuo; todo lo cual tiene el efecto de reducir sus derechos fundamentales. Para un estudio más completo de la situación de la infancia infractora, deberemos analizar la relación que existe entre la estructura de las clases sociales a las que pertenece el menor y la imposición de un sistema de normas y valores por los grupos sociales que tienen mayor poder e influencia, a fin de mantener el estatus del que disfrutaban. Mientras que se viene aumentando la protección del menor, apenas se ha prestado atención a la posibilidad de que se de un injusticia y una pérdida de derechos.¹⁰

Se presta más atención a las características que rodean al delito (familia, barrio, etnia, etc.), sin embargo olvidamos los valores morales e ideológicos que imperan en un sistema extremadamente individualista y depredador. Que castiga significativamente por encima de otros delitos aquellos que atentan contra la propiedad privada. Sin prestar tanta atención a aquellos que se realizan desde la política o los círculos de poder (tráfico de influencias, malversación de fondos públicos, dudosa utilización de los fondos reservados, etc.) Que suponen una diferencia económica abismal con respecto a los anteriormente nombrados.

Modelos de tratamiento jurídico de la infancia infractora

Modelo tutelar

Se considera al menor infractor más como un enfermo a curar que un culpable a castigar. En vista a esto, la intervención de los Tribunales Tutelares no tiene por finalidad la declaración de la comisión de delitos por parte del menor, sino el descubrimiento del peligro físico y/o moral en el que éste se encuentra.

En consecuencia se busca la imposición de medidas de tratamiento destinadas a la corrección del niño. De este modo se aprecia la interpretación del comportamiento humano de forma causal, y se basa en la consideración de la conducta infractora como síntoma de anomalía de la personalidad del menor.

La frontera de la moral con el derecho se transgrede debido al fondo de perversión moral latente en el alma de los niños delincuentes. De esta forma se legitima la actuación sobre la conciencia de los menores para condicionar el comportamiento futuro en la línea de lo consagrado como socialmente útil o bueno por el derecho.

Modelo de Bienestar

Se aprecia como un modelo de igualdad ante la Ley mediante la intervención de los poderes públicos en la protección de las personas que se encuentran en situaciones objetivas de inferioridad, respecto de la mayoría de los demás miembros de la comunidad.

Este modelo entenderá al menor:

- Con un estatus dependiente de los adultos, y éstos son, en última instancia, los que toman las decisiones. Por tanto el derecho a la libertad es subsidiario respecto a la perfección, atención y control de los menores.
- El estatus de "menor" trae consigo una serie de derechos específicos y concretos. Y todas las medidas que se adopten se harán en función del interés superior del niño.
- Debido a esta dependencia anteriormente nombrada de los adultos, la patria potestad estará en posesión de los padres, y en su defecto el Estado podrá ostentar dicha titularidad.
- Tiene la consideración de jurisdicción civil y no penal; dejando a personas legas en derecho la decisión.

De acuerdo con las características de este modelo, se tiene mucho en cuenta los factores sociales que rodean a los menores (antecedentes y ejemplos a seguir), lo que hace el tratamiento de la delincuencia se realice desde una perspectiva sociológica más que punitiva.

Modelo de Justicia Penal

Parte de las siguientes consideraciones:

- Se articula desde la concepción del Estado como democracia formal.
- Prima más la represión que la prevención. Por lo tanto crea instrumentos de control social represivos en detrimento de los educativos y ello trae consigo una mayor inversión en infraestructura y equipamientos de esta índole. De este modo la prevención de la delincuencia se orienta más hacia formas de defensa social (alarmas, puertas blindadas, policías, etc...), adquiriendo protagonismo la dureza y la represión.
- La pena supone, según esta consideración, una garantía para el menor, que será reprobado y penalizado por lo que hizo y no por lo que es. De esta manera se aprecia como garantía de una intervención judicial correcta y como

factor de encuadre de la posterior y necesaria reacción educativa.

- Por último, se parte de la responsabilidad penal de los menores, él es el único responsable de sus actos, debiendo asumir, por tanto, las consecuencias que de ellos se deriven.

Modelo educativo-responsabilizador

Es un tipo de modelo que atiende a la educación y responsabilización de los niños. Este tipo de modelo presta al menor las garantías procedimentales que atienden a las exigencias que la realidad íntima, personal e individualizada que el niño comporta a fin de garantizar el normal desarrollo de todas y cada una de las facetas que integran su proceso de evolución y socialización.

Sus características fundamentales son:

- Existe una prioridad de las necesidades educativas sobre las represivas.
- Parte de la irresponsabilidad penal del niño, es decir, una persona en evolución con necesidades educativas motivadas por un proceso de socialización irregular e inacabado. Por esta razón el Estado no podrá someterlo a procesos punitivos por la comisión de infracciones; esto no quiere decir que se deban proteger jurídicamente los bienes de los ciudadanos, pero "la defensa social no puede ser concebida como venganza social, toda vez que defender socialmente no implica forzosamente castigar y reprimir" (Ríos, 1996).
- Las medidas a aplicar responden a razones de política infantil, no de política criminal.

Modelo de desjudicialización y mediación

Se basa en la búsqueda de resoluciones para la resolución de conflictos jurídico-penales al margen de la intervención penal punitiva.

Sus características son las siguientes:

- El Estado devuelve el conflicto a la sociedad con un doble finalidad; establecer el orden en la comunidad y resolver los problemas de forma igualitaria y democrática.
- Tienden a evitar la fijación de identidades negativas que crea el proceso penal y además facilita el proceso de resolución de problemas de una forma alternativa y adecuada para la solución de problemas personales y sociales en los que se encuentre la persona infractora.

El mediador: Es la intervención de la figura de una tercera persona, que busca un compromiso entre el delincuente y la víctima, para permitir iniciar un proceso reparador entre agresor y agredido.

La medida: debe ser pactada entre ambas partes, bajo determinadas condiciones, contando siempre con el consentimiento de menor y familia, y por supuesto debe respetar los derechos de la víctima. Además se deben preparar programas específicos que acompañen a la medida, para garantizar el proceso educativo y de inserción del menor, para que éste se sienta partícipe de forma constructiva en el sistema social.

La comunidad: Ésta última participará activamente en el proceso integrador del menor y facilitará instrumentos que lo capaciten para éste fin.

DOCUMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL MARCO DE LA INTERVENCIÓN

Vamos a desarrollar las distintas políticas de protección a la infancia y la juventud¹¹:

Infancia

La primera Declaración de los Derechos del Niño (24 de Septiembre de 1924) fue realizada por la Asamblea de la Sociedad de Naciones en Ginebra.

Después de la II Guerra Mundial, se hicieron unas medidas específicas que tuvo como consecuencia la Declaración más completa de 1959 con una protección especial: los niños deben desarrollarse de una manera normal en el plano físico,

intelectual, moral, espiritual y social, en las condiciones de libertad y dignidad.

La ONU fundó UNICEF en 1946 como medio para canalizar la coordinación internacional para dar ayuda de emergencia a los niños víctimas de la guerra. Desde 1961 amplía sus programas a salud, nutrición, educación y orientación vocacional.

Lo último en esta materia ha sido en 1989 la Convención de los Derechos del Niño como inicio de una nueva filosofía respecto al menor y su protección. Estas mismas medidas han sido tomadas por el Parlamento Europeo y el Consejo de Europa.

En España, en el ámbito constitucional, se inicia con la II República. Actualmente en el artículo 39 C.E. es donde se establece la protección integral de los hijos con independencia de su filiación y el deber de asistencia de los padres a los hijos.

En lo normativo, la ley 1/1996 del 15 de enero de Protección Jurídica del menor establece una modificación parcial del Código Civil y de la Ley del Enjuiciamiento Civil.

Se rige en favor de la infancia los principios:

- _ Supremacía del interés del menor.
- _ Mantenimiento en el medio familiar de origen.
- _ Interpretación familiar y social.
- _ Prevención de aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.
- _ Sensibilizar a la población ante situaciones de indefensión del menor.
- _ Promover la participación y solidaridad social.
- _ Objetividad, imparcialidad y seguridad jurídica en la actuación protectora hacia el menor.

Las medidas adoptadas serán de diferente tipo dependiendo de la situación en la que se encuentre el menor:

- * Situaciones de riesgo: establece prejuicios no lo suficientemente graves como para aconsejar la separación del núcleo familiar (funciones de guarda)
- * Situaciones de desamparo: mayor gravedad, retiran la patria potestad a los padres (funciones de tutela). Acogimiento familiar o en centros u hogares del Estado. Cuando los padres no puedan cuidar del menor o un juez lo establezca.

Acogimiento: Integración del menor dentro de una nueva familia o en un hogar funcional. Debe formalizarse por escrito, con el consentimiento de la entidad pública, de las personas que reciban al menor y de éste si tiene 12 años. Si los padres o tutores no están privados de la patria potestad, deben mostrar su consentimiento.

Modalidades:

- Acogimiento familiar simple: característica temporal (como medida transitoria o porque se devuelve al menor a su hogar) mientras se adopte una situación más estable.
- Acogimiento familiar permanente: cuando la edad o circunstancias lo aconsejen. La autoridad pública puede solicitar al juez que las personas que acogen al niño tengan responsabilidades generadas por su tutela.
- Acogimiento familiar preadoptivo: se formalizará por la entidad pública cuando proponga la adopción del menor, mediante autoridad judicial, si los acogedores reúnen requisitos para la adopción. También cuando se propone un período de adaptación del menor a la familia que quiere adaptarlo.

El acogimiento cesará por:

- Decisión de los que acogen.
- Petición de los padres o tutores.
- Porque sea decidido por las entidades públicas por los intereses del menor.

Administración

A nivel central, el máximo órgano de protección al menor es la Dirección General de Acción Social del Menor y la Familia (adscrita al Ministerio de Trabajo y AA.SS.).

En Andalucía no hay una norma que regule con carácter general las medidas de protección a la infancia. Pero el estatuto andaluz tiene competencia exclusiva en la protección y tutela de menores mediante la ley reguladora de los SS.SS. en la atención y promoción del bienestar de la infancia, adolescencia y juventud.

Las nuevas leyes reguladoras en materia de menores procuran la desjudicialización de éstos, es decir, se piensa que en el tratamiento del menor, la justicia no es la solución a sus problemas, debe ser sólo un instrumento para su solución. Además, hay que destacar la ampliación que se ha desarrollado de profesionales que intervienen en la asistencia al menor (antes sólo dependía del derecho). A su vez, dentro de esta desjudicialización, también se ha rechazado la institucionalización como la vía más importante de intervención con el menor porque se busca ofrecer tratamientos sin desarraigarlos de su entorno natural, por lo que el internamiento se dejará como última alternativa.

También podemos resaltar la preocupación que surge por la prevención y el tratamiento global de las necesidades de los menores, es decir, mayormente se hace, tanto la prevención como la intervención con el menor y lo que lo rodea: familia y grupo de iguales. Y este tratamiento/prevención global también se hace con el menor en los diferentes niveles (psicológico, educativo, habilidades sociales, etc...).

Fiscalía de Menores

La Fiscalía es el organismo que va a recibir al menor después de cometer el delito, y va a realizar el correspondiente estudio de su situación social, familiar y psicológica, con el que orientará la medida que impondrá el Juez de Menores en la Comparecencia.

El funcionamiento de Fiscalía es el siguiente: Se tramite la denuncia, que llegará por vía policial o por la misma Fiscalía; a partir de aquí el/a Fiscal instruirá el caso del menor y familia con el apoyo del Equipo Técnico de Fiscalía que será el encargado como ya hemos nombrado de la evaluación del menor.

El siguiente paso es la tramitación de la denuncia y la evaluación diagnóstica del menor infractor a los Juzgados del Menor, con el que se fijará la fecha de la Comparecencia, que tras la Vista o la Audiencia se dictará la correspondiente sentencia –teniendo en cuenta para la misma las circunstancias familiares del menor, la gravedad del delito y la evaluación realizada por el Equipo Técnico de Fiscalía-. En los casos de mediación, reparación, etc. –siempre y cuando tanto víctima como infractor estén de acuerdo con el contenido de dicho acuerdo- la Fiscalía mediará e informará al Juzgado del acuerdo al que han llegado las dos partes, dado que este proceso se considera extrajudicial.

SS.SS. de atención al Menor

- * Guarderías infantiles: Centros educativos asistenciales en régimen abierto y mixto; atienden niños/as menores de 6 años. Las hay de tres tipos: Públicas (ayuntamientos, diputaciones, CC.AA.), Subvencionadas y Privadas.
- * Centros públicos de internado a menores con problemas económico-sociales y/o familiares (menores desprovistos de medio familiar: abandono, orfandad, deficiencias graves de salud, deficiencias económicas, afectivas, separación matrimonial, etc...):
 - _ Casas cuna (menores de 3 años)
 - _ Hogares infantiles (menores de 6 años)
 - _ Hogares escolares (" " 14 ")
 - _ Residencia de estudios
 - _ Hogares funcionales (pisos de acogida)
- * Centros de régimen abierto: Acogen a menores durante un período de tiempo no superior a un año, tiene que ser establecido por el órgano jurisdiccional competente.

- * Centros de régimen semiabierto: Destinados a la acogida y educación de menores con conductas "disociales" y de iniciación en la delincuencia.
- * Centros de régimen cerrado: Acogimiento y educación de menores que presenten conductas delictivas y "disociales" y sean reincidentes. El menor recibirá una educación integral dentro del centro, que tenga en cuenta su situación personal y social, por lo que se les ofrecerá actividades variadas y acordes a su situación.

II.- Área del Trabajo Social y sectores de población atendidos

El área del Trabajo Social es la del menor, y su sector de población es, dentro de todos los menores que son intervenidos por el S.A.N. (Servicio de Atención al Niño), todos aquellos que han cometido un delito penal y han sido juzgados y sentenciados por el Sr. Juez de Menores a medidas de Medio Abierto, exceptuando a aquellos que pese a haber cometido un delito, no tienen la edad mínima para ser juzgados (menores de 12 años); sea cual sea el delito que haya cometido. A estos menores (menos de 12 años), como no se puede establecer ninguna medida judicial como castigo al hecho tipificado legalmente como delito y/o se les detecta carencias muy importantes en alguna parcela de su vida- se les hace un seguimiento por parte de los delegados (los envía el S.A.N.) como única medida de protección y prevención de más hechos de estas características.

El S.A.N. se divide en 3 departamentos:

- * Recepción, estudio, diagnóstico y protección: (Tramitación de expedientes) Se encarga de obtener **información** específica de la situación; **Estudio**, diagnóstico y **adopción de medidas**; **Coordinación** con los recursos institucionales (centros); y Coordinación con los diferentes Sistemas Públicos (SS.SS., Salud...).
- * Instituciones de centros y reforma: (Gestión y control de centros) Se encarga de Coordinar y realizar el **seguimiento de las entidades** colaboradoras; Coordinarse con los Centros de Protección de la Delegación Provincial; Realizar el seguimiento de los **menores institucionalizados**,

tanto en centros de protección como de reforma; **Estudio y análisis institucional**; Coordinación con los diferentes Sistemas Públicos (SS.SS., Salud...).

- * **Adopción y acogimiento familiar**: Sus funciones son **Información**; **Estudio de parejas solicitantes** de adopción o familias acogedoras; **Seguimiento de menores** acoplados en familias de adopción o acogida; Seguimiento del expediente jurídico-administrativo Coordinación con los diferentes Sistemas Públicos (SS.SS., Salud...).

El S.A.N. está compuesto por un equipo interdisciplinar, compuesto por: Asesores técnicos (trabajadores sociales), psicólogos, letrados y auxiliares administrativos; distribuyéndose a cada departamento, un mínimo de un profesional de cada disciplina que acabamos de nombrar. Así, el primer departamento contaría con 6 profesionales, el segundo con 7, y el tercero con 3. El trabajo que realiza cada componente del departamento no es individual, el equipo del departamento se reúne, siguen los casos y toman las decisiones que estimen más oportunas.

La protección de niños en intervención judicial lo lleva el departamento de protección y reforma, es el encargado de garantizar la ejecución de la medida y poner las pautas y los recursos necesarios para su cumplimiento (centros de internamiento, recursos para la ejecución del S.B.C., recursos para la Libertad Vigilada, tratamiento ambulatorio, etc).

III.- Delimitación físico-geográfica del área de influencia e intervención institucional

Dentro del sector de población con el que se trabaja, la delimitación física y la geográfica es la provincia de Granada estando un porcentaje alto de estos menores en la capital. El número de menores con los que se interviene durante un año, es muy variable, no se puede asegurar un número, pero suele oscilar entre 95 y 110 chavales al año.

3.1.- Características institucionales¹²

Dentro del marco de actuación del Trabajo Social, la institución que trabaja con las Medidas Judiciales en Medio Abierto deberá cumplir las siguientes características:

- Entran dentro de los servicios sociales especializados, su financiación es pública.
- Dependen del S.A.N., organismo encargado de la ejecución de medidas judiciales y de coordinar y garantizar todos los recursos para la protección y promoción del menor.
- La población atendida es la de los menores que se encuentran en una medida judicial de Medio Abierto (Liberdad Vigilada, Servicio en Beneficio de la Comunidad, Tratamiento Ambulatorio y Acogimiento Familiar, aunque esta última medida no se lleve a cabo en Granada.
- Las necesidades sociales que atiende, que son todas aquellas requeridas por la intervención con el menor, familia y grupo de iguales, utilizando los recursos propios y los de la comunidad.
- Los servicios que presta en las distintas áreas (educativa, familiar..) y atendiendo a las necesidades de los menores de 12 años, de acuerdo con las medidas administrativas de prevención.
- En la cobertura de acción, los objetivos que quiere cumplir son:
 - Proporcionar al menor un punto de referencia a través del Delegado de Medio Abierto.
 - Conocer la situación personal, familiar y social del menor.
 - Gestionar y coordinar los recursos de la comunidad.
 - Hacer que el menor adquiera el grado de responsabilidad adecuado a su edad y a las acciones que ha cometido.
 - Ejecutar un Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I.) que potencie el desarrollo personal y social del menor.
 - Integrar el P.E.I. en el programa que lleven los servicios sociales con la familia.

A continuación desarrollaremos la Metodología de Intervención que seguimos a la hora de ejecutar las medidas:

Libertad Vigilada

Se realiza a menores entre 12 y 16 años, con carácter cautelar o como resolución firme. Consiste en una intervención sociopedagógica, caracterizada por una combinación de asistencia educativa y control del menor sujeto a la misma, y que se desarrolla en su medio familiar y social.

Sus objetivos son:

- **General:** Facilitar el proceso de socialización y de integración de menores que están bajo la medida de Libertad Vigilada, abordándolos educativamente desde su entorno familiar y social e implicando los recursos de la comunidad.
- **Específicos:**
 - _ Proporcionar al menor un punto de referencia a través del delegado.
 - _ Conocer situación personal, familiar y social del menor.
 - _ Gestionar y coordinar los recursos de la comunidad.
 - _ Hacer que el menor adquiera el grado de responsabilidad adecuado a su edad y a las acciones que ha cometido.
 - _ Ejecutar un Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I.) que potencie el desarrollo personal y social del menor.
 - _ Integrar el Proyecto Educativo Individualizado en el programa que lleven los SS.SS. con la familia.
- **Desarrollo:** La ejecución de la medida consiste a grandes rasgos (ya pasaré a explicar la metodología en el próximo punto) en las siguientes actividades:
 - _ Encuentro del Delegado con el menor y su familia después de la comparecencia o juicio.
 - _ Entrevistas periódicas con el menor y su familia.
 - _ Realizar un protocolo de observación con la situación personal, social y familiar que muestre las causas de la conducta delictiva del menor, o formular hipótesis sobre éstas.

- Contactar con los recursos existentes en el entorno del menor.
- Poner en contacto a éste con los profesionales que las circunstancias requieran (ej: logopeda, médico, etc.).
- Realizar con el menor un Proyecto Educativo Individualizado (P.E.I.) que cubra sus necesidades educativas y su desarrollo global.
- Realizar un contrato con el menor para que se comprometa a cumplir los objetivos que el P.E.I. delimite y que él haya aceptado.
- Establecer compromisos de actuación entre Delegado y familia del menor.
- Realizar informes periódicos sobre la evaluación del P.E.I.

Servicio en Beneficio de la Comunidad

Consiste en la realización por parte del infractor de una serie de actividades en interés de la comunidad, como consecuencia de una medida judicial. Las medidas tienen que adaptarse a las capacidades del menor y deben implicar la responsabilidad para con unos hechos que han provocado un daño a una persona o a la comunidad, comprometiéndose en hacer algo para repararlo; Y deben colaborar entidades públicas y privadas.

Puede dirigirse como medida judicial única o como complementaria de otra medida judicial.

- Objetivos:

- Esta actividad tendría que estar conectada con la naturaleza de los hechos.
- No puede sustituir ningún puesto de trabajo.
- No puede alterar la situación escolar y/o laboral del joven.

Ha de estipularse:

- _ Lugar en el que se va a proceder a al ejecución de la medida.
- _ Tipo de trabajo, tiempo y calendario.
- _ Asunción del compromiso por parte del menor, de las condiciones bajo las que se va a llevar a cabo la actividad.
- _ Asunción de la Administración de las responsabilidades de la realización de la actividad.

3.2.- Recursos educativos

Son los recursos más importantes, ya que los menores con los que se trabaja están en edad escolar y de acuerdo con los principios constitucionales y la Ley de Protección al Menor vigente (4/92), se establece la obligación y prioridad de que el menor, para su socialización, crecimiento e independencia plena, debe estar integrado dentro de un recurso educativo.

Así pues, se entiende la importancia a la hora de intervenir con menores en Medio Abierto, cuando se prioriza la escolarización de éstos.

Los distintos recursos educativos que hay en la provincia de Granada para menores son:

- * **Colegios:** Al decir colegios lo decimos en un doble sentido; en primer lugar están los colegios públicos de E.S.O. que existen en toda la provincia de Granada, a los que el menor tiene el derecho y la obligación de acudir. Pero, en el caso en el que el menor se encuentre, debido a un largo período de desescolarización o que las características educativas del colegio no se adapten a las necesidades de los chavales, con un nivel escolar demasiado bajo para su edad, , existen otros recursos educativo, siempre que el menor sea mayor de 16 años.
- _ Módulos de Garantía Social: El menor tiene que tener 17 años o más. Es una combinación de formación académica y talleres de formación profesional. Los M.G.S. tratan de

prepara al menor para su futura actividad profesional y le ayudan a sacarse el título de E.S.O. (o graduado escolar).

- **Aulas Ocupacionales:** Son para menores que un grado muy grande de absentismo y también para los que tienen un ambiente familiar muy inestable que ha provocado en el menor patrones de conductas de riesgo. Hoy en día este recurso se está extinguiendo por las nuevas políticas en materia de educación.
- * **Escuelas Talleres:** Son centros que trabajan en la inserción laboral de los menores, formándolos en algún oficio en particular con la intención de que vayan adquiriendo las destrezas necesarias para su desarrollo. Existen dos tipos de E.T.:
 - Las que pertenecen al **INEM:** Este recurso es para menores con 16 años o más. Suelen trabajar en proyectos de rehabilitación de lugares. Se les hace un contrato por el trabajo que van a desarrollar.
 - Las Privadas: Tienen una infraestructura muy grande, poseen distintos talleres que desarrollan su labor orientando al menor en oficio específico (ej. electrónica, albañilería, carpintería, etc.) No reciben remuneración por parte de los menores, son pagadas por la Junta de Andalucía, ya que en la mayoría de los casos las circunstancias personales de los menores son muy complejas.
- * **Centros de día:** Pueden entrar en ellos menores de cualquier edad. Mediante sus actividades lúdicas y formativas ofrecen formación complementaria (individualizada) de los centros educativos, aunque no tiene por qué ser así, ya que a los menores se les enseñan valores éticos y de convivencia.
- * **Campamentos de verano:** Como su nombre indica es un recurso que se sólo existe en esta estación del año, también pueden acudir a ellos menores de todas las edades y el objetivo es como el del centro de día. La característica principal es que este recurso se hace en un medio que no es el habitual del menor ya que se suele hacer al aire libre y lejos de su casa; además, el menor suele pasar todo el tiempo con grupos de iguales y con los educadores que están trabajando con ellos.

- * Por último, un recurso educativo que no podría parecer como tal pero en estas situaciones es de vital importancia son los **padres**, agentes de vital influencia en el desarrollo socioemocional y educativo del menor. Es por esto por lo que los Delegados hacen especial hincapié en el trabajo con la familia.

IV.- Procedimiento de trabajo del profesional¹³

La metodología de trabajo que sigue el profesional se observa en los siguientes puntos:

4.1.- Fases de la intervención

Las distintas fases de la intervención en Libertad Vigilada que lleva a cabo el equipo de Medio Abierto son:

- * Fase de **observación**: Su objetivo es conocer los aspectos que han condicionado la situación del menor (área social, educativa, familiar... etc.). Se recogerán datos sobre el área familiar (economía, recursos y equipamientos del entorno), ubicación física, área del menor (conducta), área escolar, área prelaboral, etc.

Se recogerán también datos tanto en el medio del menor, como en la oficina de la asociación (aquí bastante menos), a través de entrevistas periódicas con el menor, su familia, su grupo de iguales, y profesionales de instituciones, asociaciones, centros educativos¹⁴ que tengan contacto con el menor y/o con su familia.

- * Fase de **diagnóstico**: Su objetivo es el de ordenar e interpretar los datos obtenidos en la fase de observación y establecer los problemas o carencias que tiene el menor, para elaborar un programa de actuación.
- * Fase de **elaboración del P.E.I.**: El objetivo es el de elaborar conjuntamente con el menor un Proyecto Educativo Individualizado que pretende cumplir con la medida impuesta a través de actividades y objetivos concretizados y temporalizados.

Se llevará a cabo en coordinación con los SS.SS. de la zona y conjuntamente con los servicios que éstas oferten.

- * Fase de **ejecución del P.E.I.**: Se concretiza en actividades específicas para cumplir los objetivos propuestos en el P.E.I. Se evaluarán los objetivos y se modificarán si se ve necesario.
- * Fase de **evaluación**: Los Delegados realizarán informes mensuales sobre las actividades realizadas, también se harán propuestas sobre actividades futuras, que deberán ser entregados en el S.A.N.

El informe deberá incluir: datos personales del menor, motivos de la intervención judicial, síntesis de la situación inicial, evaluación del menor y del trabajo realizado, análisis de objetivos y situación del menor.

* **Indicadores** de evaluación:

- Recogida de todos los hechos que se observan en el diario de campo.
- Entrevista semanal con el menor.
- Número de entrevistas que se hagan con el menor y su familia, así como los representantes de otros recursos.
- Informes que se emitan a instancias responsables (protocolo de observación, informes de seguimiento, notas de información e informe final).
- Cómputo de gestiones y número de menores.
- Reuniones semanales del equipo.
- Reuniones quincenales con la coordinadora del programa.
- reuniones mensuales con los responsables del S.A.N.

4.2.- Organización interna de la institución

4.2.1.- Profesionales

Los Delegados técnicos tienen las funciones de:

- Elaboración del P.E.I.

- Coordinarse con otras entidades que trabajen con el menor o su familia; o que puedan servir de recurso a un problema detectado por el Delegado o que sea ordenado por el Juez.
- Elaboración de informes.
- Participación activa en programas desarrollados en su ámbito.
- Aportación de los conocimientos de su disciplina.
- Continuo contacto con el menor y la familia de éste, y estar disponible cuando se le solicite.
- El delegado podrá pedir la suspensión de la medida informando a la coordinadora.

4.2.2.- Metodología de trabajo

Los Delegados del Equipo en Medio Abierto comienzan a trabajar con los menores desde el mismo momento en que el S.AN. los deriva o hay sentencia firme por parte del Sr. Juez de Menores. En el juicio, siempre hay un Delegado que asiste para que, en cuanto sale la sentencia, reunirse con el menor y sus padres para explicar en qué consiste la medida impuesta y para obtener la primera información del menor (datos personales, edad, nivel de estudios).

Tras este primer contacto, se le abre una carpeta –expediente- en la que se van a ir almacenando todas las informaciones que se obtengan del menor y sus áreas, y todos los informes que sobre él se emitan. Los primeros datos que se van a conseguir del menor es el informe del Equipo Técnico de Fiscalía que sirvió como instrumento de valoración del menor en el juicio. Tras esto, también se contacta con los SS.SS. de la zona en la que vive el menor par ver si se está trabajando o si se ha trabajado con éste y/o su familia.

Una vez leído y archivado el informe de Fiscalía, se localiza al menor para fijar la primera entrevista (en casa del menor). Se va a intentar establecer una entrevista semanal (como mínimo) adecuándose al tiempo del que dispone el menor, en ningún momento éste debe faltar a un recurso educativo por

una entrevista. Ya fijada la entrevista, se prepara un guión para que no quede sin averiguar ningún dato que se quiera obtener.

Tras el primer mes, el Delegado debe emitir al S.A.N. el primer informe, que es el de Observación, con la información recopilada en las entrevistas que se hayan llevado a cabo con el menor y su familia. A partir de aquí se considera que se ha iniciado el proceso de intervención en Medio Abierto con el menor.

El tiempo de duración de la intervención es el que establezca la medida judicial o el S.A.N., cuando la intervención finaliza, a petición del menor se puede hacer un servicio de posmedida, sin formalismos institucionales y sin obligación con la Administración; es un proceso en el que Delegado y menor siguen con su plan de trabajo educativo y de integración.

La intervención siempre ha de combinarse con los recursos sociales y educativos que puedan servir de promoción al menor o estén trabajando con él.

Respecto al S.A.N. y a Fiscalía, el Delegado emitirá informes semanales de la situación del menor y notas informativas si ha sucedido algo de relevante importancia. Además, se hacen reuniones mensuales con estas dos instituciones que anteriormente he nombrado, para supervisar la intervención con los chavales y plantear problemas que hayan podido surgir durante la intervención.

Por último, al finalizar la medida, se emitirá un informe final de la situación en la que se encuentra el menor, para derivarlo a otro servicio o para informar de la situación de normalización en al que vive. Es decir, que el informe final puede finalizar la medida o derivarla a otro servicio.

V.- Registro de datos

Los instrumentos para almacenar información que posee la institución son los siguientes:

- Base informática con todos los datos acerca de los menores objeto de intervención.

- _ Expediente del menor donde se guarda toda la información sobre éste.
- _ ENTREVISTAS para obtener datos del menor, su familia, su grupo de iguales, los SS.SS., y recursos educativos.
- _ Diario de Campo, en el que se recoge toda la información obtenida en la entrevista.
- _ Contratos, recogidas de compromisos y planning: como información de lo que se va a comprometer a hacer el menor mientras dure la medida.
- _ Memorias y proyectos que se hayan realizado como guía para el trabajo futuro y revisión del ya desarrollado.

ÁREA DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL¹⁴

Introducción

Elegir una definición de Trabajo Social supone un cierto riesgo. Sin embargo, lo vamos a entender como la actividad profesional de los asistentes sociales, denominados en España Diplomados en Trabajo Social.

Existen un gran número de definiciones de Trabajo Social:

Nosotros nos ceñiremos a la definición que utiliza *E. Ander-Egg* en su "Diccionario de Trabajo Social" ya que esta es la única obra que analiza y sistematiza todos los términos y toda la información que existe sobre nuestra disciplina: *"el Trabajo Social tiene una función de concienciación, movilización y organización del pueblo, para que, en un proceso de promoción del autodesarrollo, interdependiente, individuos, grupos y comunidades realizando proyectos de Trabajo Social, insertos críticamente y actuando en sus propias organizaciones participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra de participación del pueblo en la vida política, económica y social de la nación, que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser del hombre"*.

Según *Moix Martínez*, en España, el Trabajo Social está conectado con el bienestar social de modo que:

- _ el bienestar social engloba funciones de distintas profesiones que están destinadas a la promoción del bienestar del hombre
- _ el Trabajo Social es tanto una disciplina científica como una profesión que se desarrolla por el bienestar social.

También queremos hacernos eco de la definición que recoge la Gran Enciclopedia Catalana en 1986: *"es la actividad profesional de los trabajadores sociales, dirigidos a personas, grupos y comunidades para ayudar a tener conciencia crítica de la realidad y hacer frente a las situaciones conflictivas y carenciales. Analizan, sintetizan e interpretan las causas que las producen y formulan programas de acción conjuntamente con las personas a las que atienden y otros profesionales"*.

Nos quedaremos con una síntesis que hace C. Rubí sobre este término:

- _ Actividad profesional llevada a cabo con una óptica de intervención social, entendiendo esta como una acción organizada para modificar situaciones sociales consideradas como no deseadas y dirigidas a mejorar la calidad de vida, la autonomía y la solidaridad.
- _ Se operativiza con la política social, la acción social y los Servicios Sociales, dando respuesta a un área específica de necesidades y problemas sociales, bajo un enfoque integrado y globalizador.
- _ Busca la participación de la sociedad para mejorar las estructuras, las instituciones, los grupos y fomentando el establecimiento de relaciones conscientes y solidarias.

Una vez teorizado el término Trabajo Social, vamos a ver su encuadre profesional, es decir, qué condiciones debe cumplir esta disciplina para ser catalogada como una profesión. Para ello vamos a seguir las indicaciones de Moix Martínez que dice que el Trabajo Social para ser profesión cumple una serie de características, de éstas destacaremos tres:

- _ Cumple una función integradora, impuesta por un ideal en virtud del cual el ser humano constituye la preocupación central; debe tener una clara preocupación por las necesidades totales que sufra la persona en el seno de

la sociedad, centrando su atención en mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y a sus familias, y procurando secundar y ampliar las preocupaciones de la política y la acción social.

- Se sitúa como algo intermedio entre las instituciones sociales y las personas. Por tanto debe utilizar sus conocimientos, técnicas y valores para ayudar a las personas a adaptarse a las instituciones sociales y para modificar a éstas para que satisfagan las necesidades de las personas
- Prestación de ayuda, para que la gente utilice plenamente su entorno social para satisfacer sus necesidades (incluimos aquí a la familia, los grupos, las diversas organizaciones e instituciones, e incluso el Estado).

Si algo tiene de especial el Trabajo Social es que es la única profesión que se centra de lleno en la interacción de la gente en su entorno social en su totalidad, ayudándola a aprovecharlo plenamente para la satisfacción de todo el conjunto de sus necesidades. Los trabajadores sociales se proyectan con mayor o menor intensidad y eficacia en todo el entorno social: la familia, los grupos, las organizaciones e instituciones, el bienestar social, la administración de justicia, la empresa, el escenario socioeconómico, educativo, ecológico, etc.

Como venimos diciendo, que el Trabajo Social posee una serie de competencias y características que le dan un encuadre profesional específico, las cuales deben servir de guía y referencia para garantizar la calidad de la actividad que realiza en un medio determinado. Estas competencias son:

- Identificar y valorar situaciones en que se necesite iniciar, aumentar, restaurar, proteger o terminar la relación entre la gente y las instituciones sociales.
- Desarrollar y cumplir un plan para la mejora del bienestar de la gente basado en el sopesamiento de los problemas y en la exploración de las metas alcanzables y de las opiniones disponibles
- Aumentar las capacidades de la gente para resolver problemas, competir y desarrollarse.

- Enlazar a la gente con los sistemas que le procuran recursos, servicios y oportunidades
- Actuar eficazmente en defensa de las poblaciones más vulnerables y discriminadas
- Fomentar el funcionamiento eficaz y humano de los sistemas que dispensan a la gente servicios, recursos, y oportunidades
- Participar activamente en la creación de nuevos modificados o mejorados sistemas de servicio, recursos y oportunidades, que sean más equitativos, juntos y disponibles para los consumidores de los servicios, y trabajar con otros en la eliminación de aquellos sistemas que sean injustos.
- Evaluar la medida en que han sido logrados los objetivos del plan de actuación
- Evaluar continuamente el propio crecimiento y desarrollo profesional mediante el sopesamiento de los comportamientos prácticos y de las destrezas
- Contribuir al mejoramiento de la prestación de los servicios, incrementando adecuadamente los saberes básicos de la profesión, y manteniendo y confirmando las normas y la ética de su profesión.

Hemos hablado del Trabajo Social como disciplina y como profesión, también hemos visto que se desarrolla dentro de una política social en instituciones que en su mayor parte pertenecen al sistema estatal, autonómico, local¹⁴ etc. de bienestar. Esta sistema tiene de positivo que se desarrolla dentro de una legislación que busca la redistribución de los bienes en beneficio de las personas que tengan alguna carencia o necesidad para desarrollar su vida adecuadamente en sociedad.

Pero esta misma administración también pone trabas y dificultades a la hora de realizar nuestro trabajo por lo complicado de su estructura; estamos hablando pues de la burocracia en todas sus acepciones.

El que el problema pase a estar en manos de una agencia gubernamental lo minoriza en gran medida. La persona es una más del grupo de personas que sufren esta misma situación y que al igual que ella requieren del empleo de una serie de recursos. A menudo, cuando se falla a la hora de solucionar el problema se produce que éste necesite de más recursos. Todo esto va a provocar que poco a poco la lucha sea más bien la de la organización para conseguir su supervivencia, que la del intento de solucionar el problema.

Normalmente las organizaciones van a dejar de preocuparse de las personas que sufren el problema en cuanto que no son sino personas concretas; y se convierte en "qué se puede hacer para evitar que haya personas que sigan protestando".

Est es a lo que se llama malos tratos institucionales: *(Martínez Roig, Antoni y Sanchez Marín; 1989)* "Cualquier legislación, programa, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos, o bien derivada de la actuación individual del profesional o funcionario de las mismas que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico, la correcta maduración o que viole los derechos básicos del niñ@ y/o a la infancia."

Aclarados estos puntos, destacaría la importancia de un instrumento que marca y condiciona, no sólo al Trabajo Social, sino también a todas las profesiones que trabajan en el ámbito de la Administración (ya sean SS.SS., Salud, Educación½etc.), estamos hablando de la burocracia y su proceso.

La burocratización ha surgido debido al gran incremento de todo tipo de organizaciones, así como a la complejidad cada vez mayor de algunas de dichas organizaciones.

Desde un punto de vista macrosocial de los problemas sociales podemos destacar a *Weber* que fue el principal representante de la teoría de la burocracia. Para este autor la burocracia es un instrumento privilegiado que ha modelado la política, la economía y la tecnología modernas. Uno de los principales rasgos de la teoría es la racionalidad además de otros como el predominio de un planteamiento estructural, y la formalización.

K. Marx fue una de las principales aportaciones. Situó la burocracia dentro de la lógica de la sociedad capitalista, y por tanto, sin interés por una sociedad sin lucha de clases. Consideraba la burocracia como una manera de que la clase dominante mantuviera su poder sobre las clases oprimidas.

Seguidores y continuadores de *K. Marx* han adoptado posturas bastante diferentes sobre la burocracia. Pero no sólo se ha tratado de reflexionar sobre la burocracia desde el marxismo. *Marx* se centró únicamente en la Administración del Estado, y no en las organizaciones en general. El autor que sí abordó el tema desde una perspectiva general fue *M. Weber*.

Las condiciones que contribuyeron al nacimiento de la burocracia fueron: la economía monetaria, la aparición del sistema capitalista, la revolución industrial, y sobre todo la ética protestante. Para abordar las ideas de *Weber* hay que comentar su teoría sobre la dominación.

Esta teoría trata de establecer las condiciones en las que las personas que detentan el poder justifican su legitimidad, así como en las formas en que las personas se someten a este poder. Distingue tres principios de legitimación que permiten distinguir tres tipos de dominación diferenciados:

- _ La dominación carismática: justificada por las características del líder. En caso de surgir una organización administrativa, ésta resulta inestable e indeterminada.
- _ La dominación tradicional: se legitima el poder del jefe basándose en el pasado. Las organizaciones que surgen son de tipo patrimonial o feudal.
- _ La dominación legal: se asienta en la ley como principio legitimador en función de su racionalidad. La organización administrativa es la burocracia.

Así pues, para *Weber*, la burocratización significa fundamentalmente la prevalencia creciente de un tipo racional y formal de organización.

La solución que han dado algunos autores como *Rubington* y *Weinberg (1981)* es reconducir de manera adecuada la institución, de cara a evitar que se incrementen los problemas sociales. Dicha reconducción implica separar los aspectos emo-

cionales y afectivos de los de pura gestión administrativa y organizacional, que son los únicos que pueden solucionar el problema de manera adecuada.

A esto, lo único que nos queda por añadir es, recordando las palabras de *Weber* cuando dice que la burocracia es modelada por la política; que, si aplicamos esta afirmación a la realidad con la que se encuentra el trabajador social cuando ejerce su profesión en algún ámbito, nos encontramos con la inconsistencia de observar cómo la política dificulta enormemente mediante la burocracia el desarrollo de nuestras funciones, porque en lugar de buscar el interés general, nos tenemos que ver condicionados a intereses partidistas que sólo buscan el "figurismo" o simplemente controlar algo que ellos creen que es su campo.

VI.- DEONTOLOGÍA PROFESIONAL

El trabajador social, como cualquier profesional de esta disciplina, tienen muy en cuenta a la hora de realizar su trabajo todo el cuerpo filosófico e ideológico que alimenta nuestra disciplina. Se preocupan de cuidar y mejorar su modelo de trabajo y tienen los cimientos del Trabajo Social muy seguros y completos.

Por último, dentro de la ética de nuestra profesión, seguiremos de acuerdo con *Salcedo* los principios éticos que rigen nuestra intervención:

La oferta del mejor servicio posible a una persona, que por cierto tipo de prejuicios rechace una prestación, es incompatible con el respeto a su decisión de rechazarla. O se le da el mejor servicio "persuadiéndola" de sus ventajas y así limitando su capacidad de decidir, o se acepta su errónea valoración de la prestación y se le da un servicio peor del que pudiera dársele. El conflicto entre la consecución del Bienestar y el respeto de la autonomía están tan generalizados en la práctica profesional del trabajo Social que prácticamente se lo encuentra en todas las decisiones que los trabajadores sociales tienen que tomar, aun cuando parezca una simple elección "técnicamente" entre dos tipos alternativos de actuación. De aquí nacen esos modelos eficaces de práctica profesional; Ética profesional centrada en el cliente (antipaternalista) y

Ética profesional centrada en el trabajador social (paternalista)¹⁵.

Paternalista: Considera que los clientes se acercan a los trabajadores sociales para recibir un servicio y que la obligación del trabajador social consiste en darles el mejor servicio posible. De esta manera poner en el centro de su actividad un principio de eficiencia que les autoriza a definir los objetivos y actuaciones profesionales, independientemente de si son los que el cliente juzga como lo que más le interesan. Hacen sentir al cliente que conocen bien los métodos para realizar una intervención eficaz y que pueden “dirigirlos” por el camino que consideran más eficaz hacia las metas que ellos establecen. Entienden que los fines de su profesión son los de mejorar la capacidad de los clientes para resolver sus problemas e integrarse en el medio social.

Antipaternalista: El principio moral básico que rige la actividad profesional es el respeto a la autonomía del cliente, de forma que cuando el trabajador social deba elegir entre una actuación que promueva el bienestar de su cliente y otra que es respetar sus decisiones, sólo sería profesionalmente correcto dar prioridad a las decisiones de éste último. El profesional no está capacitado para imponer su juicio al cliente.

Trataremos de basar nuestros argumentos a las distintas clasificaciones que establece *Moix Martínez* para así poder realizar un estudio más exhaustivo de los principios deontológicos que mueven a nuestras profesionales.

Las **cualidades** que debe tener el trabajador social son:

- _ Deseo de comprender más que de juzgar y condenar.
- _ Humildad de desprenderse de sus prejuicios, para así ser capaces de observar los procesos de la vida y del cambio, y de escuchar y oír, tanto las palabras como los silencios.
- _ La imaginación para ver la conexión entre un proceso y otro.
- _ La creatividad para enfocar su propia actuación en los asuntos de la persona de modo que promueva la capacidad de ésta para ver las circunstancias de la vida para

hacerse más aptos para mantener relaciones humanas y responder a sus exigencias.

Su **ética** debe hacerse parte del modo de pensar, sentir y actuar al ejercer su profesión:

- _ Obligación más de servir que de buscar el propio provecho.
- _ Entrega absoluta a los intereses del cliente.
- _ Respeto de cada individuo por degradado que esté.
- _ Respeto de su derecho de decidir por sí mismo y considerar que la persona puede resolver los problemas por sí mismo, no imponiéndole la solución a estos.
- _ Garantizar la intimidad, individualidad y confidencialidad de la información acerca de la persona y sus problemas amparándose en el secreto profesional.

Sus **funciones** deben ser:

- _ Agente de remisión, que envía o dirige a las personas a otros servicios o fuentes alternativas de ayuda.
- _ Intermediario, entre al agencia social y la persona.
- _ Consejero, que asesora, aconseja, escucha y proporciona recursos.
- _ Consultor, que facilita la pericia externa, valora programas y actúa como maestro y guía administrativo del personal
- _ Administrador, que supervisa las funciones de la agencia, establece la política a seguir, distribuye los recursos y desarrolla los programas.
- _ Terapeuta, que presta servicios psicoterapéuticos a individuos, familias y grupos.
- _ Trabajador Social extensivo, que busca a la gente para ofrecerles servicios desconocidos para ella.
- _ Planificador social, que determina y plantea los servicios que necesita una comunidad.

- _ Abogado, que representa al cliente
- _ Activista Social, que promueve el cambio Social
- _ Ayudar y hacer de mediador en los nuevos procesos familiares

VII.- Espacio profesional del trabajador social en la institución

El espacio en el que se encuadran los profesionales de esta institución es a nivel jurídico con menores con conductas de riesgo (y sus familias), la cual les ha provocado cometer un delito, que trae consigo una sentencia judicial; además se trabaja también con menores de 12 años que pese a no tener una medida judicial, son remitidos por la Fiscalía de Menores al S.A.N. ya que no tienen edad penal.

Recurriendo a *Moix Martínez* vamos a recordar los distintos campos de practica que tiene un trabajador social:

- _ BIENESTAR FAMILIAR E INFANTIL: trabajando desde: la pobreza, la relaciones paterno-filiales, descuido y abuso de los niños¼ hasta la adopción.
- _ TRABAJO SOCIAL MÉDICO
- _ TRABAJO SOCIAL ESCOLAR
- _ TRABAJO SOCIAL CON ANCIANOS
- _ TRABAJO SOCIAL PENITENCIARIO
- _ TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA
- _ TRABAJO SOCIAL CON MINORÍAS
- _ TRABAJO SOCIAL CON DROGADICTOS
- _ TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS
- _ ORGANIZACIÓN DE LA COMUNIDAD

La institución en la que el alumno está realizando las prácticas pertenecería al bienestar familiar e infantil, pero también participan en otros campos, aunque quizás no de forma específica, como con las drogodependencias y el campo educativo.

VIII.- Competencias y objetivos profesionales

Las competencias que tienen los Delegados de Medio Abierto es el seguimiento del menor, su familia y su grupo de iguales. Por seguimiento entendemos realizar una serie de entrevistas y actividades con los anteriores para garantizar que el menor no reincida en su actitud "disocial" y conseguir que ésta pueda desaparecer. Los objetivos que buscan cumplir son: la intención de integrar al menor en la sociedad y conseguir que desaparezca su conducta desaprobada, intentando mejorar su estatus e integración social, tanto en la comunidad como sobre todo, en el ámbito educativo.

IX.- Respuestas profesionales a las demandas sociales expresadas

No existe entre nuestros profesionales demandas como tales, ya que los menores, al estar por disposición judicial no pueden plantear ningún tipo de demanda, siendo algo impuesto por una instancia superior, en este caso, por Juzgado de Menores y S.A.N. Pero una vez iniciada la intervención los Delegados se encargan de atender a las necesidades (entendiéndolas como demandas implícitas) que encuentran en el menor. Así buscan recursos para cada necesidad que plantee el menor, dando prioridad a todo lo relacionado con su educación (colegio, escuela taller, curso de formación o de orientación profesional, actividades lúdicas y deportivas, cursos que realice el Ayuntamiento, asociaciones, etc.).

Con las familias sucede lo mismo, los Delegados informan y orientan a los padres, principalmente en la mejora o cambio de pautas educativas incorrectas. También pueden ayudarle en búsqueda de empleo, tramitación de documentos, subsidios y cursos de orientación, etc...

X.- Actividades que desarrolla y técnicas que utiliza

Las actividades que ponen en práctica los trabajadores sociales en la institución se dividen en:

- Entrevistas: Las que realizan con el menor, la familia y el grupo de iguales con la intención de obtener información

sobre la situación de éste e intervenir poco a poco en el comportamiento del menor y las pautas educativas de su familia para mitigar la razón del acto delictivo del menor y resocializarlo para que pueda establecer una vida con normalidad.

- Informes: En los que remiten la información del seguimiento de cada caso y los acontecimientos de mayor importancia que sucedan durante la intervención al S.A.N. y Fiscalía de Menores
- Coordinación: En un doble sentido; entre los miembros de la asociación que forman un equipo interdisciplinar y con el S.A.N., Juzgado y Fiscalía de Menores a los que informan de los avances y retrocesos del menor.
- Actividades de ocio y tiempo libre: Son aquellos días en los que los profesionales realizan fuera del hogar del menor alguna actividad educativa con éste. Sobre todo se realiza en el período estival.
- Acompañamiento del menor en todos aquellos momentos y con todas aquellas actividades de las que el menor necesite el apoyo de los profesionales y se encuentren dentro del ámbito de actuación del profesional (tramitar cualquier documento, participar en cualquier actividad de ocio y tiempo libre, etc.)
- Coordinación con organizaciones e instituciones que conocen y/o intervienen con el menor y la familia (colegios, servicios sociales...).

Las técnicas utilizada son:

- La entrevista, que acabamos de nombrar, también la incluiríamos como una técnica (además es la técnica más importante)
- La observación
- La recogida de información documental
- El Proyecto Educativo Individualizado que llevan a cabo los profesionales con el menor¹⁶

- También las reuniones del Equipo Técnico de Medio Abierto de HORAY, entre ellos y con otros organismos y recursos para el menor podríamos incluirlas como técnicas

XI.- Canales de coordinación profesional intra e inter institucional

El canal de coordinación de los trabajadores sociales dentro de la institución es la reunión semanal que mantienen estos profesionales con el resto del equipo interdisciplinar. En el que intercambian información sobre los casos en los que intervienen y dan apoyo mutuo aportando cada uno desde su disciplina en cualquier problema que le pueda surgir a alguno de ellos en su intervención.

El canal inter institucional está formado por las reuniones que tiene el Delegado de Medio Abierto con el Servicio de Atención al Niño, Fiscalía, Juzgado de Menores y Servicios Sociales para obtener información o informar sobre el desarrollo de algún caso. Además de los contactos con los distintos recursos (educativos, de ocio y tiempo libre, sanitarios, etc.) que ofrecen algo al menor.

Población objeto de nuestra intervención

Introducción

El sujeto objeto del Trabajo Social llamado comúnmente "usuario o cliente", es la persona que posee la demanda, necesidad o problema social para ser solucionado, cambiado o mejorado y sobre la que se va a generar un proceso de relación de ayuda, y/o de intervención profesional en el que el trabajador social es sólo una parte dentro de una multiplicidad de actores y recursos que deben ser articulados para hacer frente a la complejidad de las situaciones sociales.

El problema se plantea en el momento en que el usuario tiene una **NECESIDAD**, entendiendo a ésta como "un estado de carencia, de falta de lo que es útil o necesario para el desarrollo de la persona, que se moviliza en determinado sentido para satisfacerla"¹⁷. A su vez, el problema adquiere dimensiones sociales cuando afecta o desorganiza, directa o indi-

rectamente, a un conjunto de personas; y esta afección provoca una serie de medidas que intentan dar alcance y solución al problema por medio de políticas sociales y movilización de prestaciones por parte de la administración.

No podemos olvidar que el concepto de necesidad tiene un carácter dialéctico, es decir, que no se mantiene estático en el tiempo, sino ha ido evolucionando con la cultura y con los distintos modos de vida que ha ido madurando la humanidad a lo largo de su historia: el choque cultural, cambios producidos en los valores sociales, en las formas de ocio, en las normas de convivencia, en la visión de la familia, roles parentales, matrimonio, la cultura de masas, etc.

Es por tanto, un concepto amplio, ya que también se puede referir a una situación individual, familiar o multipersonal, es decir, un sistema que precisa de una relación profesional para poder hacer frente a una carencia o un problema. Cada uno de estos sistemas está formado por individuos, personas a las que, como ya hemos dicho, va dirigida la labor del profesional o profesionales.

Pero, con lo ya nombrado, no podemos dejar escapar una parte clave para entender el concepto de necesidad social: Las **condiciones** ambientales, físicas, sociales, culturales, psicológicas y afectivas que rodean a la/s persona/s; y por supuesto, la situación originaria de la demanda: la **situación-problema**¹⁸. Aunque toda situación es un proceso del cual no se pueden establecer diferencias, la importancia que tienen ambos términos merece que le prestemos más atención:

- Condiciones o factores que rodean a la persona: Aquellas circunstancias sobre las cuales la persona no tiene control y el espacio en el que acontecen los procesos sociales.
- Situación-problema: Son la manifestación aparente del conflicto; delatan la existencia de una dificultad para solucionar las necesidades subyacentes al mismo. Estas dificultades pueden traducirse en: falta de recursos económicos, ignorancia acerca de la naturaleza de los hechos o de los medios para abordarlos, empobrecimiento o agotamiento de las energías psicofísicas del individuo, o conductas “disociales” o de drogadicción.

Cada situación está configurada como un sistema integrado por una serie de elementos, hechos, relaciones, y condiciones en un tiempo y en un espacio.

En resumen, podríamos decir que la situación-problema es un complejo de variables que producen causas múltiples: unas son estructurales (estructura socioeconómica y política,...) por lo que nos dan el origen social del problema; otras son particulares, es decir, el individuo como ser biopsicosocial que, valga la redundancia, vive en un medio social. Y por supuesto, no es una abstracción teórica, sino que se remite a situaciones reales concretas.

Retomando el concepto de cliente o usuario, podríamos añadir que el objeto del trabajador social es dar respuesta a las necesidades como fenómenos reales y concretos (antes nombradas) que demandan ser atendidos en sus aspectos más significativos. *"Los problemas han dejado de verse aislados para contemplarse como una malla de relaciones, cualquier acción se encuentra en un circuito de interacciones, retroalimentación de informaciones, roles, reglas, mecanismos que implican factores económicos, políticos, jurídicos, etc."*

Una vez matizado esto, debemos señalar que no existe un significado preciso del término cliente desde el ámbito profesional y académico, en el que puede ser considerado teniendo sólo presente su condición de persona; como un asistido o paciente, e incluso como un simple portador de síntomas. Todo esto dependiendo del modelo que use y la concepción que de él tenga el trabajador social.

Según lo que acabamos de mencionar, podemos tratar de hacer una aproximación o generalización de la tipología del cliente. Según *M.J. Escartín*, basándose en estudios afirma que muchos de los grupos beneficiarios del Trabajo Social suelen: provenir de los barrios y las zonas más necesitadas y con mayor nivel de privación social; familias que no se ocupan o abusan de los niños, o en las que hay niños delincuentes; y minusválidos, delincuentes y personas con trastornos emocionales.

A los clientes en Trabajo Social se les puede clasificar por :

- _ El desarrollo evolutivo de la persona: niños, adultos, ancianos, ...

- _ La naturaleza del problema: enfermedad, pobreza, marginación, crisis, ...
- _ El sistema afectado y de intervención: individuo, familia, grupos sociales, comunidades, ...

Escartín va a clasificar al cliente según la naturaleza del problema:¹⁹

- _ Cliente desfavorecido: Es la pobreza en todo su significado: económica, cultural, de salud, personal, etc.
- _ Cliente en crisis: Como perturbación de una situación estable caracterizada porque viene de forma repentina y provocada por una situación estresante o un acontecimiento que afecta y altera la vida de una persona o un grupo.

XII.- Características generales del sector de población atendido ²⁰

Como ya mencionamos en el anterior documento sobre "la institución de prácticas" el sector de población atendido son menores entre 12 y 16 años con una medida judicial de intervención en Medio Abierto (Libertad Vigilada, Servicio en Beneficio de la Comunidad y Tratamiento Ambulatorio) y menores de 12 años con medidas de prevención derivados por el Servicio de Atención al Niño (S.A.N.), que le han llegado remitidos de Fiscalía de Menores. Junto a estos debemos de incluir de alguna manera dentro del sector de población atendido a sus familias, ya que la intervención se lleva a cabo con el menor, por su conducta, y con los miembros de su familia, como centro primario de socialización de los menores y posible causante de su situación. También debemos añadir la influencia del entorno del menor (grupo de iguales).

Los datos que vamos a exponer a continuación son las variables más significativas de los menores de la provincia de Granada con los que se ha intervenido, estos datos han sido extraídos del Documento C de Prácticas Institucionales de Mielgo:

- _ Nivel de estudios: Suele ser muy bajo y una de las principales características de estos menores, es que hay un

alto nivel de fracaso escolar y sobre todo, un gran nivel de abandono y dejadez de los estudios por parte del menor. Sólo un 4% de los menores intervenidos poseen el título de Graduado Escolar y un 20% tiene superados los estudios de Primaria. Con estas cifras es fácil comprender la falta de habituación al estudio y de cumplir con un horario y unas tareas asignadas y obligatorias para chicos y chicas de estas edades. Esto/as menores no ven en los estudios una formación para su porvenir, ni siquiera para optar por un trabajo más digno, sólo ven en éstos una pérdida de tiempo y lo que desean es incorporarse al mercado laboral pese a la paradójica situación de no tener ninguna formación profesional, y además los padres no muestran en la mayoría de los casos un interés por obligar al menor a formarse asistiendo al colegio.

Un gran número de éstos chicos y chicas deciden apuntarse en una Escuela Taller para recibir formación para su futura incorporación al mercado laboral.

- Grupo de iguales: Marcan la conducta del menor. En muchos casos es conflictivo, es decir, que está compuesto por jóvenes con conductas de riesgo en la que la violencia, el robo, las drogodependencias^{1/4} forman parte de su vida cotidiana. En los menores en los que su grupo de iguales está normalizado y no tiene ningún tipo de conducta como las que acabamos de nombrar, el menor se encuentra esporádicamente con los primeros en los lugares de diversión juvenil. Es importante ver las cifras de menores con conductas delictivas porque tienen un grupo de iguales con esas características.
- Características familiares: La familia es el más importante de los agentes causales de la situación de estos menores, ya que es el primer centro socializador del menor y es el agente social que va a dotar al menor de los valores éticos y roles que van a marcar su vida.
- Familias monoparentales: Normalmente es la madre la persona con la que viven por estas diversas razones: separación, abandono, fallecimiento de la pareja, malos tratos, desconocimiento del padre del menor y, en muchos casos, estancia en prisión del padre.

Sólo el 31'81% de los menores vive con sus dos padres.

- Nivel Educativo: Este es un punto muy importante, sobre todo para los profesionales en el momento en que comienzan con la intervención y en las entrevistas tienen dificultades para hacerse comprender. Es reseñable que en muchos casos, los padres, al carecer de un nivel educativo adecuado, no poseen unas buenas pautas educativas con sus hijos, lo que nos lleva a la conclusión de apreciar como una variable muy importante a este nivel en las familias con las que se trabaja y la relación de éste con el nivel cultural que poseen. Así cabe señalar los índices que hemos obtenido en las distintas familias con las que se ha trabajado:
 - + Bajo 47'72% (sobre todo mujeres)
 - + Medio 6'81%
 - + Alto 4'54%
 - + Desconocido²¹
- Nivel económico: No suele superar el nivel medio, entendiéndolo éste como el ingreso de más de 100.000 ptas. mensuales. Sobre todo suelen abundar las familias de nivel bajo, es decir, familias sin sueldo, recibiendo prestaciones de paro, ayuda familiar, etc.
- "Antecedentes" de los familiares: A esto nos referimos cuando hablamos de familiares cercanos al menor, que poseen antecedentes judiciales o de drogodependencia, es decir, que han estado en prisión por actividades delictivas o son consumidores de sustancias estupefacientes... todos ellos pueden servir como patrón de la conducta del menor, siendo agentes negativos para su educación y la transmisión de unos valores correctos a desempeñar su vida en sociedad.
- Ámbito educativo-familiar: Aquí, como ya hemos dicho, entran las relaciones familiares que hay en la casa del menor: las relaciones filiativas, el estilo de supervisión que llevan con la vida diaria del menor y las técnicas disciplinarias que usan con él. Estos tres índices son fundamentales para entender tanto el comportamiento del

menor en todo lo que hace fuera del hogar, como el comportamiento y los sentimientos de los padres respecto al menor y a lo que hace.

XIII.- Problemas o situaciones de malestar social detectadas

Hay una serie de situaciones que ahora pasaremos a nombrar que son factores de riesgo o condicionantes en la situación del menor, sin embargo, no podemos hablar de alguna causa determinante, ya que estos factores tan complejos se influyen unos a otros e incluso en algunos casos, estas situaciones llegan a complementarse unas con otras. Es la gran tela de araña en la que los problemas se dan en sistemas sociales, donde no se sabe dónde termina uno y comienza otro; es muy difícil delimitar e independizar a las situaciones-problema.

- **Ambiente familiar:** Como venimos diciendo, la familia es el principal agente socializador de los menores y las situaciones problemáticas que puede tener repercuten plenamente en el chico o chica, produciéndole la adquisición de hábitos y conductas que no son beneficiosas para él.

Está demostrado en distintos estudios psicológicos que gran parte de la conducta agresiva que puede tener un niño se debe a la imitación de modelos agresivos de algún familiar cercano. Así, la influencia de los padres está también demostrada al hallarse relaciones matrimoniales infelices y/o conflictos entre los padres en muchas de las familias en que los niños y niñas son delincuentes o tienen trastornos de conducta.

Otro factor crítico son las relaciones paterno-filiales, está demostrado que demasiado o escaso control en la vida de un menor por parte de los padres puede desembocar en una conducta agresiva o de delincuencia del menor, es decir, los estilos disciplinarios físicamente punitivos, laxos y erráticos son los más estrechamente asociados con los patrones de conductas delictivas de los niños. A esto hay que añadir que en muchos casos no se orientan las pautas educativas que se aplican al menor; en muchos casos los menores no sufren ninguna sanción por un hecho grave que hayan cometido, o por

el contrario, por un hecho de escasa importancia. También suele ocurrir esto cuando el castigo no se efectúa en el espacio de tiempo en el que han ocurrido los hechos.

Hay una relación estrecha entre la utilización de las habilidades educativas por parte de los padres y el comportamiento del niño de acuerdo con el funcionamiento positivo o negativo de éstas.

Por último en este apartado hay que destacar la ausencia de los padres, que como también hemos señalado anteriormente, produce un vacío en la estructura familiar y por consecuencia en las necesidades que tiene el niño a su edad: cariño/afecto, apoyo, rol que aprender e imitar, etc. Es importante señalar esta variable ya que en los menores intervenidos se aprecia la afección que produce carecer, por la razón que sea, de uno de los padres, especialmente el padre, ya que en la mayoría de estos hogares la mentalidad es arraigada y machista, por lo que el padre se ve como el cabeza de familia y encargado de mantener el orden y la educación de sus hijos.

- **Influencia del grupo de iguales:** Ya hemos dicho que mucho de los menores que cometen actos delictivos propenden a tener amigos que aprueban o realizan asimismo estos actos. Se unen chicos mayores y adolescentes en "pandillas" en la que se forman diferentes estatus dentro de éstas y apoyando y reforzando todos los actos que se realizan. Otro dato de importancia es el continuo desafío que se tiene con la justicia, recordamos que todos estos menores llegan por orden judicial (en muchos casos reincidentes) y muchos de los menores de 12 años que llegan por el S.A.N. han cometido alguna falta tipificada legalmente como delito pero no puede aplicársele medida alguna al carecer de edad penal.

También se aprecia en los chicos y chicas intervenidos que todos tienden a realizar sus conductas delictivas en la preadolescencia y mientras van creciendo van incurriendo en delitos de mayor gravedad.

- **Ambiente geográfico:** El lugar físico en el que se desarrolla el niño también es muy importante para entender los fenómenos de violencia, delincuencia y adicción a sus-

tancias estupefacientes en los que éstos se ven inmersos. De los menores intervenidos en Granada, más de la mitad (57'5%) pertenecen a la Zona Norte, que está comprendida esencialmente por los barrios: Almanjáyár, Polígono de Cartuja y La Paz.

En estos barrios se ha creado un ambiente de aislamiento respecto al resto de zonas de Granada, son lugares donde nos encontramos una población con un alto nivel de desestructuración social. Vamos a analizar brevemente las variables significativas que creemos influyen en la conducta del menor:

- Paro: nos encontramos con una población donde la mayoría de las personas se encuentran en desempleo. EL bajo nivel educativo junto a la falta de empleo se unen en un ambiente en que sobrevivir a base de la venta ambulante, la limosna, hurtos se convierte en una forma normal de vida. Todo esto influye en la actitud del menor que no encuentra ningún provecho ni utilidad en continuar sus estudios para así encontrar un trabajo que se adecue a sus futuras necesidades; además se observa que los padres potencian esta actitud en el menor, cuando en casa no se preocupan del seguimiento de los estudios del chico/a.
- Contacto con las drogas: en estos barrios también es muy frecuente el estar en contacto diario con este tipo de sustancias. El menor está habituado a ver la venta ilegal y el consumo por parte de algunos habitantes de estos barrios.
- Falta de movimiento social: Que da identidad y unión a los componentes del barrio. No existe asociacionismo a pesar de la cantidad de asociaciones y asociaciones que hay en estos barrios (no se sabe por qué no se consigue la participación de sus habitantes), por tanto no existe ninguna preocupación por el bienestar y la promoción de los habitantes de estos barrios.

XIV.- Demandas sociales presentadas

No existe entre nuestros profesionales demandas como tales, ya que los menores, al estar por disposición judicial no pueden plantear ningún tipo de demanda inicial de forma voluntaria. Pero una vez iniciada la intervención los Delegados se encargan de atender a las necesidades (entendiéndolas como demandas implícitas) que plantea o que encuentran en el menor. Así buscan recursos para cada necesidad que plante el menor, dando prioridad a todo lo relacionado con su educación (escuela taller, curso de formación o de orientación profesional, actividades lúdicas y deportivas, cursos que realice el Ayuntamiento, asociaciones, etc.).

Con las familias sucede lo mismo, los Delegados informan y orientan a los padres. Así pueden ayudarle en pautas educativas más adecuadas, búsqueda de empleo, tramitación de documentos, subsidios y cursos de orientación, etc¹⁴

XV.- Proceso de intervención profesional²²

La intervención comienza en el momento en que en una comparecencia en el Juzgado de Menores, un menor recibe una medida de Libertad Vigilada o Servicio en Beneficio a la Comunidad y Tratamiento Ambulatorio. Entonces se tiene el primer contacto con el menor, en el que en la entrevista se informa a éste de su situación y en qué consiste en trabajo que se va a realizar; se obtienen los datos más superficiales (dirección, datos personales y teléfono) para poder constatar con él. A partir de aquí comienza la fase de observación, en la que se conocerán todos los aspectos que han condicionado la situación del menor.

El Delegado buscará información documental del menor y la familia por medio de los informes que sobre ellos haya en Fiscalía y en los Servicios Sociales del barrio, profesionales de instituciones y asociaciones, centros educativos, etc que estén en contacto con el menor. Una vez obtenida y sistematizada la información se pasa a la primera de una serie de entrevistas en el medio del menor, es decir, con éste y su familia en su casa, en la que se contrastaran los datos obtenidos y se buscarán nuevos datos.

Tras esto comenzará la fase de diagnóstico, ordenar e interpretar los datos obtenidos en la observación y establecer los problemas o carencias que tiene el menor para elaborar un programa de actuación.

Así comenzará la fase de elaboración del Proyecto Educativo Individualizado, que se hará conjuntamente con el menor. Serán unas actividades y objetivos concretizados y temporalizados que pretenderán el cambio de actitud que llevó al menor a cometer el delito por el que se le impuso las medidas judiciales. Esta tarea se llevará a cabo en coordinación con los Servicios Sociales de la zona.

En la fase de ejecución del Proyecto se concretizan y realizan las actividades para cumplir los objetivos propuestos. En este momento, dependiendo del resultado que se vaya obteniendo, se valorarán los objetivos y se modificarán si se ve necesario.

Finalmente llegamos a la fase de evaluación que tendrá una doble vertiente: la continua que se hará durante toda la intervención, en la que los Delegados realizarán informes mensuales sobre las actividades realizadas y propuestas sobre actitudes futuras. En la evaluación final se observarán si se han cumplido los objetivos propuestos y también la actitud y la evolución en la intervención del menor y si lo requiere el caso, se hará la derivación al profesional que se estime oportuno.

Por último no podemos olvidar que en estas fases el Delegado se reunirá y constatará con otros profesionales que estén trabajando con el menor. Y realizarán la labor de supervisión cuando el menor este sometido a Tratamiento Ambulatorio.

XVI.- Otras instituciones, centros y servicios relacionados con la demanda de los menores

En este punto tampoco podemos hablar de que existan centros específicos y tampoco una tipología de demandas de los menores. Así entonces se utilizará una institución dependiendo de la carencia que se encuentre. Aunque sí hay que decir que los principales recursos con los que se trabaja en la institución son los educativos, ya que ésta es materia prioritaria en el trabajo con este tipo de menores.

Generalmente los Delegados de Intervención en Medio Abierto trabajan con una serie de recursos que vamos a nombrar a continuación: colegios, Escuelas Talleres, centros especializados para el Tratamiento Ambulatorio, Servicios Sociales especializados, centros de información y centros de formación (Escuela de Padres, cursillos, salarios sociales, etc). También se trabaja con el movimiento asociativo (tiempo libre y apoyo educativo; además también se constata en algunos casos con la Delegación de Educación para los trámites de los títulos académicos.

Notas

1.- GAITÁN, L. "La investigación y el Trabajo Social" *Trabajo Social e Investigación* Compilac: Gaitán, Urosa y Cabrera Edit. Universidad Pontificia "Comillas" Madrid (1994) pp 57 y ss.

2.- Ididem pp. 43 y ss.

3.- Ibidem pag. 59.

4.- JUAREZ GALLEGO, M. "El Trabajo Social ¿una nueva lectura?" *Trabajo Social e investigación: Temas y Perspectivas* Compilac: Juarez Gallego, Miguel. Publicación de la Universidad Pontificia Comillas Madrid 1993 pp 19-20.

5.- Ibidem.

6.- HEINEMAN: "*The future of Social Work Research*" en *Social Work Research & Abstracts* (1985).

7.- DE ROBERTIS, C. "*Metodología de la Intervención en Trabajo Social*" Edit. El Ateneo Buenos Aires 1988 pp 64-67.

8.- Los datos que voy a mostrar son un extracto del libro "*Legislación básica sobre menores infractores*" de Calatayud PÉREZ, MUÑOZ OYA Y RAMOS ARIZA, tomando dichos datos para explicar cuáles son sus delimitaciones en la intervención en Medio Abierto, es decir, en base al régimen jurídico vigente, de qué cumplimientos legales se encarga la institución.

9.- Extracto de la Ley 1/1998 de 20 de abril de "Los derechos y la atención del menor".

10.- RÍOS, J. "*Derecho de menores en ámbito y reforma*" *Psicología Jurídica del menor* Compilac: Urra, Javier y Clemente, Miguel Edit. Fundación Universidad Empresa Madrid 1996 pp 327-328.

11.- ALEMAN BRACHO, M.C.: "*El sistema público de SS.SS. en España*" M. C. Alemán Bracho.

12.- MIELGO GARCÍA, F. J.: *Módulo I de Prácticas Institucionales* Universidad de Granada 1998.

13.- MIELGO, *Op Cit.* 1998.

14.- MIELGO GARCÍA, F. J.: Documento B de Prácticas en Instituciones Sociales Universidad de Granada 1998.

15.- SALCEDO MEGALES, D. (Compilación): *Los valores éticos en la práctica del Trabajo Social* Edit. Narcea Madrid 1999 pp 15 - 17.

16.- Este punto queda explicado en el Documento A sobre la "*Institución de prácticas*".

17.- Tipos y clasificación de las necesidades según: Varsasky, Maslow (1970), Bradshaw (1980).

18.- Debo clarificar que las condiciones, por sí mismas, forman parte de la situación problema conformando una estructura única, aunque en el texto para tratar de clarificarlas mejor, aparezcan como dos factores diferentes.

19.- Para más información remitirse al libro *Introducción al Trabajo Social* de Escartín Caparrós.

20.- MIELGO GARCÍA, F. J.: Documento C Prácticas en Instituciones Sociales Universidad de Granada 1997.

21.- Resulta muy curioso este dato, no se tiene conocimiento del nivel educativo de casi la mitad de las familias ya que debido a que muchas de ellas son monoparentales no se tiene conocimiento del nivel educativo que posee el otro progenitor del niño.

22.- Este punto coincide con el de "Metodología" con el Documento A, para más información remitirse a él.

Bibliografía

- ALEMÁN BRACHO, M.C. (1991): SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA.
- CATALAYUD PÉREZ, E. y otros (1994): LEGISLACIÓN BÁSICA SOBRE MENORES INFRACTORES. Edit. Comares (Granada).
- DE ROBERTIS, C. (1988): METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL. Edit. El Ateneo (Buenos Aires).

- DÍAZ MIGUEL, C. (1997): PSICOLOGÍA SOCIAL APLICADA. Edic. Pirámide.
- DU RANQUET, M. (1996): LOS MODELOS EN TRABAJO SOCIAL. INTERVENCIÓN CON PERSONAS Y FAMILIA. Edit. S. XXI (Madrid).
- ESCARTÍN CAPARRÓS, M.J.; SUÁREZ SOTO, E. (1994): INTRODUCCIÓN AL TRABAJO SOCIAL I. Edit. Aguaclara.
- JUÁREZ GALLEGU, M. (Compilac.) (1993): TRABAJO SOCIAL E INVESTIGACIÓN: TEMAS Y PERSPECTIVAS. Publicación de la Universidad Pontificia Comillas (Madrid).
- MIELGO GARCÍA F.J.: Documentos realizados durante las Prácticas Institucionales.
- MOIX MARTÍNEZ, M. (1991): INTRODUCCIÓN AL TRABAJO SOCIAL. Edit. Trivium.
- OLLENDICK, T.H.: HERSEN, M. (1986): PISCOPA-TOLOGÍA INFANTIL. Edic. Martínez Roca - Nueva York.
- PAYNE, M. (1991): TEORÍAS CONTEMPORÁNEAS DEL TRABAJO SOCIAL. Edit. Paidós (Barcelona).
- SALCEDO MEGALES, D. (Compliaci3n) (1999): LOS VALORES ÉTICOS DE LA PRÁCTICA DEL TRABAJADOR SOCIAL. Edit. Narcea (Madrid).
- URRU, J y CLEMENTE, M. (Compilac) (1996): PSICOLOGÍA JURÍDICA DEL MENOR. Edit. Fundación Universidad Empresa (Madrid).

Una aproximación al
estudio de la calidad
del SAD municipal en
el Distrito de Levante
(de la ciudad de
Córdoba)

- 1.- Como surge esta investigación
- 2.- Justificación del estudio
- 3.- Presentación y diseño de la investigación
- 4.- Análisis de los resultados obtenidos
- 5.- La planificación y control del servicio como pieza fundamental
- 6.- Algunas propuestas para mejorar el Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio
- 7.- Algunos apuntes para alcanzar la calidad
- 8.- Notas finales
- 9.- Anexo

A. BLANCO ROSES
Trabajadora Social

A. VIDA RUIZ
Trabajadora Social

1.- Cómo surge esta investigación

El presente estudio surge paralelamente al desarrollo del programa de la asignatura "Prácticas en Instituciones de Bienestar Social II", en el curso 98/99 de la EUTS de Linares. Dichas prácticas se llevaron a cabo en la Zona de Trabajo Social del Distrito de Levante (en adelante ZTS), de la ciudad de Córdoba. En ellas participaron el trabajador social de dicha ZTS, como tutor de prácticas, y la alumna de tercer. curso, actualmente trabajadora social y coautora de la presente investigación.

Cuando señalamos que se desarrolla paralelamente a las prácticas de tercero, nos referimos a que este estudio supuso un esfuerzo añadido para ambas personas, pues se realizó fuera de la jornada dedicada a las prácticas; por lo tanto, no interfirió en el desarrollo del programa de dicha asignatura; por el contrario, sirvió de complemento para conseguir el fin de la asignatura: *"Las prácticas de Trabajo Social deben suponer un proceso de aprendizaje a través del cual se realicen experiencias planificadas de intervención que exigen la integración y el uso reflexivo de los conocimientos adquiridos por los estudiantes, para orientar a las personas, grupos y comunidades en la solución de situaciones concretas"*.¹

Por otra parte, sirvió para obtener datos de importancia para la Zona de Trabajo Social, y para el Area de Servicios Sociales del Ayuntamiento, de cara a su conocimiento y posibles acciones futuras.

La idea surgió espontáneamente en el transcurso de dichas prácticas, y como resultado de las necesidades detectadas por el tutor de prácticas y del interés mostrado por la alumna por este ámbito de estudio.

Asimismo, se señala que el presente trabajo de investigación se ha desarrollado a lo largo de este año 1999, y no sólo en el periodo de prácticas; por lo que podemos afirmar que se ha podido madurar con el tiempo; al igual que lo ha hecho la alumna, actualmente Diplomada en Trabajo Social.²

2.- Justificación del estudio

Uno de los principales motivos por los que se eligió este estudio fue debido a que no existían estudios similares ni datos sistematizados sobre la percepción de los servicios recibidos, por parte de las personas beneficiarias de la atención domiciliaria. Tampoco investigaciones empíricas que nos acerquen al conocimiento de los niveles de calidad de este servicio público tan demandado y aplicado en estos últimos años. Pero si existían datos, constatados a través de la intervención directa de los profesionales de la ZTS, sobre quejas, demandas y conflictos procedentes de las personas con el SAD concedido. Estas quejas e incidencias se refieren a petición de aumento de horas de servicio, cambio de tareas, falta de asistencia de la auxiliar y conflictos entre beneficiario y auxiliar, principalmente.

El concepto de calidad proviene del ámbito de la industria y en los últimos años ha arraigado con fuerza en los servicios. Su aplicación a los servicios sociales es muy reciente y en este sentido con un escaso desarrollo, si bien con interesantes perspectivas. Los primeros estudios específicos sobre esta materia, de los que tenemos constancia en el ámbito de la intervención social, datan del año 1.992-1.993; y es a partir de esas fechas cuando, en algunas administraciones públicas se ponen en marcha aplicaciones propias del "Control de Calidad" referidas a los Servicios Sociales³.

La Ayuda a Domicilio se define "como una prestación de carácter complementaria y transitoria realizada en el domicilio personal o familiar, que proporciona, mediante personal cualificado y supervisado, una serie de atenciones preventivas, formativas, asistenciales y rehabilitadoras a individuos y familias con dificultades para permanecer en su medio habitual"⁴.

La finalidad de esta prestación es la de promover, mantener o restablecer la autonomía personal del individuo o familia con el fin de facilitar la permanencia en el medio habitual de vida evitando situaciones de desarraigo y desintegración social.

Dentro de este estudio nos marcamos el análisis del nivel de satisfacción de las personas y familias que reciben este servicio en el Distrito de Levante de la ciudad de Córdoba, detectando falsos estereotipos y estudiando posibles alternativas que mejoren la calidad del mismo.

La satisfacción del ciudadano se rige como el elemento fundamental de todo sistema de calidad en los servicios públicos.

La calidad de los servicios se sitúa en el eje central de los intentos de reforma de la gestión del Sector Público. "Se fundamenta en la opinión de que las Administraciones Públicas están, ante todo, para prestar un servicio o suministrar un producto a un cliente (o a un consumidor, o a un comprador, o a un usuario) más que para asegurar, por ejemplo, un empleo a los funcionarios (...).

La calidad del servicio en las Administraciones Públicas parece relacionarse con la transparencia, la participación del contribuyente, la satisfacción del ciudadano y la accesibilidad. (...)"⁵

Conociendo el grado de satisfacción de las personas que son objeto y principales destinatarios del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante SAD) podremos adaptar y añadir mejoras en el funcionamiento de este servicio público.

Entendemos por calidad del servicio el conjunto de características que debe tener un servicio o producto para que sea capaz de satisfacer correctamente las necesidades de un determinado tipo de cliente o usuario en este caso.

A través de los resultados de esta investigación pretendemos reflejar la importancia que tiene la calidad de la prestación, siendo esto un instrumento útil para conocimiento de responsables políticos, técnicos y para la propia empresa prestadora de la atención domiciliaria. De esta manera daremos una mejor respuesta a los demandantes del SAD, rentabilizando y mejorando este servicio público, encaminado a mejorar el bienestar de las personas a las que va dirigido.⁶

3.- Presentación y diseño de la investigación

La investigación se centra en una población de 43 personas beneficiarias directas del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal y residentes en el Distrito de Levante. Este Distrito se encuentra situado al este de la ciudad de Córdoba. Cuenta con una población de 60.200 habitantes. Las personas mayores representan un 16,61 % del total de la población de este Distrito.

El número total de personas beneficiarias de esta prestación es de 79 ya que existen unidades de convivencia formadas por dos o más miembros.

Se ha llevado a cabo un estudio de campo, en la primera fase, coincidiendo con el periodo de prácticas de la estudiante de Trabajo Social; y una posterior fase de análisis y estudio de propuestas de mejora del servicio.

Hemos utilizado para recogida y análisis de los datos los siguientes instrumentos y soportes técnicos:

- * Expedientes de los beneficiarios del SAD.
- * Hojas de incidencias de dichos beneficiarios.
- * Cuestionario elaborado al efecto.

Asimismo hemos utilizado la técnica de la observación como complemento a la recogida de datos a través de la entrevista. En este sentido, señala Sierra Bravo: *"Además, frecuentemente el objeto está latente, oculto, y es observado por medio de expresiones externas que se cree lo representan. En estas circunstancias se basan las dificultades y problemas que plantea la observación"*.⁷

Además, hemos utilizado el análisis de contenido para contrastar y verificar los resultados obtenidos con la aplicación de los restantes instrumentos y técnicas. Esta técnica nos ha permitido aislar aquellas unidades de registro más importantes con relación a la detección de estereotipos y actitudes más significativas con relación a la percepción que los usuarios del SAD tienen del mismo⁸. Se han utilizado las anotaciones y transcripciones escritas, paralelamente a la cumplimentación del cuestionario, de aquellas expresiones y frases más relevantes de los entrevistados, para su posterior análisis. Hemos evitado la utilización de grabaciones para no crear un rechazo añadido que perjudicara los resultados de dicha entrevista.

Un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos.⁹

Inicialmente hemos pretendido controlar las posibles variables externas propias de la investigación.

Las variables externas constituyen factores que intervienen en el fenómeno investigado e influyen o pueden influir en los resultados obtenidos adulterándolos, de ahí la necesidad de su control.¹⁰

Destacamos las variables externas más significativas y la forma de controlarlas:

1. Variables derivadas de la actuación y presencia del investigador. En este sentido la persona que entrevistaba a los usuarios del SAD se presentaba como investigadora de la EUTS de Linares, ajena al ámbito municipal y de la empresa prestadora del SAD, con la finalidad de hacer un estudio sobre nivel de satisfacción de los beneficiarios de este servicio público. No era una persona conocida por ellos y no tenía conocimientos previos de la situación de los entrevistados.
2. Variables Ambientales: las entrevistas se realizaban en sus propios domicilios, esto propiciaba más tranquilidad y proximidad entre el entrevistador y entrevistado/s. Además, se procuraba que no se encontraran otras personas que pudieran distorsionar o condicionar las respuestas (vecinos, auxiliares del SAD...).
3. Variables derivadas de la forma de actuación y de respuesta de los sujetos investigados:

Destacamos el respeto social, mediante el cual los entrevistados pueden disfrazar sus respuestas para no dar la impresión de que sus ideas y acciones chocan con el resto o por causar mala impresión de sí mismos o por miedo a alguna consecuencia negativa para ellos. Incluso por no conocer la respuesta y contestar sin indicar este defecto.

Características de la demanda, dan lugar a que la respuesta de los entrevistados no se derive sólo de dicho estímulo, sino también de la idea que se hacen de los objetivos de la investigación y de las hipótesis que creen que se pretenden contrastar.

El efecto Hawthorne, derivado de la conciencia de los investigados de estar siendo interrogados sobre todo en estos casos que no suelen estar acostumbrados a este tipo de preguntas, faltos de relaciones externas, etc.

Dependencia de la memoria, pues las personas entrevistadas suelen tener problemas de salud, pérdida de memoria, distorsión en su percepción, miedo, olvidos, recuerdos inexactos...

Estas variables hemos intentado controlarlas a través de la elaboración del cuestionario de manera que la redacción y lenguaje de las preguntas ayude y facilite las respuestas, el recuerdo. Antes de la entrevista, se ha contactado con la persona a entrevistar para informarle claramente de los objetivos de la entrevista y de la importancia de su colaboración. Además se le ha explicado que sus respuestas no tendrán ninguna consecuencia ni efectos negativos, al contrario, servirán para mejorar el funcionamiento de este servicio.

Hay que señalar que una entrevista no podía llevarse a cabo por tratarse de una beneficiaria inmigrante de origen liberiana, y cuyo idioma era imposible de traducir por las personas de nuestro ámbito.

Se han utilizado tanto preguntas abiertas como cerradas, esto permite que podamos acotar las posibles respuestas, en algunos temas, evitando la dispersión de las mismas; y por otra parte, a través de las preguntas abiertas facilitamos la expresión libre sobre aspectos relevantes para el entrevistado, dando cabida a los distintos lenguajes existentes con los problemas de categorización que se plantean posteriormente.

El cuestionario tiene un número de preguntas iniciales de fácil respuesta, que están orientadas a crear ambiente entre entrevistador y entrevistado: son preguntas "rompehielos", relacionadas con la salud, situación familiar, sensación de soledad... Posteriormente se plantean preguntas relacionadas con las características personales y profesionales de la auxiliar (simpatía, competencia, puntualidad, etc.), se continua con preguntas en cuanto al funcionamiento del servicio (cambios de personal y horarios, avisos, notificaciones, servicios solicitados y recibidos...). Por último se preguntan cuestiones en torno a las mejoras que introducirían ellos en el SAD para avanzar en la calidad.

Se realizaron pruebas pretest (cinco) para adecuar el cuestionario y el resto de variables externas a los objetivos de la investigación.

A continuación, exponemos los resultados de este estudio atendiendo a las distintas variables que se han tenido en cuenta para su posterior análisis.

4.- Análisis de los resultados obtenidos

4.1 Distribución de la población entrevistada por barrios

El número de las personas entrevistadas por cada barrio ha sido: (Ver gráfico N° 1).

- LEVANTE: 13 personas
- BELÉN: 10 personas
- FÁTIMA: 16 personas
- VIÑUELA-RESCATADO: 4 personas

4.2 Distribución de la población por sexo y sector de población

El 81'4% de las personas entrevistadas son mujeres y el 18'6% hombres, dato que no es nada alarmante si se tiene que en cuenta que, aproximadamente, a partir de los 40 años el número de población femenina del Distrito Levante aumenta con respecto a la masculina. (Ver gráfico N° 2).

La mayoría de los beneficiarios del Servicio de Ayuda a Domicilio pertenecen al sector de 3ª edad frente a una minoría de personas que son incapacitadas, de mediana edad y familias.

Muchas personas mayores de 65 años tienen reconocida la calificación de minusvalía; los podíamos incluir en ambos grupos (minusválidos y mayores). En este caso, sólo hemos atendido a la clasificación en función de la edad.

En el caso de las familias, son beneficiarias del SAD temporalmente y hasta que se terminan las circunstancias que dieron lugar a la concesión del servicio. Durante el periodo de la recogida de datos sólo existían tres familias en esta situación. (Ver gráfico Nº 3).

4.3 Características de los solicitantes del S.A.D.

La mayoría de los entrevistados viven solos (39'53%), seguidos con poca diferencia por aquellos que viven con su cónyuge (37'2 %). En menor porcentaje se dan otras formas de convivencia:

- Viven solos: 39'53% de personas
- Con el cónyuge: 37'2% de personas
- Con hijos: 13'95% de personas
- Con hermanos: 2'32% de personas
- Con el cónyuge e hijos: 7% de personas

La media de personas por unidad de convivencia familiar (U.C.F) de los beneficiarios del SAD es de 1'83.

A pesar de vivir acompañadas, algunas de las personas (mujeres, principalmente) señalan sentirse solas (30'23%). Esto es obvio y frecuente en los casos en los que el conviviente/s sea enfermo afectado por graves enfermedades psíquicas (demencia tipo Alzheimer u afines, Parkinson, y otras enfermedades invalidantes).

La repercusión de estos problemas en el cuidador es muy evidente y es alarmante su impotencia y el desgaste, tanto físico como psíquico, como consecuencia de esta atención constante:

"No tengo fuerzas para más. Ayuda para cuidar a mi madre..."

· **Salud:**

Del total de beneficiarios, un 60'76% de personas están afectadas por algún tipo de incapacidad orgánica o física, un 12'65% por enfermedad psíquica y un 3'8% de tipo sensorial (vista u oído principalmente). Todas ellas siguen algún tipo de tratamiento y en la mayoría de los casos hay una gran ingesta de medicamentos. El 22'8% de personas pertenecientes a la unidad de convivencia no padecen ningún tipo de enfermedad. (Gráfico Nº 4).

Suele ser habitual el padecimiento de más de una enfermedad en una misma persona (85 % de los casos).

· **Nivel de ingresos de los beneficiarios del SAD**

Hemos tomado como referencia la unidad de convivencia familiar (UCF) y la renta per cápita familiar mensual en relación con la cuantía de la pensión mínima de jubilación del INSS para 1999. El resultado ha sido:

- 25 UCF perciben 56.990 ptas.
- 11 UCF están por debajo de las 56.990 ptas.
- 7 UCF están por encima de las 56.990 ptas.

· **Número de horas concedidas por usuario**

El mínimo de tiempo recibido por los usuarios del SAD es de dos horas semanales y el máximo de diez horas a la semana.

Por orden decreciente de frecuencia:

- 22 personas se benefician de cuatro horas de SAD a la semana.
- 8 personas reciben cinco horas semanales
- 7 personas reciben seis horas semanales
- 2 personas, dos horas
- Una persona recibe ocho horas semanales
- Una persona recibe siete horas semanales
- Una persona recibe diez horas semanales

La media de tiempo de servicio concedido y prestado a la semana está en 4 horas y 39 minutos: $X = 4 \text{ h. } 39'$.

· **Ratio de Usuarios por Auxiliares de Ayuda a domicilio y Trabajadores Sociales**

El SAD se ve sometido constantemente a cambios tanto en el número de auxiliares como en beneficiarios del mismo.

En abril del año 1999, se contaba con seis auxiliares prestando sus funciones en el Distrito de Levante. Dichas auxiliares están contratadas por la empresa privada que mantiene concierto con el Ayuntamiento.¹¹ La distribución de esas trabajadoras, en relación con los beneficiarios del SAD, era en ese mes del año:

- Tres auxiliares tenían asignadas ocho beneficiarios del SAD.
- Tres auxiliares tenían asignadas siete beneficiarios del SAD.

Hay que señalar que dos beneficiarios de los contabilizados no pertenecen a este Distrito, esto no interfiere en los resultados de este apartado.

Ratio = 7.5 usuarios/auxiliar

Horas semanales por auxiliar = 32

Ratio Trabajador Social por beneficiarios SAD= 43 personas.¹²

4.4 Características personales y profesionales de la auxiliar

Aquí se ha intentado conocer la percepción que tienen las personas beneficiarias con respecto a las auxiliares habituales que les prestan el Servicio de Ayuda a Domicilio, así como los aspectos relacionados con las actitudes y aptitudes de estas trabajadoras.

· **Simpatía / Relación Agradable/Dedicación para conversar**

Una de las cualidades más valoradas en la auxiliar es la simpatía y el establecimiento de una relación agradable y empática entre ambas partes. Esto se demuestra básicamente

te a través de la actitud de escucha y por la forma de ser de la auxiliar, constituyendo elementos de crucial importancia para conseguir un nivel de relación acorde con los fines del servicio.

La mayoría de los usuarios del SAD ven a su auxiliar de hogar como simpática (97'7%), aunque el tiempo de dedicación recibido para hablar con ellos es escaso puesto que lo ocupa principalmente en las tareas domésticas, manteniéndose, por tanto, las charlas durante la realización de estas (55'8%).

Un 44'2% señalan que la auxiliar no conversa con ellos, de los cuales un 27% dice que es debido a la falta de tiempo:

- "Corren mucho y no les da tiempo"

Este aspecto es crucial teniendo en cuenta el número de personas que viven solas y permanecen aisladas, sin comunicación, por existencia de limitaciones funcionales, además de las barreras arquitectónicas para el acceso a su vivienda.

· **Puntualidad/Competencia**

La impuntualidad y el incumplimiento del tiempo asignado es una de las quejas más habituales.

Aunque la mayoría de las auxiliares son puntuales (93%), de forma latente queda constancia de las quejas de las personas beneficiarias, porque aquellas suelen salir antes o llegar después del horario asignado, a pesar de estar informadas de la necesidad de tiempo de desplazamiento:

- "Tiene que estar dos horas y siempre se va antes"

- "Llega con un cuarto de hora de retraso"

En otras ocasiones el propio usuario del SAD justifica la falta de puntualidad:

- "No es puntual porque no puede venir antes"

Unido a esto hemos recogido el nivel de competencia, entendida ésta como el nivel de capacidad y destreza de la auxi-

liar, para la realización de las tareas encomendadas. Los resultados han sido de un 90'7 %, prevaleciendo las respuestas afirmativas.

Hay que señalar que las respuestas negativas, un 9'3%, pueden coincidir con los beneficiarios de una o dos auxiliares. Y como ya se ha apuntado, se trata sólo de un estudio aproximativo manteniendo el anonimato de las personas entrevistadas y de las aludidas.

· **Problemas / Conflictos entre auxiliares y beneficiarios**

Un 28% de los usuarios del SAD afirma haber tenido algún problema con las auxiliares. Los motivos han sido diversos, pero fundamentalmente por no cumplir el horario (6) y por no realizar adecuadamente sus tareas (4). Este último dato coincide con el número de personas que han contestado que la auxiliar no es competente con su trabajo.

Los problemas y conflictos suelen surgir por la no coincidencia entre las expectativas de los usuarios con respecto a lo que esperan del SAD y la actuación y desempeño de tareas por parte de las auxiliares. He aquí algunas frases expresadas por varias beneficiarias:

- *"Ésta que viene es vaga: no se agacha ni limpia el W.C*
- *"Tuve otra que me decía que venía para una limpieza rápida del piso"*
- *"Tenía una chica que me decía que ella no era una criada, sólo venía para fregar el suelo (...) También se negaba a bajarme la basura cuando se lo pedía como un favor"*
- *"Una chica anterior me decía que no era de su obligación el coser"*

Por el contrario, un 72% de personas contestan que no han tenido problemas con su auxiliar. En los casos de existencia de problemas entre ambas (auxiliar y beneficiaria) suelen comunicarlo a la misma auxiliar o a las que han sustituido a ésta. En muchos casos, no queda constancia de estos problemas o discrepancias a no ser que estos se compliquen. La causa puede ser, en el caso de la auxiliar, para que no se

ponga en entredicho su profesionalidad y no peligre su trabajo; y, en el de los beneficiarios, para evitar la suspensión del servicio.

· **Distintas maneras de nombrar a la Auxiliar de Ayuda a Domicilio**

A través del análisis de contenido hemos pretendido identificar aquellas unidades de registro que nos muestren ideas falsas y estereotipadas, así como los prejuicios en torno a las auxiliares.

A lo largo de las entrevistas hemos obtenido los siguientes registros:

- "La chica": aparece en diez entrevistadas
- "La mujer" aparece en cinco entrevistadas
- "La muchacha" aparece en diez entrevistadas
- "La asistente" aparece en cuatro entrevistadas
- "La asistente social" aparece en tres entrevistadas
- En otras ocasiones no se concreta el nombre: "la de ahora", "la de antes..."
- Ocho entrevistados no nombran a la auxiliar
- Sólo en cuatro ocasiones se nombra a la auxiliar con su nombre propio.

Cuando se hace referencia a la auxiliar del SAD suelen aparecer nombres muy dispares como los señalados anteriormente. La mayoría de ellos denota falta de valoración por el trabajo de estas personas, y suelen confundirse con las "chicas de la limpieza", además de distanciamiento y frialdad en la relación. Incluso hay casos en los que no está claro ni se diferencia las funciones de los profesionales, como por ejemplo, aquellas personas que denominan a las auxiliares del SAD como "asistentes sociales".

4.5 Otros aspectos relacionados con el funcionamiento del S.A.D.

· Falta de Asistencia / Avisos / Cambios del personal y horarios

Nueve de las 43 personas encuestadas contestan que nunca ha faltado la auxiliar. Los 33 casos restantes si han faltado y se les ha avisado con un tiempo de:

- Un día antes: 19 personas.
- El mismo día viene otra en su lugar: 10 personas.
- Con más de un día: 4 personas.

(Ver gráfico N° 6)

Esta incidencia es normal que ocurra bien por problemas de enfermedad o por otros motivos familiares y personales de la auxiliar. Si bien no en todos los casos tiene constancia, con suficiente antelación, la persona a quien se les presta el SAD. Para ellas este aspecto es muy importante y les crea bastantes trastornos y molestias.

- *"La de ahora no vino un día porque tenía que ir al médico. Me avisó pero no la sustituyó nadie".*

El cambio de personal supone un elemento de frustración y desánimo en estas personas. La adaptación entre auxiliar y usuario es un proceso largo, hasta que se consigue empatizar, asumir las manías mutuas, las costumbres, la forma de hacer las cosas... y más si cabe, en ciertas personas más introvertidas:

- *"Te acostumbras a ella, le tomas cariño, sabe donde están las cosas..."*

En este sentido, la mayoría de los entrevistados (95'3%) señala haber sufrido los del personal u horarios. Sólo dos personas señalan no haber tenido cambios de su auxiliar. (Ver gráfico N° 7).

De las respuestas afirmativas, 14 señalan que estos cambios suelen ser frecuentes y el resto (27) que no lo son.

Los motivos de estos cambios según las entrevistas son: vacaciones o sustituciones (7), por cambios de empresas (7), por otras causas (2).

A los beneficiarios del SAD, les cuesta aceptar un cambio de auxiliar ya que en la mayoría de los casos, existe buen entendimiento entre ellos; y a veces, se ha tenido que pasar un largo periodo de tiempo para que se llegue a esta buena compenetración entre ambos. Si existe una buena relación entre beneficiario-auxiliar resulta un trastorno para el usuario el que se produzcan estos cambios de auxiliar(18) por estar acostumbrados a ellos (11) y, en menor medida, por no venirle bien el horario (6).

En cuanto a si están de acuerdo con esos cambios, se señala que:

- 22 personas contestan afirmativamente.
- 4 que no lo están y
- 15 responden con frases conformistas como por ejemplo *"¡qué remedio!, ¡encima que me lo dan!, ¡te tienes que conformar!, ¡qué le vamos a hacer!"*.

Los usuarios se ven muchas veces inmersos en la propia lógica justificativa de la falta de recursos y se acomodan al servicio recibido. En muchas ocasiones tienen miedo a plantear quejas por no crear malestar a las auxiliares o a los trabajadores sociales o por miedo a perder el servicio.

Siguiendo con los cambios, se señala que, de nuevo, se dan percepciones e ideas erróneas en las personas beneficiarias, fruto de una información tergiversada:

- "Yo creo que los cambios son cuando llega una nueva (auxiliar), la ponen con las más enfermas y a las antiguas las ponen con las señoras que están mejor".

• **Notificaciones / Comunicaciones oficiales**

De los entrevistados, 35 afirman haber recibido notificación por escrito (carta) de la concesión del SAD, 7 personas no saben/ no contestan y 1 persona señala no haber recibido notificación de dicha concesión.

Por otra parte, 6 personas señalan que alguna vez se le ha suspendido el SAD, de los cuales:

- 3 no saben por qué motivo.
- 2 aluden que el motivo es por puntuación baja.
- *"No me concedieron la ayuda porque estarían faltos de dinero".*

Estas suspensiones fueron comunicadas por carta a 3 beneficiarios, y a 2 personalmente.

Queremos comentar que encontramos deficiencias en cuanto al modo de notificar dicha concesión o suspensión. Las cartas de notificación y los acuerdos de la Comisión del Gobierno se escriben en un lenguaje que utiliza términos jurídicos y plazos difíciles de entender y no está adaptado a sus destinatarios, que padecen, la mayoría, dificultades de visión y tienen un bajo nivel cultural.

A veces, la comunicación es posterior a la prestación efectiva del SAD. En algunos casos son las propias auxiliares quienes informan a los beneficiarios de la suspensión del SAD. Esto les crea una gran confusión.

· **Servicios prestados/Solicitudes/Tiempo de prestación**

Normalmente, los servicios prestados se corresponden con los solicitados (en 37 casos), aunque en muchos de ellos se suelen prestar otros servicios no demandados inicialmente por el interesado/a. Por ejemplo la solicitante demanda limpieza del hogar y posteriormente esta tarea suele completarse con ayuda para la compra y aseo personal. El tiempo de dedicación a unas y a otras tareas se suele acordar entre la auxiliar y el beneficiario del SAD.

En 4 de los casos los servicios prestados no se corresponden con los solicitados (por falta de tiempo, imposición de la auxiliar, empeoramiento de salud y una persona que desconoce el motivo de la no correspondencia).

Los servicios y tareas más demandadas y requeridas son las domésticas (en concreto, limpieza de la vivienda) y son en

las que mayor tiempo de dedicación emplean las auxiliares. Son tareas que requieren mayor esfuerzo físico y las que más cuestan realizar a las personas con estas limitaciones físicas y psíquicas. Además, suelen ser tareas que se reconocen tradicionalmente como "pagadas", al contrario de otras (aseo personal, acompañamiento, gestiones, etc.) en las que suele existir una buena disposición para su realización por parte de otras personas como vecinos, familiares, etc.

Por su parte, 25 de los entrevistados apuntan no recibir suficiente tiempo de apoyo domiciliario y 18 señalan estar de acuerdo con dicho tiempo.

Las necesidades de aumento de tiempo de prestación son principalmente:

- Para labores domésticas (13). Por ejemplo para "limpiar a fondo", "pintar el piso"...
- Para tareas de tipo personal, compañía, (6):
- *"Necesito más tiempo para no estar sola".*

En este sentido para los beneficiarios del SAD es más importante tener su vivienda limpia, que recibir acompañamiento o que la auxiliar se ponga a planchar. Normalmente estas personas durante su trayectoria de vida han mantenido su hogar limpio y en buenas condiciones de higiene, no pudiendo ahora mantenerlo de la misma manera. El apoyo domiciliario les permite tener cubiertas estas necesidades; las demás, aunque importantes, son secundarias y sólo las aceptarían y valorarían en caso de disponer de mayor tiempo de prestación del servicio.

· **Perfil de la persona entrevistada:**

Del total de personas entrevistadas y beneficiarias del SAD, prevalece la mujer anciana que vive sola en el barrio de Fátima, y que está afectada por varias enfermedades orgánicas.

Esta persona no suele disponer de información adecuada sobre esta atención domiciliaria, demandando principalmente tareas de tipo doméstico (limpieza), que se corresponden con las recibidas. Tampoco suele elevar ninguna crítica o senti-

mientos negativos hacia los responsables del servicio, bien por miedo al cese de la prestación, por desconocimiento de sus derechos y por tratarse de una atención gratuita.

Ella percibe que la relación entre la auxiliar y ella es agradable, considerándola simpática. La auxiliar conversa con ella durante la realización de las tareas domésticas, a las que se dedica casi en su totalidad, con buena capacidad para su realización.

La auxiliar de ayuda a domicilio es puntual a su llegada, aunque señala que no está todo el tiempo que se le concedió.

A lo largo del tiempo de prestación del servicio ha tenido más de dos auxiliares y le trastorna la falta de asistencia de la auxiliar. Más trastorno le provoca los cambios de auxiliar pues está acostumbrada a la habitual, aunque se conforma y resigna.

La comunicación de la concesión se realizó por carta y tuvo dificultades para entender su contenido.

Por último, propone que se aumente el tiempo de prestación para otras necesidades no cubiertas, de tipo doméstico y personal «.

No obstante, debemos ser cautos a la hora de encasillar a todas las personas beneficiarias dentro de estos parámetros. Cada familia tiene una experiencia y percepción distinta de los servicios que recibe; y su potencial de conocimiento es enriquecedor para toda aquella persona o institución que pretenda mejorar la calidad de la prestación, no debiendo olvidar las opiniones de la minoría ni aquellas otras que se den de forma aislada.

4.6. Qué mejoras proponen los usuarios del S.A.D.

En cuanto a las preguntas abiertas realizadas sobre qué otros comentarios añadirían, destacan "*estar contentos en general*" (27), dos señalan "*la falta de control sobre las auxiliares del hogar*" (fundamentalmente, por no cumplir el horario y no realizar las tareas adecuadamente).

Las mejoras que añadirían al servicio los propios beneficiarios son:

- Mayor tiempo de atención domiciliaria (10), para acompañamiento (4).
- Prestación del SAD los fines de semana (2)
- Mayor eficacia y motivación por parte de las auxiliares a la hora de prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio (2)
- No añadirían nada, está bien planteado (8)
- Formadores de las familias para poder atender adecuadamente a la persona que tienen a su cargo (1)
- Adaptar los horarios de prestación del servicio a los beneficiarios en función de sus necesidades (1)
- Especializar a las auxiliares en función de los casos que atiendan (1)
- Distanciar los días de la semana que reciben el SAD para que no se note tanto la ausencia de la auxiliar (1)
- Incluir entre el personal que presta el servicio a personas de mantenimiento, pintores, etc.(1)
- Distribuir menos número de casas por cada auxiliar: "*illegan muy estresadas!*" (1)
- Mayor honradez en los beneficiarios a la hora de pedir un aumento de horas de la prestación (1)
- No saben / no contestan (12)

5. La planificación y control del servicio como pieza fundamental

Si pretendemos conseguir una mejora de nuestro servicio habría que empezar por atajar ciertas deficiencias en la planificación y control del SAD:

- * A veces, el control y seguimiento de los casos descansan en manos de la auxiliar del SAD.

- * El apoyo de las auxiliares depende del tiempo disponible del trabajador social y de la actitud de éste.
- * El número de quejas y su frecuencia parece constituir el único sistema de control de la calidad.
- * No existen sistemas de control de la calidad, ni estos están establecidos en la práctica habitual ni sistemática de los programas de intervención desde Servicios Sociales.
- * Muchos estereotipos e informaciones tergiversadas procedentes de los beneficiarios del SAD son fruto de una falta de información clara y concisa por parte de los planificadores y técnicos de Servicios Sociales.
- * La falta de dotaciones presupuestarias y de recursos humanos en las Zonas de Trabajo Social rebaja el nivel de seguimiento idóneo de los casos, y por lo tanto, la posibilidad de entender mejor al usuario, controlar la labor del auxiliar, mediar entre esta y la persona usuaria, mejorar el nivel de información y comunicación, etc.

6. Algunas propuestas para mejorar el Servicio Municipal de Ayuda a Domicilio

Muchas de estas propuestas están siendo aplicadas, aunque dependen, en algunos casos, de las voluntades y actitudes tanto políticas como técnicas, y por supuesto, de las dotaciones presupuestarias que repercuten en la disponibilidad de un mayor número de profesionales y de mayor tiempo de prestación.

Faltaría que estas y otras propuestas, sean puestas en marcha en su totalidad y por todo el personal encargado del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Las propuestas de mejora son:

- * Mejorar la formación del personal (auxiliares de Ayuda a Domicilio) tanto en los aspectos teóricos como prácticos atendiendo a los déficit existentes en cuanto a la psicología del mayor o anciano/a, actitudes y aptitudes frente a ellos, comunicación y relaciones interpersonales. Las auxiliares del SAD, junto a los profesionales de los servi-

cios sociales comunitarios (educadores comunitarios, trabajadores sociales...), trabajarán con las personas beneficiarias a través de programas de intervención, dotándose de habilidades y conocimientos para:

- Conseguir cambios conductuales en la persona tendientes a mejorar su calidad de vida.
 - Fomentar el desarrollo de hábitos saludables de vida como la higiene y la alimentación.
 - Facilitar la realización de tareas y actividades que puedan realizar por sí solos, aumentando, así, su sentimiento de autonomía.
 - Mejorar el equilibrio personal del individuo y familia, potenciando las relaciones sociales con su entorno inmediato.
 - Potenciar los sentimientos positivos ante la vida frente a las actitudes depresivas y autocompasivas.
- * Debemos tender hacia un modelo de intervención conjunta e integrada de diversos profesionales, alejándonos del modelo de intervención uniprofesional, basado casi en exclusividad en el auxiliar y de las ayudas y apoyos de otros profesionales como el trabajador social.

Esta intervención conjunta de trabajadores sociales, gestores planificadores, educadores comunitarios y familiares y auxiliares del SAD debería ser planificada de antemano, permitiendo, además, romper con la percepción de los usuarios de que el SAD es igual a "asistenta" o "chica que limpia".

- * Sería conveniente establecer canales de comunicación claros y conocidos por los beneficiarios del SAD, para que en cualquier momento ellos puedan comunicar e informar de cualquier incidencia habida en el funcionamiento de la prestación, sin temor a que esto influya negativamente sobre ellos (denegación o suspensión de la misma).
- * Informar al beneficiario sobre cuál o cuales son sus derechos y obligaciones con respecto al SAD, superando expresiones y frases como la de una señora: *"no sé si tengo derecho a exigir"*.

- * Sería necesario establecer un contrato pactado entre las partes (Empresa-Ayuntamiento-Beneficiario) justo antes de iniciar el servicio y una vez concedido mediante decreto.

Este contrato debería contemplar los compromisos de forma clara, y estudiar posibles medidas para aquellos casos de beneficiarios con conductas, actitudes negativas y de constante rechazo hacia las auxiliares que les prestan el servicio, de manera que, de no ser cumplidos, daría lugar a la suspensión o modificación del servicio. Dichos compromisos pasarían por mantener el respeto por la auxiliar, facilitar su trabajo y evitar conflictos y alteraciones en las relaciones. Previamente se deberían establecer claramente las tareas que está obligada a realizar la auxiliar y cuales no (mediante acuerdo entre las partes), y la duración exacta de la prestación. Igualmente, habría que implicar a otros miembros de la familia en la realización de estas.

En caso contrario, es decir, que sea la auxiliar de hogar la que dificulte la ejecución óptima del SAD, previo conocimiento del problema por parte de los técnicos encargados, se trasladará a la empresa adjudicataria, quién deberá aplicar la falta correspondiente y la aplicación de las medidas que estime convenientes en aras de evitar el empeoramiento del problema.

En todo caso, la información será trasladada desde el inicio de la intervención (1ª entrevista con el trabajador social). Este profesional deberá explicar al usuario las particularidades del SAD, principalmente las relacionadas con el tipo de prestación, objetivos y fines del mismo; eliminando, así, las típicas ideas preconcebidas de este recurso como por ejemplo que se trata de un servicio para la limpieza del domicilio, o que al recibirlo de forma gratuita no tiene derecho a hacer llegar sus quejas o sugerencias:

- *"Encima que me lo dan..."*

Igualmente, se deberán mejorar las notificaciones y comunicaciones a los beneficiarios, telefónicamente o por carta certificada, y con suficiente antelación, de los posibles cambios de horario y personal; así como las concesiones o suspensiones de la prestación.

- * La auxiliar del SAD, aparte de la realización de las tareas programadas, debe mantener en todo momento una actitud de simpatía y de escucha activa en su relación con la persona atendida. Porque además de la realización de tareas concretas, en el desarrollo de su trabajo es importante también que sea capaz de detectar necesidades no observadas en la fase de diagnóstico y de transmitir las al profesional responsable del SAD. Por su parte, éste realizará el seguimiento de la ayuda realizada.

Son las auxiliares de hogar las que mantienen una relación constante, semanal y están al tanto de cualquier incidencia o modificación en la situación de partida.

- * Mayor control y estudio periódico de necesidades mediante el conocimiento de los ingresos, el nivel de autonomía de la persona y el apoyo familiar con el que cuenta.
- * Aumentar el número de horas de prestación. Así, además de limpieza y otras tareas domésticas y personales se podrán atender necesidades de compañía y afecto, entre otras:
 - *"Me gustaría salir con alguien para no estar sola".*

Aunque es necesaria la complementación con otros programas comunitarios como el de voluntariado.

Además se podría estudiar la posibilidad de atender a aquellas personas que lo necesiten, durante los fines de semana.

No obstante, habría que garantizar unas adecuadas condiciones de trabajo (descanso suficiente, no sobrecargar de trabajo, evitar el destino de varios usuarios difíciles en una misma auxiliar, compensaciones para reuniones, etc.) en el personal auxiliar, de esta manera se podrá prevenir el estrés y la ansiedad en estos trabajadores, cuyos efectos son tan negativos para ellos y para los que reciben sus servicios.

- * Supervisar el trabajo M de las auxiliares de hogar in situ aislando aquellos problemas o dificultades que puedan existir entre la auxiliar y la persona/s mayores y buscando posibles soluciones justo al inicio de aquellas para evitar complicaciones y el recrudescimiento de las mismas.

- * Seguir puntual y diariamente cada caso, anotando el cumplimiento o modificaciones de los objetivos del programa, consistente en la realización de las tareas planificadas en el domicilio del beneficiario del servicio. Es aconsejable, para ello, llevar un cuaderno en el que la auxiliar anote lo realizado cada día.
- * Salvo verdaderas situaciones imprevisibles, es muy conveniente la continuidad, es decir, que sea siempre el mismo trabajador/a el que acuda a prestar el Servicio de Ayuda a Domicilio. Los cambios son absolutamente desaconsejables:
 - *"Hubo muchas chicas en un periodo de tiempo corto"*

Como hemos reflejado anteriormente en el análisis de los resultados del estudio, muchas de las propuestas aquí lanzadas, coinciden con las mejoras que añadirían al SAD los beneficiarios del mismo.

7. Algunos apuntes para alcanzar la calidad

A continuación se presentarán una serie de puntos o elementos a tener en cuenta para que la intervención social se pueda realizar con garantías y se vaya tendiendo a establecer sistemas de calidad identificables y valorables en los servicios de bienestar y servicios sociales:

1º) Identificar claramente los usuarios y sus necesidades a fin de adecuar la servucción (o proceso de intervención social) a cada una de las situaciones tipicadas.

2º) Voluntad y compromiso por parte de la dirección en el establecimiento del sistema de calidad.

3º) Definir un método de trabajo que sea acorde a los objetivos de organización, satisfacción de las necesidades de los usuarios, con los recursos y posibilidades de la organización.

4º) Promover la organización por procesos, tendiendo a una organización matricial en la que cada departamento tiene unas responsabilidades concretas pero al mismo tiempo se crea la figura de un encargado de proceso.

5º) Establecer el sistema documental que permita conocer previamente, durante y posteriormente el método de trabajo elegido y establecido, con una estructura que abarque todos los niveles de organización y que podríamos esquematizar de la siguiente manera:

- Manual de calidad: que contendría la "filosofía" de la organización como marco donde se desarrollarían todas las actuaciones, así como la descripción de la organización, responsabilidades y autoridad. Estaríamos hablando de organigramas, funciones, objetivos generales de cada uno de los procesos o servicios que desarrollara la entidad.
- Carta de servicios donde se recoge aquello que la Administración está dispuesta a ofrecerle, tratando de evitar que el ciudadano se forme falsas expectativas sobre lo que el "gobierno" puede darle.
- La importancia del tratamiento y análisis de las quejas. Las quejas pueden definirse: *"como manifestaciones de los usuarios de un servicio o de un bien físico, acerca de las diferencias entre las prestaciones que esperaban encontrar y las que realmente creen haber encontrado. Las quejas pueden considerarse como un indicador de la diferencia entre la calidad percibida y la calidad producida. Las quejas son, también, un indicador de la ausencia de temores a la hora de manifestar la opinión sobre un hecho experimental o público. Las quejas son siempre más posibles en un ambiente de libertad"*.¹³
- Los procedimientos generales, que se refieren a todos los procesos de organización y que existen para cada uno de los puntos o procesos descritos en el manual de calidad.
- Los procedimientos específicos, que detallan mucho más las tareas, las especificaciones de cómo deben realizarse las acciones y que podríamos hablar de protocolos, proyectos, etc. Es la forma concreta de actuar.

Durante la ejecución de los métodos de trabajo descritos es necesario controlar y garantizar la calidad. Es entonces cuando encontramos los registros de calidad que son la documentación probatoria, los "comprobantes" de las actividades que se realizan para que puedan ser controladas.

6º) Todo el sistema documental debe ser conocido, asumido, incorporado al trabajo de equipo. Este sistema documental ha de ser la base del E.C.R.O. (esquema conceptual referencial operativo) que dará unidad a las realizaciones del equipo, sea cual sea su disposición en cuanto a disciplinas.

7º) El personal "en contacto", el trabajador social y los demás profesionales, debe estar formado, y dominar las técnicas e instrumentos adecuados para la realización del servicio y debe tener las actitudes y conductas adecuadas para garantizar el sistema de calidad establecido. Recordemos que la calidad se hace, no se controla.

8º) Sistema de control y evaluación interno establecido desde la planificación de cualquier actuación. Establecimiento de criterios y puntos de referencia fijados para la corrección de posibles desviaciones.

Los *atributos de calidad* de un servicio público son:

- **Fiabilidad:** prestar bien el servicio a la primera.
- **Capacidad de respuesta:** hacer las cosas puntualmente y con rapidez.
- **Competencia:** los trabajadores suelen hacer las cosas.
- **Accesibilidad:** los servicios son fáciles de obtener y son cómodos.
- **Cortesía:** tratar a los ciudadanos con amabilidad y máxima atención.
- **Comunicación:** informar a los usuarios en un lenguaje comprensible.
- **Credibilidad:** conocer e interesarse por los problemas de los ciudadanos.
- **Seguridad:** garantizar la seguridad de los ciudadanos en el uso de los servicios.
- **Comprensión:** el ciudadano debe percibir que la Administración entiende sus problemas.
- **Soporte físico:** el entorno donde se presta el servicio debe aportar calidad.

Tras la presentación de las propuestas y atributos de calidad de un servicio público como datos identificativos para el logro de una intervención con garantías de calidad, queremos decir que ésta, no es algo que se instale un día en un proceso y que funciona por sí sola, sino que necesita de una continuidad en el tiempo y quienes la garantizan son las personas que ejecutan unas tareas, que hacen posible un proceso, que planean, realizan y evalúan sus acciones respecto a la intervención demandada por una persona.

8. Notas finales

Con este estudio no hemos pretendido hacer una crítica al planteamiento actual del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal sino un análisis con la única finalidad de adaptar y añadir mejoras al funcionamiento de esta prestación. Estas mejoras deben ser asumidas por parte de todas las personas que de un modo u otro intervienen en él: empresa encargada de la prestación, responsables políticos y técnicos, profesionales de servicios sociales y beneficiarios del servicio. Para ello, las actitudes que se deben dibujar en el perfil de los distintos profesionales, que atienden al usuario, son las de lograr concienciarse sobre el concepto de servicio, tener capacidad de adaptación, atención integral (imagen personal, puntualidad, amabilidad, cortesía, respeto, buenos modales...), aprendizaje continuo, visión de futuro (adelantarse a las nuevas necesidades de los ciudadanos) y polivalencia (capacidad para reaccionar ante situaciones anómalas). Además, se requieren estas otras aptitudes: trabajar en equipo, capacitación y formación especializada, capacidad de respuesta (improvisación, iniciativa y participación, dinamismo y capacidad de decisión), receptividad y comunicación (capacidad para conocer al usuario, estudiar sus necesidades) y profesionalidad¹⁴.

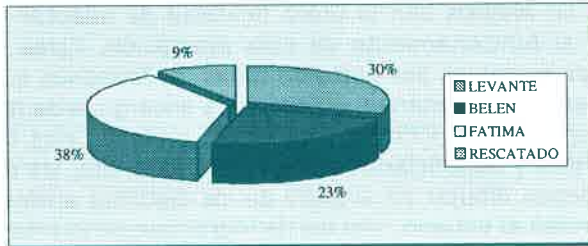
Este estudio no ha abarcado a otras personas cuyas opiniones y percepciones serían de gran utilidad para conocer globalmente el nivel de calidad del SAD. Nos referimos a los familiares de los beneficiarios, personas cuidadoras esporádicas (voluntarios, amigos, vecinos,...), gestores y planificadores, además del personal auxiliar del Servicio de Ayuda a Domicilio.

No obstante, para los componentes que han formado parte de este estudio ha sido una experiencia nueva, creen que ha sido positiva y desean que sirva de base para futuras investigaciones, no solamente a nivel del Distrito de Levante sino del Servicio de Ayuda a Domicilio Municipal en Córdoba capital.

9. Anexo

Indice de los gráficos:

- GRAFICO Nº 1: Distribución de la población entrevistada por barrios.



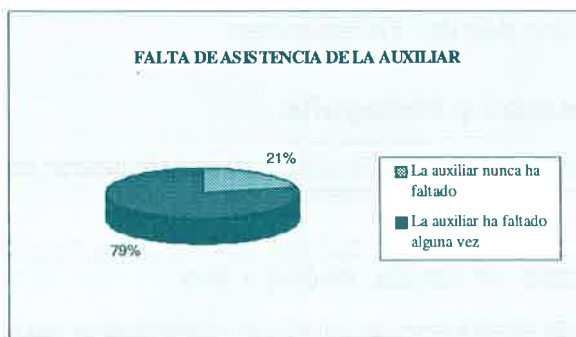
- GRAFICO Nº 2: Distribución de la población entrevistada por sexo.



- GRAFICO N° 4: Aspectos sobre la salud de los usuarios del S.A.D.



- GRAFICO N° 6: Faltas de asistencias de las auxiliares.



- GRAFICO N° 7: Beneficiarios que han sufrido algún tipo de cambios (personal/horarios).



10. Bibliografía:

Legislación consultada:

- * JUNTA DE ANDALUCÍA Ley 2/1.998, de 4 de Abril, de Servicios Sociales de Andalucía (artículo 10.3).
- * Plan de Servicios Sociales de Andalucía.
- * Plan Concertado de Prestaciones Básicas en materia de Servicios Sociales.
- * Decreto 11/1.992, de 28 de Enero (artículo 4).
- * Orden de 22 de Octubre de 1.996, reguladora del Servicio de Ayuda a Domicilio como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios.

Documentación y Bibliografía:

- * BADIA, A. Y BELLIDO, S.: *Técnicas para la gestión de la calidad*. Tecnos, Madrid, 1999.
- * CELA TRULOCK, J. L.: *Calidad, qué es, cómo hacerla*. Gestión 2000. 2ª Edición. Madrid, 1.999.
- * GARCÍA FERRANDO, M. et al.: *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Alianza Universidad Textos. Madrid, 1990.
- * GARCÍA HERRERO, G. y RAMÍREZ NAVARRO, J. M. *Diseño y evaluación de proyectos sociales*. Edit. Certeza, Zaragoza, 1.996.
- * MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES. *Evolución y Extensión del SAD en España*. 1.998
- * MUÑOZ MACHADO, A. *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. Díaz de Santos Ediciones, Madrid, 1.999.
- * Pliego de condiciones económicas administrativas particulares que ha de regir el concurso para concierto del Servicio de Apoyo Socioeducativo y Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Córdoba del 8 de Octubre de 1.998.

- * PORCEL MUNDÓ, A.: "La calidad total en Trabajo Social" en *Trabajo Social en el Cambio de Milenio*. Comunicación al VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social, Sevilla, 7,8 y 9 Noviembre 1.996.
- * SIERRA BRAVO, R.: *Técnicas de investigación Social. Teoría y ejercicios*. Décima edición. Paraninfo, 1995.

Notas:

- 1.- Plan de Estudios de la Diplomatura de Trabajo Social, aprobado en febrero de 1997, y vigente en la actualidad en la EUTS de Linares.
- 2.- El periodo de prácticas se inició en marzo y finalizó en junio de 1999.
- 3.- Gustavo A. García Herrero y J.M. Ramírez Navarro. Diseño y evaluación de proyectos sociales. Certeza, 1.996.Zaragoza.
- 4.- Definición según la Orden de 22 de octubre de 1996 por la que se regula en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía y dentro del Sistema Público de Servicios Sociales, la Ayuda a domicilio, entendida como prestación básica de los Servicios Sociales Comunitarios.
- 5.- Muñoz Machado Andrés. La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública. Madrid,1999.
- 6.- El artículo 24 de la citada orden de 22 de octubre de 1996, hace referencia a la evaluación de la prestación con el objeto de mejorar la eficacia y eficiencia de la misma. Las Corporaciones Locales elaborarán una memoria anual que refleje la situación del servicio, teniendo en cuenta entre otras variables el grado de satisfacción de los usuarios.
- 7.- Sierra Bravo, R- Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios Madrid,1995
- 8.- Calidad social. Pp.389), el análisis de tiene aplicaciones diferentes, entre las que señala: "analizar rasgos psicológicos de individuos, determinar actitudes, intereses, o valores de grupos o poblaciones, así como el cambio en los mismos...".
- 9.- Alvira Martín, F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid 1990
- 10.- Sierra Bravo, R. Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios. Madrid, 1995.

- 11.- La modalidad de gestión en este Ayuntamiento es indirecta. El servicio se contrata a través de conciertos con empresas con ánimo de lucro.
- 12.- Hasta junio de 1999 la ZTS de Levante la formaban un Trabajador Social y una Educadora Comunitaria. Posteriormente se incorporó otro Trabajador Social. Esta Zona de Trabajo Social abarca una población de 60.000 habitantes, desarrollándose en ella los distintos programas que establece el plan concertado de prestaciones básicas de servicios sociales.
- 13.- Muñoz Machado, Andrés. La gestión de la Calidad Total, en la Administración Pública. Madrid, 1.999.
- 14.- Amparo Purcel Mundó. Comunicación: "La calidad total en Trabajo Social". VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social, Sevilla, 7,8 y 9 de Noviembre 1.996.

Entrevistas en el
IX Congreso Estatal
de Diplomados en
Trabajo Social y
Asistentes Sociales

La celebración de su IX Congreso Estatal supone, para la profesión de Trabajo Social, un acontecimiento tan señalado, que nos impulsa hacia un intento de profundización en torno a él. Nadie mejor, para posibilitarnos un acercamiento efectivo a tal evento, que aquellas figuras destacadas bajo cuya responsabilidad quedó señalada la tarea de hacer posible la celebración del Congreso.

Entrevista a:

- **Doña Julia García Álvarez**, presidenta del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales
- **Doña Concepción Rancaño Osorio**, presidenta del Comité Organizador del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales
- **Doña María Elisa Fernández Pampillón**, presidenta del Comité Científico del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales

M. LUZ BURGOS VARO

Dña. **Julia A. García Álvarez**, presidenta del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, ejerce, además, la presidencia del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Es trabajadora social y desarrolla labores profesionales en el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid).

PREGUNTA: *Como presidenta de este Congreso, ¿qué puede decirnos en cuanto a la importancia de este encuentro? ¿qué significa, en concreto, para el Trabajo Social?*

RESPUESTA: Yo creo que los congresos son siempre puntos de inflexión, en relación a nuestra profesión. Históricamente, han aportado novedades, sobre todo, en el plano de la teoría, y también, por supuesto, son un punto de encuentro importante. No debemos olvidar que, justamente, en los pasillos es donde más se aprende contactando unas personas con otras, donde la gente discute lo que está haciendo. Esto es lo que luego te deja el poso para que, cuando vuelvas a casa, puedas realmente tener claves nuevas para tu trabajo diario.

Para el Trabajo Social, lo mismo que para todas las profesiones, los congresos son puntos de inflexión importantes, son puntos de debate teórico y práctico, como decía, y, en nuestro caso, tienen una larga historia. Se hacen cada cuatro años, por lo tanto (dado que éste es el 9º), estamos hablando de treinta y seis años, y, si vemos las ponencias, los libros de ponencias y comunicaciones, nos damos cuenta de que, efectivamente, en estos años, han significado siempre algo importante para nosotros.

P.- *¿Cuáles son los objetivos generales que se persiguen en este evento?*

R. – La verdad es que los objetivos generales pueden ser exactamente los mismos que acabo de decir: ser un lugar de encuentro, ser un lugar de debate, aportar las novedades últimas que se puedan traer en cuanto a la reflexión teórica, poner en contacto a personas de muy diferentes ámbitos y que están, incluso, a mucha distancia en la intervención, porque no olvidemos que un congreso es para todas las áreas del Trabajo Social. Puede haber gente que ni siquiera haya oído nunca hablar de la

intervención en salud o en, no sé, desarrollo sostenible y es muy importante que todo eso esté en este espacio y pueda estar al alcance de todos.

P.- *¿Cuáles son las aportaciones que el Congreso puede hacer a la profesión?*

R.- Un congreso, fundamentalmente, tiene que ser una puerta abierta. ¿Aportaciones que puede hacer? Pues un congreso hará aportaciones en función de lo que cada uno saque de él. Yo me imagino que todo el mundo puede hablar de la feria según le va en ella, y habrá gente que saque muchas cosas y habrá gente que saque menos. Está también en nuestras manos, no sólo en las manos de los organizadores, sino en las manos de cada uno de los participantes, el decidir qué queremos sacar del congreso. Y esto tenemos que tenerlo muy claro porque un congreso es algo interactivo; no podemos esperar que los organizadores nos lo den todo hecho. Nosotros también estamos allí para aportar nuestras ideas, para discutir y para recoger. Fundamentalmente, para mí es un momento de puertas abiertas y es un momento en el que los mensajes están un poco en el aire y cada uno recoge aquellos que le son más oportunos o necesarios.

P.- *¿Qué se espera de este acontecimiento?*

R.- Que haya sido un éxito claro. Desde luego, esperamos que las reflexiones que se hayan hecho se utilicen a lo largo de todo el Estado y de las diecisiete comunidades autónomas, porque sean importantes, porque sean novedosas, porque sean interesantes, porque realmente signifiquen algo que la gente haya estado esperando, o algo nuevo.

También esperamos que la gente haya divertido; y también esperamos que se hayan hecho amigos; y también esperamos que las personas que hayan estado allí recuerden Santiago de Compostela y recuerden la organización y recuerden el congreso como un momento de diversión, en el buen sentido; como un momento de contacto personal, de cercanía, no sé, de conocer gente y tener nuevas ilusiones. Pienso que siempre los congresos dan ese puntito de ilusión que en el trabajo diario se te escapa porque todos sabemos que el trabajo diario es agotador, duro; a veces, desilusionante. Yo siem-

pre creo que los congresos sirven también para dar esa pizca de guindilla que te hace recuperar la ilusión en tu profesión y en la gente que comparte contigo el Trabajo Social.

Doña Concepción Rancaño Osorio, presidenta del Comité Organizador del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, desarrolla su labor profesional, como trabajadora social, en los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Portomarín (Lugo). Preside, además, el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Galicia.

P.- *¿Cuál ha sido el tiempo de preparación de este acontecimiento?*

R.- El trabajo para este congreso se comenzó en el CODTS de Galicia en octubre de 1998, preparando la candidatura para asumir la coorganización de este congreso. En diciembre de ese mismo año, la Asamblea del Consejo General escogió la candidatura presentada por nosotros y, a partir de ahí, comenzó el trabajo conjunto con el Consejo General para la organización. En enero de 1999 se constituyó el Comité Organizador, compuesto por seis personas, tres en representación del Consejo General y tres en representación del CODTS de Galicia, que a su vez eligieron a los componentes del Comité Científico. Desde entonces hasta su celebración se han sucedido los encuentros y las gestiones para que todo estuviera listo el día 25 de octubre.

P.- *¿Por qué Santiago de Compostela?*

R.- Una vez elegida la candidatura del Colegio de Galicia, ésta establecía como sede Santiago de Compostela. Se escogió esta ciudad por ser la sede del Colegio de Galicia, que tiene ámbito autonómico, además de ser la ciudad con más proyec-

ción exterior de nuestra comunidad y tener las infraestructuras adecuadas para la organización de un evento de estas características, tales como hoteles, palacio de congresos y vías de comunicación con todo el Estado. No podemos olvidar que en Santiago de Compostela se está celebrando el presente año la capitalidad europea de la cultura, que asegura una espléndida oferta cultural y la existencia de actividades paralelas al congreso, lo que hará más atrayente y agradable la estancia a las personas asistentes al mismo. Destino turístico de primer orden.

P.- *¿Qué papel cumple en un Congreso el Comité Organizador?*

R.- El Comité Organizador se encarga, como su nombre indica, de los aspectos de la organización del Congreso; es el responsable de todas las decisiones que se tomen sobre él, o de refrendar las que adopte el Comité Científico en el desarrollo de las suyas.

P.- *¿Qué recursos hay que movilizar para la organización y puesta en marcha de un evento de esta naturaleza?*

R.- Los recursos necesarios para la organización de un evento de este tipo son muchos y muy variados. Desde la propia infraestructura del CODTS de Galicia, que funciona como secretaría técnica, se ha necesitado la contratación de personal, la dotación de material informático y mobiliario, y la ampliación del espacio físico del Colegio mismo, hasta la selección de dos empresas de vital importancia para el éxito de la organización como son una agencia de viajes y otra de azafatas y protocolo. Con respecto a los Colegios Oficiales, estos nombraron a un delegado para el IX Congreso cada uno de ellos, lo que representaron treinta y cinco personas, que dieron un especial impulso a todas las acciones del Comité Organizador dentro del ámbito de cada uno de sus respectivos Colegios, a la vez que transmitieron a aquél las ideas y demandas de sus compañeros y compañeras.

Otro de los recursos de importancia que fue necesario movilizar para cumplir los objetivos programados, es el referido a las instituciones y empresas en donde se desenvuelve nuestra actividad profesional, para que apoyaran de todas las formas posibles la asistencia de los trabajadores y trabajadoras

sociales al IX Congreso y aporten los recursos necesarios para hacer frente al elevado coste económico que representa, ya que los ingresos de las cuotas de inscripción no generan los ingresos suficientes.

P.- ¿ Han tenido que vencer muchos obstáculos?

R.- Los obstáculos nunca son pocos, pero creemos que la importancia que tiene la reunión que hemos organizado para el Trabajo Social como disciplina, para los trabajadores sociales como colectivo profesional y para los asistentes como experiencia formadora, es un acicate suficiente para impulsarnos a sortearlos.

P.- ¿Qué respuesta se produjo entre los trabajadores y trabajadoras sociales, y entre otros colectivos que intervienen en el ámbito de lo social?

R.- La respuesta entre los trabajadores y trabajadoras sociales fue muy gratificante, por lo que significa de cara al interés que las reuniones científicas despiertan en nuestro colectivo, colaboración en organización y contenidos científicos. Con respecto a la matrícula, el volumen de respuestas ha sido muy elevado, llegando a reunir casi a mil trescientos congresistas. Desde aquí felicito a todos los trabajadores y trabajadoras sociales por no haber dejado pasar esta oportunidad de formación y relación que les hemos brindado.

Con respecto a otros colectivos profesionales, podemos decir que también estamos contentos puesto que su participación en la presentación de comunicaciones libres, dentro de equipos multidisciplinares, ha sido alta.

Doña María Elisa Fernández Pampillón, presidenta del Comité Científico del IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, es Diplomada en Trabajo Social y Socióloga. Ostenta el cargo de Jefa del Servicio de Atención Primaria de los Servicios Sociales de la Xunta de Galicia y ejerce funciones docentes en la UNED.

P.- *Como presidenta del Comité Científico de este Congreso, ¿cuál ha sido la importancia de este órgano dentro del IX Congreso Estatal?*

R.- Hablar de la importancia del Comité Científico del Congreso me lleva a reflexionar, nuevamente, sobre la responsabilidad que los miembros que lo componemos hemos asumido.

Independientemente de la necesidad de que los diferentes contenidos propuestos tengan una calidad científica y sean de interés para todos los trabajadores sociales que asistan, cara al desarrollo profesional de los mismos, este Comité fue el responsable de que los diferentes aspectos que se abordaron, dentro del Congreso, se convirtieron en instrumentos que nos permitían, de una forma rigurosa y científica, analizar la situación actual de nuestra profesión y ampliar los marcos teóricos y prácticos que faciliten la comprensión, explicación e intervención en las nuevas situaciones que se presentan dentro de la cambiante realidad social.

P.- *En la puesta en marcha del Congreso, ¿qué labor correspondió al Comité Científico?*

R.- La función general del Comité Científico era la de velar por la calidad científica y profesional de los contenidos del Congreso, que podemos concretar en los puntos siguientes:

- * Definir y proponer al Comité Organizador unos contenidos acordes con las actuales exigencias y expectativas profesionales, así como las personas a intervenir como ponentes y comunicantes, coordinadores, moderadores, etc.

- * Establecer los criterios de calidad científica y técnica por los que deberían regirse los contenidos concretos de las aportaciones al Congreso.

- * Elaborar el preprograma y el programa que oriente la organización temática del Congreso.
- * Establecer y proponer al Comité Organizador la estructura y forma de presentación de los temas a través de mesas redondas, plenarios, paneles, grupos, etc.
- * Analizar, valorar y decidir la aprobación o rechazo de cuantos contenidos se realicen, conforme a los criterios de calidad establecidos, proponiendo, asimismo, las normas para la selección de las comunicaciones libres.
- * Presentar al Consejo General de Colegios de Diplomados en Trabajo Social, una vez celebrado el Congreso, un informe de valoración del mismo.

P.- *¿En qué línea iban orientados los objetivos que se marcó el Comité para este Congreso?*

R.- Teníamos que conseguir, lógicamente partiendo de un análisis de la situación presente dentro de la teoría y práctica del Trabajo Social, que los contenidos del Congreso contribuyeran a avanzar a nivel técnico, facilitando la incorporación de nuevos enfoques que puedan dar respuesta a las nuevas situaciones.

P.- *Dado que el determinar los contenidos que se abordan en los congresos es función que corresponde a los comités científicos, ¿en base a qué criterios se han seleccionado los que se trabajaron en éste?*

R.- Como pueden todos los compañeros y compañeras suponer, esta es una cuestión sumamente difícil y comprometida. Para poder afrontarla fue decisivo el consenso que, desde un primer momento, se observó en el Comité Científico.

Todos los miembros que lo formamos pretendíamos que los aspectos a tratar supusieran una profundización en las bases teóricas que fundamentan el Trabajo Social, cara a un desarrollo práctico en el que se incorporasen nuevos enfoques, nuevas tecnologías y nuevas formas de intervenir dentro de la globalidad de los sistemas de bienestar social, contemplando, al mismo tiempo, las especificidades de cada colectivo y de cada grupo.

A partir de estas premisas y con el apoyo del Comité Organizador, se establecieron los criterios determinantes de la selección de los contenidos de este Congreso.

P.- *El lema del Congreso fue: "Trabajo Social. Compromiso y equilibrio", ¿cuáles han sido las razones o argumentos para seleccionarlo?*

R.- No cabe duda alguna de que el compromiso del Trabajo Social con la sociedad es consustancial a la profesión. El Trabajo Social está encardinado con la realidad social y es en ese contexto donde se desarrollan las diferentes intervenciones.

Por otra parte la dinámica social cambiante plantea nuevas formas de afrontar esa realidad, nuevos retos. Se nos presentan, por tanto, continuas exigencias profesionales en las que es indispensable mantener un equilibrio entre las demandas, las respuestas a ofrecer, los cambios y las nuevas realidades, y los fundamentos del trabajo social, la metodología, las técnicas a utilizar, las nuevas tecnologías, etc.

P.- *¿Cuál era el perfil de los miembros que componían el Comité Científico?*

R.- La designación de las siete personas que formamos este Comité se llevó a cabo por el Comité Organizador, con el visto bueno del Consejo General y del Colegio de Galicia.

Un criterio para el nombramiento, fue el de que los miembros habían de ser profesionales de "reconocido prestigio en la profesión". Aunque no sucede en mi caso, puedo afirmar después de trabajar a lo largo de estos meses con todos ellos, que esta condición ha sido cumplida con creces.

Otros criterios para la designación se centrarían en la representatividad de sus componentes, dentro de lo posible, de las diferentes Comunidades Autónomas, y de la procedencia de distintos campos, desde la docencia, la intervención directa a nivel general y especializado, la planificación etc.

P.- *¿Qué criterios fueron los que rigieron la selección de conferenciantes o ponentes?*

R.- La respuesta científica a los contenidos del Congreso que han de dar los conferenciantes y ponentes, tenía que encuadrarse dentro de los objetivos del mismo, ya citados a lo largo de la entrevista.

Por lo tanto, para cada tema se intentó buscar al ponente que con un prestigio reconocido y una cualificación demostrada a través de su producción científica teórico-práctica, pudiera dar respuesta a las numerosas cuestiones planteadas dentro de cada bloque propuesto.

Además, esos ponentes deberían transmitir conceptos innovadores dentro y fuera de nuestro país, dando lugar a debates que abordaran el futuro del Trabajo Social.

Creo que a la vista del programa del Congreso podemos observar la alta categoría profesional de los y las conferenciantes, ponentes y participantes en las mesas redondas. A todos ellos tenemos que agradecer su valiosa colaboración en pro de un avance, que esperamos sea decisivo, en nuestra profesión y en la intervención social.

P.- *Por último ¿qué valoración hace de la participación científica de los trabajadores sociales para este Congreso?*

R.- Tenemos que partir de la concepción de que la aportación fundamental a este Congreso es de los Trabajadores Sociales, puesto que ha sido un Congreso de y para nuestra profesión.

Ello no puede llevarnos, sin embargo, a negar la presencia de otros técnicos especialistas que actúan en la compleja realidad social. De una forma imprescindible, otros profesionales desde distintos ámbitos han de contribuir junto a los trabajadores sociales a la construcción de unas formas de intervención que avalen una calidad y unos resultados positivos. Por ello, hemos contado también con las aportaciones de esos profesionales, pero siempre desde una perspectiva que interaccione activamente con el Trabajo Social.

