

DTS

Nº 37

**DOCUMENTO DE TRABAJO SOCIAL
PRIMER CUATRIMESTRE
DE 2006**

EDITA Y DIRIGE:



**Colegio Oficial de Diplomadas
y Diplomados en Trabajo Social y
Asistentes Sociales de Málaga**

DOCUMENTO DE TRABAJO SOCIAL Nº 37

PRIMER CUATRIMESTRE DE 2006

EDITA Y DIRIGE

VOCALIA DE PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN
COLEGIO OFICIAL DE DIPLOMADAS Y DIPLOMADOS EN
TRABAJO SOCIAL DE MÁLAGA

C/. Muro de Puerta Nueva, 9 - 1º C - 29005 Málaga
Correo-e: dts@trabajosocialmalaga.org

COORDINADOR

CRISTÓBAL GIL VALENZUELA

**SECRETARÍA
TÉCNICA**

MARCIA MORALES IBÁÑEZ

**CONSEJO DE
REDACCIÓN**

**Francisco Cosano Rivas, Verónica González Tagle,
Miguel Aguilar Hipólito, Maria Luz Burgos Varo,
Antonio Narváez Rodríguez, Julia Villalobos
Santos, Carmen Gámez Lomeña, Francisca
Merchán Gómez, Inmaculada Vargas Pérez,
Dolores Ruiz Segura, Luis Gámez Lomeña, Mariola
Palma García, Mercedes Martín Deu, Pedro García
Calero, Ricardo Rojo Otero, Josefa Trujillo Torres,
Gabriel Escobar Rando, Rosario Pavón Miranda,
Encarnación Fernández Peña, Francisco Río Oliva.**

DISEÑO POSITIV**IMPRIME**

Imprenta Anarol, S.L. - Sal Marina, 3 - 29006 Málaga

ISSN: 1133-6552

Depósito Legal: MA-1126-1993

SUMARIO

- **PRESENTACIÓN** **5**
 Cristóbal Gil Valenzuela.
 Diplomado en Trabajo Social. Coordinador de DTS.
- **ACTUALIDAD/OPINIÓN** **7**
Ley de Atención a las Dependencias y Servicios Sociales. **9**
 José Manuel Ramírez.
 Diplomado en Trabajo Social. Coordinador de los grupos técnicos de la Comisión de Servicios Sociales de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias.

Calidad y servicios sociales. **23**
 Gabriel Escobar Rando.
 Diplomado en Trabajo en Trabajo Social. Gestor de Sistemas de Calidad EOQ.
- **INVESTIGACIÓN** **49**
Análisis de la cohesión grupal en un Centro de Servicios Sociales Comunitarios. **51**
 Joaquín Castillo Andrade.
 Diplomado en Trabajo en Trabajo. Educador Social en el Ayuntamiento de Mijas.
 Francisca Muñoz Cobos.
 Doctora en Medicina. Médico de Familia del Centro de Salud de El Palo.
- **MONOGRAFÍAS: INMIGRACIÓN** **69**
Apuntes sobre Inmigración en la Provincia de Málaga. **71**
 Antonio Narváez Rodríguez.
 Diplomado en Trabajo Social. Directivo voluntario de la asociación Málaga Acoge.

Políticas de integración social de los inmigrantes y servicios sociales. **95**
 Manuel Serrano Ocaña.
 Diplomado en Trabajo Social. Trabajador Social de programas de inmigración en el Área de Bienestar Social del Ayto. de Málaga.
- **TRABAJO SOCIAL** **119**
Influencias Teóricas en el Trabajo Social. **121**
 Francisco Cosano Rivas.
 Diplomado en Trabajo Social. Vicedecano de la Titulación de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Málaga.

Territorio, Espacio Social e Intervención

Marcelo Lucero Gatica

Lic. en Trabajo Social - Mag. Ciencias Sociales FLACSO. Prof. "Ciudadanía y Nueva Cuestión Social", Universidad Nacional San Juan, Argentina

- ***Guía práctica para publicar trabajos científico-técnicos***
Normas para la publicación de trabajos científicos.
- ***Bibliografía comentada***
Catálogo de sitios Web de interés para el Trabajo Social (I).
El Portal del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- ***Boletín de Suscripción***
- ***Índice de números publicados***

141

157

161

165

167

PRESENTACIÓN

El grupo de profesionales que trabajamos en DTS desde Febrero de 2006, lejos de una refundación, nos hemos planteamos orientar nuestros esfuerzos hacia recuperar los objetivos originales para los que se creó DTS.

DTS es una publicación científico-técnica que edita el CODTS de Málaga cuatrimestralmente desde 1993. Responde a la **necesidad sentida en la práctica del Trabajo Social de investigar, teorizar y universalizar los conocimientos y experiencias**. Pretende constituir un impulso profesional, además de ofrecer un medio que aporte a la reflexión y al desarrollo de la intervención social desde las distintas instituciones públicas y privadas.

DTS se ha definido desde su fundación a partir de tres pilares básicos:

- a.- Investigación, teoría, experiencias: universalizar conocimientos del Trabajo Social.
- b.- Espacio de reflexión colectiva para profesionales e instituciones.
- c.- Impulso y revulsivo profesional, como instrumento al servicio de la profesionalización del Trabajo Social.

Estos objetivos implican el desarrollo de una estrategia activa por parte del Equipo de la Revista, basada en dos elementos: uno, planificación por objetivos, basada en la realidad profesional y las expectativas del colectivo; y dos, sensibilización y motivación sobre la importancia que tiene la divulgación y puesta en común de los conocimientos y experiencias profesionales.

Para seguir trabajando por estas metas, DTS implementa una serie instrumentos y mecanismos basados en un ajuste a "los nuevos requerimientos que la sociedad e instituciones exigen al Trabajo Social" así como el desarrollo de nuevos procesos para una producción mas eficiente de la revista.

¿Cuáles son estos **nuevos instrumentos**? A modo de ejemplo, exponemos algunas herramientas que ya estamos aplicando.

- **La planificación anual** de contenidos y colaboraciones, implementando la producción de **trabajos mediante encargos** específicos a profesionales, de al menos el 60% de los contenidos.

- Organización de un **servicio de asesoría y supervisión técnica** de los trabajos encargados. DTS estrenará una **sección específica**, "Guía para publicar trabajos científico-técnicos", y se pondrá en marcha la figura del **"asesor/a científico"** cuya misión principal será la de orientar y supervisar los trabajos de investigación, realizados por encargos o a demanda de los autores.
- Además, en esta nueva etapa DTS se incorpora al mundo de las **nuevas tecnologías**. Se ha implementado la **Redacción Virtual**, que permite una gestión telemática de todos los procesos de producción de contenidos a través de la red. De esta forma el Comité de Redacción desarrolla sus funciones, casi exclusivamente, mediante **"tele trabajo"** (corrección de artículos, toma de decisiones, reuniones, etc). Así mismo desde la **Asesoría Científica Virtual**, se realiza la supervisión de trabajos y se puede mantener una comunicación constante entre asesores y equipos de investigación. Para una etapa no muy lejana está prevista la edición electrónica de DTS.
- DTS apuesta incrementar su presencia en los distintos espacios institucionales de desarrollo de la profesión. Para ello se va a proponer la creación de **ámbito de colaboración con las administraciones** (locales y autonómicas), principalmente para el fomento de la investigación en servicios sociales.
- La **comunicación entre los ámbitos universitarios y profesionales** es fundamental para la consolidación científica del Trabajo Social (tan básica como la dialéctica teoría y práctica), de ahí que en esta etapa DTS quiera abrir, de manera especial, sus páginas a nuestros docentes del mundo académico.
- Por último, la apertura a la **comunidad internacional de lengua castellana**, principalmente América Latina, es uno de los ejes de expansión de DTS, como mecanismo para fomentar la cooperación internacional en el desarrollo del Trabajo Social como profesión científico-técnica.

Solo me queda decir que en tus manos tienes el nuevo producto DTS. Este producto se "fabrica" para ti y pensando en ti, para tu consumo y satisfacción. En este sentido, DTS se mantendrá siempre atenta a tus expectativas y necesidades para satisfacerlas lo mejor posible. Para ello, se realizará anualmente una **encuesta de "satisfacción de usuarios"**, que nos servirá como guía de evaluación y adopción de medidas correctoras. Este instrumento nos permitirá implementar una política de mejora continua tanto en la gestión como en la calidad de DTS.

CRISTÓBAL GIL VALENZUELA

Diplomado en Trabajo Social y Coordinador de DTS





**ACTUALIDAD
OPINIÓN**



LEY DE ATENCIÓN A LAS DEPENDENCIAS Y SERVICIOS SOCIALES

JOSÉ MANUEL RAMÍREZ NAVARRO

Presidente de la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales de España.

RESUMEN

El Proyecto de **Ley de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia**, actualmente en fase muy avanzada de su tramitación parlamentaria, va a constituir, sin duda, el **gran avance en la protección social en España** en esta década.

Los profesionales del Trabajo Social podemos apreciar, como nadie, la importancia de esta nueva Ley, porque conocemos de primera mano esas situaciones que afectan no sólo a los cientos de miles de personas en situación de dependencia, sino también a sus cuidadores, casi siempre mujeres, que ven condicionados sus proyectos vitales por asumir los cuidados que estas personas necesitan, sin contar con los apoyos necesarios.

Se va a configurar así un nuevo espacio de protección social, en el que los **Trabajadores Sociales** vamos a tener un **especial protagonismo**. Todos hemos vivido la angustia de tantas personas y familias, cuando la falta de recursos nos ha impedido dar respuesta a estas situaciones. Y hemos tenido superar estas limitaciones, derrochando imaginación para poner en marcha centros y servicios adecuados, en medios urbanos y rurales.

Así pues, a punto de aprobarse esta Ley, y cuando ya estamos comprometidos de lleno con la preparación de su puesta en marcha efectiva, los profesionales del Trabajo Social debemos prepararnos para responder a este **apasionante reto**.

PALABRAS CLAVES

Protección Social, IV Sistema del Bienestar Social, Servicios Sociales, Derecho Subjetivo, Modelo de Financiación, Responsabilidad Pública, Baremo, Información y Valoración, Plan Individual de Atención. Prestaciones Sociales.



INTRODUCCIÓN

Hace ya muchos años se contaba un chiste acerca de un ministro del gobierno que fue a visitar una provincia. En primer lugar, las autoridades locales, le llevaron a ver las escuelas de la zona y el mal estado en que se encontraban con intención de pedir al gobierno que invirtiese en la rehabilitación de las mismas, a lo que el ministro pareció mostrarse indiferente. Tras efectuar una *gira* completa y, para finalizar, le llevaron a visitar la prisión provincial –que tampoco estaba en muy buenas condiciones-. Al ver el ministro el estado de las instalaciones carcelarias se dirigió a su secretario y le dijo en voz baja: *"Anoté García, tenemos que arreglar todas las celdas, ampliar los pabellones para evitar la masificación, construir instalaciones deportivas y de ocio, allí quiero un campo de golf –que relaja mucho- y tendremos que mejorar el estado de las cocinas. Habrá también que contratar a más funcionarios para que la población reclusa esté perfectamente atendida..."*. Al oír esto el secretario, al que apenas le daba tiempo de anotar lo que se le decía, susurró al ministro: *"Pero señor ministro, ¿ha visto usted el estado lamentable de los colegios de la zona? ¿Cómo es que toda la inversión se va a dirigir a mejorar la prisión?"*, A lo que el ministro, condescendiente, contestó: *"García, García..., ¿caso piensa usted volver a la escuela a sus años?"*.

Bromas aparte (no creemos que la ocurrencia del ministro Caldera sea para asegurarse una confortable plaza en residencia) y desde el convencimiento de la sana intención del actual gobierno, estamos seguros de que la iniciativa de promulgar una *Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia* va a suponer un avance histórico en los sistemas de protección social en España.

¿Por qué nos afecta tanto y tan directamente esta ley? Porque a pesar del constante y machacón bombardeo con "OPAS DE ENDESA" y "LESTATUTS" estamos convencidos de que esta nueva ley incluso poseerá más repercusión para la economía nacional, para nuestros bolsillos, para nuestro bienestar y para la articulación de este espacio común de convivencia que llamamos España. ¿Sorprendente?

Así pues nos proponemos aquí dar luz a una reflexión sobre la ley que, aún en fase de borrador, arroja un balance de luces y sombras. Pero en esto, como con el *alto el fuego* de ETA: ilusión y prudencia.

Situación límite: El punto de partida es un insuficiente desarrollo y financiación de los dispositivos de protección social en el país que, unido al progresivo envejecimiento de la población, estaba llevándonos a una situación poco menos que insostenible.

Como insostenibles son una **infinidad de** pequeñas tragedias del día a día de los familiares de las personas **dependientes** que, en la inmensa mayoría de los casos, se ven obligados a **afrentar el cuidado** y la protección de sus seres queri-

dos con tan escasos apoyos que sus vidas laborales, sociales y familiares sufren un trágico *parón* al añadirseles el marchamo de los mal llamados “*cuidadores informales*” (Yo no le veo la informalidad por ningún sitio). Dicho sea de paso, esto afecta en la inmensa mayoría de los casos a las mujeres que como hijas, madres, esposas o abuelas soportan tradicionalmente el peso de esta inmensa carga. Las atenciones domiciliarias prestadas por los ayuntamientos (ayuda a domicilio y tele-asistencia) son muy limitadas para el abordaje de situaciones que requieren de más presencia temporal –no las dos horas diarias máximo que se vienen prestando- y de mayores medios técnicos.

Las plazas residenciales son claramente insuficientes y miles de familias se ven obligadas –cuando poseen los suficientes medios- a abonar altas sumas de dinero en residencias privadas en tanto va corriendo la interminable lista de espera de las residencias públicas. Ello por no hablar de aquellos que tienen la desgracia de que un familiar esté tal situación de discapacidad física o psíquica, que ni siquiera exista un dispositivo adecuado o suficiente.

La magnitud del problema a abordar es inmensa. Las cifras que se manejan nos sitúan en torno a un millón doscientas cincuenta mil personas en situación de dependencia en España, ya sea esta causada por deterioros propios de su avanzada edad o por situaciones de discapacidad de distinta índole. Si a esta cifra inicial sumamos la de los familiares, convivientes y cuidadores, podemos precisar que los destinatarios directos del llamado Sistema Nacional de la Dependencia somos más de cuatro millones de personas. (Y los que no lo son... lo serán).

¿Les suena el panorama?

Por otra parte, desde hace tiempo se viene denunciando que las clases medias del país están excluidas de las atenciones de los servicios sociales por culpa de la aplicación de *baremos* económicos que priorizan los casos, no en función de su gravedad sino en función de la renta familiar. ¿Se imaginan ustedes que en las Urgencias de un hospital público nos pidieran la declaración de la renta y que se nos negara la atención por superar un determinado nivel?. ¿Absurdo?. Pues sí, desde que en España –hay que felicitarse por ello- el derecho a la atención sanitaria universal y gratuita es un derecho subjetivo reconocido, amparado y, claro está, financiado por todos.

Y de eso se trata, de que los derechos de las personas en situación de dependencia y de sus familias sean inequívocamente reconocidos y protegidos.

En positivo:

Tras una lectura crítica del *Libro Blanco de la Dependencia* –extenso documento que precedió al anteproyecto de Ley- y del propio anteproyecto hemos de decir que algunos aspectos del texto nos llenan de satisfacción.



La defensa del carácter público del sistema frente a las tentativas de dejarlo en manos de los *mercaderes* de las necesidades sociales, es uno de ellos. En esto la ley parece que será inequívoca: Responsabilidad pública y concurso en la prestación de servicios tanto de lo público como de lo privado. Por ahí vamos bien. (No vaya a ser que atender algunas de las tragedias humanas resulte poco rentable ...)

Otro aspecto saludable es la apuesta por la existencia y prestación de servicios frente a la mera prestación económica ("*ahí va un cheque y búsquese la vida*"). La complejidad de las situaciones y las desigualdades territoriales –no hay los mismos dispositivos de atención en Madrid que en un pueblecito de la Axarquía Malagueña- hace mucho más lógica la postura de crear servicios de atención a las personas en situación de dependencia y a sus familias que la de limitar el derecho al mero subsidio económico. Esto –aunque escaso- ya lo teníamos y poco o nada resuelve. Y además, el borrador prevé también –eso sí excepcionalmente- que aquellos que atiendan a sus familiares en situación de dependencia puedan obtener una compensación económica. (Aún no sabemos en que casos ni en qué cuantías)

También nos parece positivo y necesario el que exista un sistema de valoración y reconocimiento de las situaciones de dependencia -indispensable para el reconocimiento de los derechos subjetivos- y la creación de servicios de apoyo -el tan necesario respiro- a los cuidadores familiares; hasta ahora, los grandes olvidados de esta película.

Por último –como *efecto colateral* en positivo y nada desdeñable- se calcula que la puesta en marcha de todos los servicios necesarios puede generar más de 300.000 puestos de trabajo. (¿Eso es gasto o inversión?)

Con reservas:

Pero esta mirada inicial al anteproyecto nos sugiere, también, muchas dudas. Como es el caso de su propia arquitectura jurídica: ¿Formula claramente derechos subjetivos? ¿el modelo de financiación que establece, es adecuado para garantizar estos derechos...? Son cuestiones fundamentales que, a nuestro entender, no están tan acotadas y claras como sería deseable en el anteproyecto.

Y es que a pesar de que la *Exposición de Motivos* del anteproyecto de Ley declara la intención de *garantizar derechos básicos*, el articulado no dice con claridad cuáles son estos ni cuáles son sus mecanismos de protección jurídica.

¿Tendremos los mismos derechos a recibir servicios los ciudadanos independientemente de nuestra comunidad autónoma de residencia? ¿Cómo combinar el respeto a las competencias exclusivas de las comunidades autónomas en materia de Servicios Sociales con la **garantía estatal** unos derechos y prestaciones

básicas?. Probablemente esta cuestión dará lugar a bastantes filigranas jurídicas y políticas.

Y aún existe otro asunto que nos preocupa de manera especial: ¿Quién y cómo va a financiar todo el sistema? Los indicios que aporta el anteproyecto sugieren dos vías de financiación. Una directa; asumida por el Estado (o sea todos) para pagar los costes de los servicios y prestaciones básicas de forma igualitaria (transfiriendo los fondos a las Comunidades Autónomas, eso sí en función del número de afectados). Otra, al albur de los convenios y acuerdos a que se llegue con las autonomías, para financiar los servicios y prestaciones complementarias y que sugiere una cierta debilidad futura del sistema. (O sea otra vez todos). Pero no seamos ingenuos en este punto.

Los derechos, para que existan efectiva-mente, requieren de reconocimiento, de tutela y de financiación. Lo demás son brindis al sol.

Además es previsible que los ciudadanos tengamos que efectuar aportaciones eco-nómicas para cubrir parte del coste de las atenciones recibidas en función de nuestro nivel de renta (es el llamado *copago*).

Cooperar directamente en función de la capacidad de cada uno (no de su familia) para hacer sostenibles los servicios recibidos puede ser razonable. (Nadie se quedará fuera, sólo se trata de que se aporte en función de la renta personal). Pero, ¡ciudadado!, una cosa es eso y otra que los derechos se limiten por la renta. (¿Se imaginan que la lista de espera para un trasplante se ordenara según el IRPF de cada uno?, pues igual de absurdo sería para los servicios dirigidos a las personas en situación de dependencia)

Por otra parte ya estamos acostumbrados a que las administraciones obligadas injustamente a sobrecargar sus presupuestos para prestar servicios sociales sean las entidades locales (*chapeau* por su esfuerzo titánico de ayuntamientos y diputaciones en los últimos años). Es en el nivel local donde las necesidades son atendidas con mayor cercanía y eficacia.

Sin embargo, el proyecto de ley reserva a los ayuntamientos un papel de mero colaborador *ninguneando* casi despectivamente su carácter de *puerta* a la que acude el ciudadano en primera instancia.

Veremos cómo nos organizamos...

En definitiva:

La futura ley va a ser un hito importantísimo en los niveles de protección social que disfrutemos todos los españoles en el futuro.

Supondrá que todas esas situaciones tristemente cotidianas y que todos conocemos o, tarde o temprano, conoceremos de cerca, tengan una respuesta inte-

gral (prevención, atención y cuidados a las personas afectadas y respiro y apoyo a sus familias), desde la responsabilidad pública y por derecho.

Ahora bien, debemos generar un amplio debate encaminado a elucidar las grandes dudas: qué derechos han de ser consagrados y con qué garantías, cómo va la sociedad española a pagar los servicios y prestaciones derivadas de esos derechos y cuál será la mejor y más efectiva fórmula organizativa. (Por una vez esperemos que los protagonismos y devaneos territoriales pierdan fuerza frente a la urgencia de actuar y de actuar bien para todos y todas).

Tras los números, los argumentos jurídicos y las estrategias políticas, en este caso más que nunca, están los millones de personas que padecen una situación de desprotección social inadmisibile ya a estas alturas de la historia.

Esperemos –permítannos la broma del inicio- que nuestros parlamentarios y parlamentarias piensen en su vejez y en sus achaques presentes y futuros para cuando debatan el texto en las Cortes...

Por favor, atinen ustedes, porque hemos sido, somos y seremos millones de personas en situación de dependencia.



ANEXO. ENMIENDAS A LA LEY DE AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales de España.

Los Directores y Gerentes de Servicios Sociales, recogiendo el sentir de la inmensa mayoría de los trabajadores del sector, **consideramos la iniciativa de promulgar la Ley de autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia un sustancial avance en el sistema de protección social en España.** Por eso, su proceso de elaboración es una oportunidad que los profesionales no podemos desaprovechar, para contribuir con nuestras aportaciones a que este nuevo espacio de protección se defina de la manera más apropiada para que pueda ser, como pretende, un eficaz instrumento para garantizar derechos subjetivos.

Así, desde que el Gobierno anunció su intención de promulgar esta Ley, hemos llevado a cabo un gran esfuerzo para motivar el interés y la participación de los profesionales y del conjunto de la sociedad. La publicación del Libro Blanco (2004) fue la oportunidad para catalizar las opiniones de nuestros socios y de nuestro entorno, que confluyó en unas Jornadas celebradas en Alcorcón (abril de 2005), cuyas conclusiones fueron difundidas en una publicación, con el nombre **"Los Servicios Sociales, la autonomía personal y la protección a las personas en situación de dependencia"** (Libro Rojo)

La publicación del Anteproyecto (enero 2006), nos exigió reactivar este proceso de reflexión y debate, catalizado en unas nuevas Jornadas celebradas en Alcázar de San Juan (febrero de 2006), cuyos resultados se expresan en una nueva publicación: **"Reflexiones sobre la futura Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia"** (Libro Amarillo)

Esta trayectoria de reflexión y debate colectivo, nos permite abordar los contenidos del Proyecto de Ley y las propuestas que presentamos en este documento a los Grupos Parlamentarios, para mejorar sus contenidos.

Sabemos que de nosotros, Directores y Gerentes de Servicios Sociales, se espera algo más que opiniones: se esperan propuestas capaces de mejorar este texto. Propuestas imaginativas, porque nos enfrentamos a un reto novedoso y, por ello, sugerente. Y porque conocemos de primera mano, lo que puede suponer para la calidad de vida de cientos de miles de personas que se encuentran en situación de dependencia, y también, muy especialmente, para sus familiares.

Por ello, los Directores y Gerentes de Servicios Sociales defendemos la oportunidad de este texto legal. Reconocemos y valoramos los aspectos positivos del Proyecto de Ley; y consideramos sus deficiencias con ánimo constructivo, aportando ideas y propuestas que permitan mejorarlo para conseguir la mejor Ley posible. Un objetivo con el que nos sentimos plenamente comprometidos.

1.- Para garantizar la igualdad en el ejercicio de los derechos reconocidos en la Ley...

Proponemos la siguiente enmienda de sustitución:

Artículo 9. Prestaciones y Servicios garantizados por la Administración General del Estado.

La Administración General del Estado garantizará a las personas en situación de dependencia el derecho a las prestaciones y servicios previstos en la presente Ley. Para ello establecerá una cuantía económica de referencia para el desarrollo del Programa Individual de Atención del artículo 29 de esta Ley, que será actualizada, con carácter anual, en la Ley de Presupuestos, para cada uno de los grados y niveles de dependencia recogidos en el artículo 26.

Tendrán la consideración de prestaciones básicas las contempladas en los artículos 17 y 18 de esta Ley, así como la cuantía económica a la que hace referencia el párrafo anterior. Las personas en situación de gran dependencia tendrán, en todo caso, garantizado el acceso a los servicios contemplados en el artículo 15.e)

La Administración General del Estado financiará la cobertura de los servicios y prestaciones contenidos en este artículo

Y una adicional que la complemente:

Adicional X. **Para la fijación de la cuantía económica a la que hace referencia el artículo 9 de esta Ley, se tomará como referencia el coste estimado de una plaza residencial de atención a dependientes calificados en el segundo nivel del grado III”.**

2.- Para que un “cheque” no sustituya nunca el derecho a unos servicios dignos...

Proponemos **suprimir la llamada "Prestación económica vinculada al servicio", que se establece en los artículos 14.3 y 17.**

Porque esa prestación puede romper la vía de acceso pública a los centros y servicios, permitiendo a los centros y servicios privados seleccionar su clientela, lo que dejaría indefensos a las personas con más dificultades, generando un sistema dual (los centros públicos para los menos pudientes, y los centros privados para los de mayor capacidad económica)

3.- Para que quede garantizado el carácter público del Sistema...

Es necesario garantizar el control público de las funciones estratégicas del Sistema; por eso proponemos incluir un nuevo apartado en el artículo 6:

"Artículo 6. Finalidad del Sistema

4. los servicios de valoración y prescripción de recursos, y la gestión de las prestaciones de carácter económico previstas en la presente Ley, no podrán ser delegadas, contratadas o concertadas.

Y para que no queden dudas sobre el carácter público de la red de centros y servicios, proponemos suprimir en el apartado 2 de este mismo artículo la expresión "de utilización", dejando su redacción de la siguiente manera:

"Artículo 6. Finalidad del Sistema

2. El Sistema se configura como una red pública que integra, de forma coordinada, centros y servicios públicos y privados."

4.- Para que el Sistema tenga carácter universal

La situación de necesidad, y no el nivel de renta, debe ser el único referente de acceso a las prestaciones y servicios; para ello proponemos una nueva redacción del artículo 14.6, que resultaría:

"Artículo 14. Prestaciones de Dependencia

6. La prioridad en el acceso a los servicios y la cuantía de las prestaciones a las que se refieren los apartados anteriores vendrá determinada exclusivamente por el grado de dependencia del solicitante."

¿Se imaginan que la lista de espera para un trasplante se ordenara según el IRPF de cada uno? Pues igual de absurdo sería para los servicios dirigidos a las personas en situación de dependencia.

5.- Para que se reconozca el papel de las Entidades Locales

Convencidos de que es en el nivel local donde las necesidades son atendidas con mayor cercanía y eficacia; y reconociendo el extraordinario esfuerzo que han realizado las Entidades Locales para poner en marcha la red básica de servicios sociales, imprescindible para la gestión de las prestaciones contempladas en el Catálogo de la presente Ley, proponemos:

- Que las entidades Locales estén representadas en el Consejo Territorial del Sistema Nacional de la Dependencia; para ello proponemos un nuevo apartado -1.bis- en el artículo 8:

“Artículo 8. **El Consejo Territorial del Sistema Nacional de Dependencia 1.bis. Formarán parte, así mismo, de dicho Consejo, tres representantes de las Entidades Locales nombrados a propuesta de la Federación Española de Municipios y Provincias, uno de los cuales, al menos, será un municipio con una población inferior a 5.000 habitantes o una entidad local que gestione un territorio con algún municipio de esas mismas características .”**

- Aumentando a seis el número de representantes de las Entidades Locales en el Comité Consultivo, igual que la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas:

“Artículo 40. **Comité Consultivo 4c). Seis representantes de las Entidades Locales.”**

- Definiendo sus competencias en la gestión del sistema y de sus prestaciones; para ello proponemos que las mismas queden tan definidas como lo son en el caso de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas, expresando así el artículo 12:

“Artículo 12. **Participación de las Entidades Locales 1. Corresponde a las Entidades Locales, a través de su red de servicios sociales:**

- a) Informar y orientar a sus ciudadanos sobre las prestaciones y servicios a los que pudieran tener derecho en relación con lo que establezca la presente Ley.**
- b) Colaborar con los órganos que determinen las Comunidades Autónomas, en la valoración de las situaciones de dependencia, valorando las condiciones del entorno en que**

vive la persona en situación de dependencia, como establece el artículo 27.4 de la presente ley

c) Establecer el Programa Individual de Atención a que hace referencia el artículo 29.

d) Garantizar el seguimiento y control de tales Programas, cuando los mismos contemplen la permanencia de la persona en su entorno familiar

e) Gestionar las prestaciones que puedan llevarse a cabo en el ámbito local.

2. Esta participación de las Entidades Locales en el Sistema se llevará a cabo de acuerdo con la normativa de sus respectivas Comunidades Autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye.

3. El Sistema valorará y asegurará la financiación de las estructuras de servicios sociales municipales para que puedan cumplir eficazmente estas funciones.”

Todas estas funciones son esenciales para el funcionamiento del Sistema y para la gestión de sus prestaciones. Son funciones y prestaciones que ya están llevando a cabo las estructuras municipales de servicios sociales. Consideraríamos un gravísimo error que la puesta en marcha del Sistema Nacional de la Dependencia pudiera generar una red paralela, duplicando los costes y en detrimento de la eficacia y eficiencia de las intervenciones.

6.- Para que el Programa Individual de Atención sea un instrumento eficaz ...

Debe ser elaborado y gestionado en las estructuras básicas de los servicios sociales, ya que sólo su cercanía a los entornos de vida cotidiana de las personas, puede garantizar que sus contenidos se adecuan a las posibilidades de los mismos, y un seguimiento tan intensivo como se requiere, particularmente cuando el Programa contemple la permanencia de la persona en su entorno familiar y social. Para ello proponemos modificar el artículo 29, que quedaría así redactado (se subraya la modificación que se propone):

“Artículo 29. Programa Individual de Atención

En el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y las prestaciones correspondientes, los servicios sociales que determinen las Comunidades Autónomas, de acuerdo con su legislación sectorial correspondiente, establecerán, con la participación, mediante consulta y opinión del beneficiario y, en su caso, de su familia o

entidades tutelares que le representen, un Programa Individual de Atención en el que se determinarán las modalidades de intervención más adecuadas de entre los servicios y prestaciones económicas previstos en esta Ley.”

La enmienda pretende evitar la necesidad de establecer una red específica para la atención a la dependencia y dar opciones a la utilización, por razones de economía y eficacia, de las redes locales de servicios sociales.

Si la redacción se mantiene en los términos del Proyecto, “los servicios sociales de las Comunidades Autónomas” es imposible optimizar las actuales redes locales, lo que supondrá un coste innecesario en la implantación del Sistema Nacional de Atención a la Dependencia. Todo esto sobre la base de que los servicios sociales de las Corporaciones Locales no configuran los servicios sociales de las Comunidades Autónomas, sino que son servicios sociales en el territorio de las Comunidades Autónomas.

Por coherencia con esta enmienda, proponemos también estas otras enmiendas de supresión::

Artículo 27.1 *in fine* suprimir “de acuerdo con el artículo 29”.

Porque si parece oportuno que las unidades de valoración, además de emitir un dictamen sobre el grado y nivel de dependencia, puedan especificar, con carácter general, los cuidados que precisa la persona valorada, no parece tan oportuno que puedan definir los recursos precisos en su entorno social. (en concordancia con las enmiendas a los arts. 28.3 y 4), ya que ello supondría, entre otras cosas, convertir a las entidades locales que deban gestionar algunas de estas prestaciones, en administraciones periféricas de los órganos de las Comunidades Autónomas.

- Suprimir la referencia a las “ayudas técnicas, órtesis y prótesis” en la valoración de la situación de dependencia en el apartado 4. del artículo 27, que quedaría así redactado:

Artículo 27. Valoración de las situaciones de dependencia

4. la valoración se realizará teniendo en cuenta el entorno en que vive la persona en situación de dependencia”

Entendemos que la situación de dependencia debería valorarse de conformidad con el baremo (art. 27.2), pero no debería incluir los instrumentos técnicos que no modifican la situación, sino que suponen un recurso para corregir, sustituir o aplicar instrumentos que permitan una mayor autonomía personal, pero no debieran modificar la valoración

- Sacar del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema, el Programa Individual de Atención, suprimiendo íntegro el apartado 3. del artículo 28:

Artículo 28. Procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema

3. Suprimir íntegramente (*“La resolución a la que se refiere el apartado anterior incorporará el Programa Individual de Atención, definido en el artículo siguiente, y determinará los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante”*)

La incorporación a la resolución administrativa de reconocimiento de la situación de dependencia, del correspondiente Programa Individualizado de Atención, implicaría que cualquier modificación al referido Programa requeriría de una nueva resolución administrativa, aunque no implicara modificación del grado y nivel de dependencia. Así, modificar la intensidad de un servicio de Ayuda a Domicilio, motivado por la concurrencia de circunstancias temporales, implicaría una nueva resolución del órgano de la Comunidad Autónoma competente para ello. Por otra parte, si se trata de un programa individualizado, requerirá de modificaciones, dentro del mismo grado y nivel de dependencia, en la prestación y tipo de servicios. Por ello no se considera operativo que el Programa Individualizado de Atención se incorpore a la resolución administrativa de reconocimiento de la situación de dependencia.

De aceptarse el sentido de la enmienda propuesta al art.9, la resolución podría incorporar el coste máximo y cuidados precisos con carácter general, pero no tendría necesidad de contemplar los servicios específicos, con ello la resolución resultaría completa y susceptible de no ser modificada en tanto la situación de la personas se mantuviera en el mismo grado y nivel de dependencia. Todo ello sin menoscabo de los procedimientos establecidos para la concreción de las prestaciones.

8.- Porque la educación y el trabajo no son las únicas necesidades para el desarrollo personal.

la “Prestación económica de asistencia personalizada” debe ampliar su referencia al ocio, como un aspecto esencial para este desarrollo:

“Artículo 19. **Prestación económica de asistencia personalizada**

La prestación económica de asistencia personalizada tiene como finalidad la promoción de la autonomía de las personas con gran dependencia. Su objetivo es contribuir a la contratación de una asistencia personalizada, durante un número de

horas, que facilite al beneficiario el acceso a la educación, al trabajo y al ocio, así como una vida más autónoma en el ejercicio de las necesidades básicas de la vida diaria. Reglamentariamente, previo acuerdo del Consejo Territorial del Sistema Nacional de Dependencia, se establecerán las condiciones específicas de acceso a esta prestación”

9.- Por coherencia con el principio de integralidad que la Ley proclama

Uno de los Principios que inspiradores de la Ley “la atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada” (artículo 3.c). Sin embargo, no aparece en el articulado referencia alguna a la integralidad, por lo que proponemos la inclusión en un nuevo artículo:

Art. 29 in fine “Reglamentariamente se establecerán los procedimientos de coordinación institucional para hacer efectivo el principio de atención integral contemplando en el art. 3.c de esta Ley.”

BIBLIOGRAFÍA

- LIBRO BLANCO sobre la Atención a las personas en situación de Dependencia en España. IMSERSO 2004.
- GARCÍA HERRERO, G. (2005), Los servicios sociales, la autonomía personal y la protección a las personas en situación de dependencia, Asociación de directores y gerentes de servicios sociales, Ayuntamiento de Alcorcón, Colegio Oficial de trabajadores sociales de Madrid.
- GARCÍA HERRERO, G. (2006), Reflexiones sobre la futura Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, Asociación de directores y gerentes de servicios sociales, Ayuntamiento de Alcázar de San Juan (Ciudad Real).
- Jornadas sobre los Servicios Sociales y la futura Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Plan de Formación Continua de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias. (FAMP)



CALIDAD Y SERVICIOS SOCIALES

GABRIEL ESCOBAR RANDO

Diplomado en Trabajo Social.

Gestor de Sistemas de Calidad EOQ.

RESUMEN

Este artículo pretende clarificar el fenómeno de la Calidad en relación con su aplicabilidad a las Organizaciones prestadoras de Servicios Sociales. Tras una aclaración y definición inicial de conceptos clave y explicación del camino seguido por la Calidad en general, se detallan de forma comentada los ocho principios de la excelencia (Calidad Total) y la identificación de algunos falsos mitos existentes (leyendas urbanas) de la Calidad. Finalmente, se identifican las principales posibilidades de desarrollo de la Calidad en los Servicios Sociales y unas reflexiones sobre aspectos sobre el camino a seguir y su relación con la oportunidad de implantar Sistemas de Gestión de la Calidad en los Servicios Sociales.

PALABRAS CLAVES

Calidad, Servicios Sociales, Excelencia, Calidad Total, Sistemas de Gestión de Calidad.

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años el fenómeno de la Calidad no hace nada más que sorprendernos por cuanto a su rápido e imparable desarrollo. Actualmente incluso representa toda una disciplina con un cuerpo de conocimiento propio. Pero esto es ahora, porque hasta hace poco, para muchos de nosotros, lo único que conocíamos de este asunto es, como mucho, la pegatina con la letra "N" (de AENOR – Asociación Española de Normalización) que veíamos al comprar un electrodoméstico; en esos casos pensábamos únicamente que el producto que habíamos adquirido era de calidad..., pero casi nadie sabía realmente que es lo que en la práctica significaba aquello y ,por supuesto, casi ninguno de nosotros imaginábamos que lo de la calidad llegaría incluso a los mismos Servicios Sociales. Bueno, la verdad, es que aún hoy algunos no se lo acaban de creer.

Creo que todos estaremos de acuerdo en que la justificación de los servicios sociales como Sistema de Protección Social, ya no debe de fundamentarse únicamente en el propio contenido de su trabajo, es decir, el hecho de atender la mayoría de las veces a personas desfavorecidas y/o con necesidades no es suficiente para auto-explicar y justificar la propia existencia de los servicios. Ahora, cada vez más, los Servicios Sociales hay que prestarlos de la forma más eficaz y más eficiente posible. Esta actual tendencia de cambio y mejora continua requiere una actualización de los propios Servicios Sociales, a través de la implantación de innovaciones tecnológicas, organizativas y de gestión, que permitan afrontar el reto de la calidad.

El fuerte desarrollo del sector servicios en nuestra sociedad ha posibilitado la generalización de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) como una nueva forma de enfocar la gestión.

Esta corriente no se está produciendo únicamente en la empresa privada, industrial o de servicio (con el objetivo de ser más competitivo y lograr un mayor beneficio económico, como requisito de supervivencia), sino también en las Administraciones Públicas en general, las cuales se encuentran inmersas actualmente en un proceso de modernización y calidad muy importante. Otros sectores cercanos a los Servicios Sociales como Educación y Sanidad han emprendido ya el camino de la calidad en relación a la mejora de sus servicios. Los Servicios Sociales no deben de quedarse atrás en este fenómeno de mejora y de cambio y deben incorporarse plenamente en este camino de la modernización e innovación, calidad y mejora permanente de los servicios.

Para ello, los Servicios Sociales en general y los profesionales en particular deben abandonar los viejos esquemas de funcionamiento, adquirir nuevos conocimientos, utilizar nuevas formas de trabajo innovadoras, tomando conciencia de la necesidad de mejorar continuamente tanto las estructuras organizacionales como los resultados mismos.

Los SGC en general aportan unas directrices adecuadas para que los Servicios Sociales integren de forma plena la gestión de calidad como forma eficaz y eficiente de gestionarse.

Es importante destacar aquí, que la gestión de un buen SGC no debe de entenderse como un complemento añadido a la gestión ya establecida de cualquier organización prestadora de Servicios Sociales, sino que la Entidad asume esta nueva sistemática como su único sistema de gestión posible.

2. Aclarando Conceptos:

En relación al concepto de Calidad, hay tantas definiciones como autores escriben sobre este tema.

Entre las definiciones más globales, merece citarse la que aporta la Real Academia de la Lengua Española. Para esta Institución Calidad es *"la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie"*. Esta definición de calidad no está recogida en las definiciones de calidad que encontramos en las diversas normas ISO, sin embargo, tiene un gran interés, porque seguramente se identificarían muchos ciudadanos con ella. Esta definición viene a comparar la calidad de cosas de la misma especie.

Los ciudadanos en general, como usuarios reales o potenciales de los Servicios Sociales, pueden comprobar diferencias de calidad ante iguales servicios (por ejemplo: residencias de mayores, centros de servicios sociales comunitarios, de base o atención primaria, centros de día, etc).

Existe una norma específica para la definición de los términos relacionados con la Calidad, la ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario (versión de Noviembre 2005) define Calidad como *"Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)"*. Esta definición introduce un elemento nuevo y crucial: el cliente (el ciudadano, el usuario).

Siguiendo con el ejemplo anterior, diríamos que es el usuario de los servicios sociales el que de acuerdo con su "listado" de características: por ejemplo, atención personalizada y rápida, facilidad de acceso y comunicación, existencia y nivel de servicios complementarios, profesionalidad y capacitación de los empleados, nivel de confianza y fiabilidad en el servicio recibido, seguridad, amabilidad y cortesía, garantía de respeto de su intimidad, etc., elige un servicio social determinado que tiene calidad "para él", en la medida que cumpla estos requisitos. Aquí lo que importa es que el usuario tiene unos requisitos establecidos y de acuerdo con el cumplimiento o incumplimiento de los mismos, va a elegir un servicio u otro. Este es un primer avance de la importancia que las normas ISO de la serie 9000 atribuye al cliente o ciudadano ya que lo convierte en el árbitro de la calidad.

En las últimas Jornadas de Calidad en los Centros de Servicios Sociales, celebrada en La Rioja (2005), el término Calidad fue definido en líneas generales como: *"una actitud de búsqueda de la mejora continua en todas las formas de*

hacer para acercarse a criterios de excelencia". Esta definición avanza aún más, profundizando en el objetivo de la Mejora como camino hacia la excelencia.

Particularmente, desde la óptica de Gestor de Sistemas de Calidad y con el ánimo de simplificación máximo, cuando me preguntan que es lo de la calidad suelo responder que *"Calidad es decir lo que se hace, hacer lo que se dice y poder demostrarlo".*

También se identifica el término Calidad con el de Satisfacción del usuario, ciudadano o cliente. De forma sencilla, la satisfacción del cliente se puede definir como la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente respecto del producto o servicio.

$$\text{SATISFACCION} = \text{PERCEPCION} - \text{EXPECTATIVAS}$$

Ishikawa definió el término Calidad como: "Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o un Servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario".

Este mismo autor considera varios tipos de calidad:

- La que el usuario espera recibir: Calidad demanda.
- La que la organización planifica conseguir: Calidad programada o diseñada.
- La que la organización realmente consigue: Calidad realizada o conseguida.

Aquí, un producto o servicio tendrá mayor grado de calidad a medida que las tres calidades son más concordantes. La convergencia entre estos tres diferentes tipos de calidad sería el objetivo a conseguir, es decir, habremos diseñado y realizado unos servicios que a su vez son percibidos por nuestros usuarios como de calidad. Desde esta perspectiva, servicios y prestaciones que diseñamos y realizamos pero no son percibidos por nuestros usuarios como calidad, pasan a ser servicios y/o prestaciones que no nos aportan valor y ,por tanto, los costes asociados a los mismos pasan a ser considerados como prescindibles.





*El resto de costes no son necesarios

Además, el concepto de calidad ha experimentado un profundo cambio progresivo hasta llegar a lo que hoy conocemos por Gestión de Calidad Total. *Dickens* estableció cuatro niveles o pasos en la evolución de la gestión de calidad, según la cual se empezó por inspeccionar y controlar la calidad, para después asegurarla y finalmente gestionarla:

Inicialmente, en las organizaciones industriales, el concepto de calidad hacía referencia únicamente al Producto y cómo cumplía éste con su diseño inicial; aquí se hablaba únicamente de Calidad de Producto. La evaluación de la calidad se realizaba únicamente a través de la **Inspección**, siempre después de la producción, en la que una o más características de un producto son inspeccionadas, medidas o examinadas y comparadas con requerimientos especificados para evaluar su conformidad. Las partes no conformes son eliminadas o devueltas para volver a trabajar sobre ellas. Esta fase inicial algunas empresas aún hoy no han superado.

El siguiente paso es cuando la organización se Orienta al proceso de producción o prestación. Aquí se realiza el conocido **Control de Calidad**, durante la fabricación, incluyendo un Control Estadístico del Proceso. Aquí se ponía el mismo énfasis en la inspección pero ahora involucrando a los productores y con sistemas de retroalimentación hacia la línea de producción para que el proceso de producción pueda ser modificado para producir bienes conformes

El tercer nivel es cuando la organización se orienta al **Aseguramiento de la Calidad**, realizando acciones sistemáticas y planificadas para producir artículos

conformes, auditoría interna y evaluación externa para asegurar la calidad continua. Se especificarían y seguirían sistemas de aseguramiento de la calidad y su implementación sería monitorizada. Un sistema de aseguramiento de la calidad debe estar documentado a través de un manual de calidad y de procedimientos e instrucciones técnicas, y que su cumplimiento debe revisarse a través de auditorías. Debe contemplar, además, todos aquellos aspectos que tengan incidencia en la calidad final del producto o servicio que presta la organización. Según *Doucet*, el aseguramiento de la calidad es una prevención metódica y sistemática de los acontecimientos de la no-calidad. Las normas más conocidas en este aseguramiento de la calidad son las de la serie ISO 9000. Cada vez más son las empresas y organizaciones que están certificadas por estas normas.

Pero una organización que está decididamente orientada a la mejora continua de la calidad no debe conformarse únicamente con la obtención y mantenimiento de la certificación sino que deberá poner en marcha un proceso de mejora continua de la calidad en todas las áreas de actividad.

Hay que aclarar que el proceso de certificación es un paso importante en el camino de la calidad, pero no lleva directamente a la mejora continua, ni tampoco garantiza que los procesos establecidos sean los mejores

Y, finalmente, la llamada **Gestión de Calidad Total**, cuando la organización está orientada hacia la excelencia empresarial o hacia las personas, con la aplicación de procedimientos de gestión de calidad a todos los aspectos de la organización, incluyendo la implantación de políticas, la estrategia, la estructura organizacional y la cultura. La norma ISO 8402 la define como *"Forma de gestión de una organización centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que pretende un éxito a largo plazo mediante la satisfacción del cliente y beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad"*.

Este planteamiento de la calidad persigue un objetivo muy simple, "hacer las cosas bien a la primera". Si aplicamos correctamente los requisitos durante todo el proceso de producción de los servicios estaremos evitando errores que de otro modo nos obligaría a corregir y repetir actividades nuevamente. El resultado de "hacer las cosas bien a la primera" es el logro de la "eficiencia" en la prestación de los servicios sociales.

Calidad es prevenir antes que corregir. Por tanto, la calidad nos induce a aplicar a otro concepto muy familiar para el Trabajo Social, "la prevención". La gestión de calidad pretende prevenir los errores y deficiencias en los procesos de pro-

ducción y prestación de los servicios sociales. Prevenir supone ahorrar, ahorrar tiempo, energía, recursos y también dinero público. Prevenir errores conlleva también un incremento en la satisfacción laboral de los profesionales. Por contra, corregir no solo supone aumento de costes de los servicios, sino que en muchos casos supone derroche de recursos porque estamos "gastando" de nuevo actividades que se hicieron inútilmente con anterioridad. La inversión del "producto de la eficiencia" nos permitirá mejorar la calidad de nuestro trabajo y aumentar la capacidad de cobertura de las necesidades de nuestros usuarios.

Existen distintos modelos de Calidad Total entre los que destacan el modelo japonés o de *Deming*, el modelo americano de *Malcom Baldrige* y el modelo europeo desarrollado por la European Foundation for Quality Management, EFQM. Son modelos de evaluación de las organizaciones que indican qué grado de desarrollo tienen en cada momento en cuanto a la Calidad Total. La evaluación puede ser externa o realizarse internamente, autoevaluación. El modelo EFQM es el más desarrollado en nuestro entorno.

Para una mayor clarificación habría que destacar que el modelo de autoevaluación EFQM no es una metodología de mejora, es un ejercicio de reflexión que permite a las organizaciones evaluar la situación actual en relación a nueve criterios establecidos e identificar las áreas de mejora.

Una vez identificadas las áreas de mejora podremos utilizar cualquiera de las muchas metodologías y técnicas existentes para mejorar, entre las que se pueden destacar:

- Los llamados Grupos de Mejora (Análisis de Valor, WorkShops, etc...)
- QFD (Quality Function Deployment).
- Planes de coordinación y Comunicación interna.
- Reingeniería de procesos.
- Análisis de expectativas de clientes.
- Etc...

3. Los ocho Principios de la Excelencia:

Una vez aclarado el concepto de calidad y conocida su evolución, es importante conocer los ocho Principios de la Excelencia que debe de cumplir cualquier organización que se oriente hacia la mejora del desempeño. Son las grandes



ideas o enunciados básicos que sustentan esta estrategia de gestión de Calidad Total.

Se puede decir que es "*el camino a seguir*" por las organizaciones claramente decididas al logro de las mayores exigencias en materia de Calidad en estos momentos.

Analizando cada elemento, cualquiera hace automáticamente un ejercicio de traslación hacia su Organización, identificando las potencialidades y las carencias en los distintos ámbitos. Este ejercicio nos da las pistas suficientes como camino a seguir hacia la llamada Excelencia.

Los 8 principios de la Excelencia son los siguientes:

1.- Orientación hacia los Resultados:

La Excelencia depende del equilibrio y la satisfacción de las necesidades de todos los grupos de interés relevantes para la organización (las personas que trabajan en ella, los clientes, proveedores y la sociedad en general, así como todos los que tienen intereses económicos en la organización).

De alguna forma la gestión de calidad siempre es una gestión que se basa en las evidencias. Es básico que las organizaciones cuenten con información actualizada y fiable de todas las cuestiones que afectan a la misma y a su entorno. Se propone aquí el uso de baterías de indicadores de calidad que aporten información objetiva y subjetiva acerca de, por ejemplo, necesidades, recursos, diseños, procesos, estructuras, productos, servicios, resultados o impactos.

Es fundamental que las organizaciones sociales profundicen en medir sus resultados continuamente y de forma sistemática y planificada desde el punto de vista de calidad de sus servicios de forma extensiva con la puesta en marcha de un Cuadro de Mando Integral (CMI) potente y sensible como herramienta para un tipo de evaluación proactiva y prospectiva. Esto implica analizar las necesidades de los usuarios, evaluar los métodos (procesos) de trabajo, seguir de cerca los resultados a corto y largo plazo (analizando tendencias) y buscar métodos cada vez más eficientes y efectivos con el objetivo de obtener una cada vez mayor satisfacción de los ciudadanos.

2.- Orientación al Cliente:

El cliente es el árbitro final de la calidad del producto o servicio, así como de

la fidelidad del cliente. El mejor modo de optimizar la fidelidad y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado es mediante una orientación clara hacia las necesidades de los clientes actuales y potenciales.

Las organizaciones sociales deben de conocer las necesidades actuales de sus usuarios o clientes actuales y potenciales, pero además, es deseable que como resultado de la evaluación prospectiva continua se adelanten a las necesidades que están por venir, de forma que rediseñen a tiempo sus procesos y servicios orientados a las mismas.

Además de esto, evidentemente, como eje central de la Calidad, hay que conocer también el nivel de satisfacción de los usuarios.

En relación a la orientación al cliente, hay otras organizaciones que no se quedan aquí sino que van más allá. Unas, incorporan la voz de algunos grupos de sus clientes o usuarios en distintos niveles o con distintos grados de participación (desde la información, consulta, concertación, hasta la codecisión y cogestión). Esta es la llamada gestión participativa. Las organizaciones sociales que desarrollan los nuevos modelos en gestión social con calidad y excelencia han de practicar la integración y participación de sus usuarios en su funcionamiento habitual.

Una constante, en la mayoría de las organizaciones, en cuanto a esta orientación al cliente es el establecimiento de procesos de comunicación con los clientes por medio de buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias; además se tiende a la eliminación de trámites innecesarios, a la agilización y reducción de los procesos a través de las nuevas tecnologías (reingeniería de procesos) y a la puesta en marcha de cartas de servicios que incluyen compromisos específicos de la organización de cara a sus usuarios y clientes.

3.- Liderazgo y constancia en los Objetivos:

El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos, así como un entorno que permite a la organización y las personas que la integran alcanzar la excelencia. Todos los directivos y mandos de la organización deben compartir una misión, visión, valores y objetivos, transmitirlos a la organización y ser coherentes con ellos en sus decisiones y actuaciones.

Es muy importante para una gestión eficaz que las personas con responsabilidades de gestión ejerzan lo que *Fernando Fantova* denomina *liderazgo de proximidad*. Se trata de tener un conocimiento y experiencia previo de los pro-

cesos operativos (en nuestro caso los procesos de intervención social) y de estar cerca de las personas involucradas en ellos, particularmente de las destinatarias y destinatarios y de las trabajadoras y trabajadores. No cabe gestionar una actividad sin una experiencia, siempre renovada, de proximidad operativa y también afectiva a esa actividad y a sus protagonistas.

Añadir que, en muchas ocasiones, un primer paso a dar es conocer a los líderes de una organización, muchas veces están ocultos, pero reconocidos por el resto como tales, y no tiene porqué coincidir con que sea un directivo de la organización.

4.- Gestión por Procesos y Hechos:

Las organizaciones actúan de manera más efectiva cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de manera sistemática, y las decisiones relativas a las operaciones en vigor y las mejoras planificadas se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos sus grupos de interés.

Es importante identificar, analizar y mejorar los procesos de las organizaciones, de cara a la reconceptualización de los mismos y rediseño integral de actividades y sistemas, de transformación de estructuras inadecuadas o ineficientes o facilitación de trabajos por proyectos o en red en los que es cada vez más necesario borrar fronteras entre departamentos u organizaciones. Para tomar decisiones hay que basarse en hechos y datos frente a la tendencia de contar únicamente con las opiniones.

5.- Desarrollo e implicación de las personas:

El potencial de cada una de las personas de la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y asunción de responsabilidades que fomentan la implicación de todos.

La participación e implicación del personal (cliente interno) de las organizaciones sociales es uno de los pilares más importantes de la gestión de calidad total.

El conocimiento y experiencia que tienen los profesionales de las organizaciones sociales, de los usuarios y de su ámbito territorial son uno de sus recursos más valiosos, de hecho, en los modelos de gestión de calidad se le otorga una gran importancia al liderazgo, a la cultura y los valores, al trabajo en equipo, a las técnicas grupales, a la comunicación interna o a la formación del personal.

Si una de misión de los Servicios Sociales es la participación y el pleno y libre desarrollo de las personas y los grupos dentro de la sociedad, así como el fomento del desarrollo comunitario; hay que pensar obligatoriamente en el desarrollo e implicación de las propias personas de la organización.

6.- Aprendizaje, Innovación y Mejora Continuos:

Las organizaciones alcanzan su máximo rendimiento cuando gestionan y comparten su conocimiento dentro de una cultura general de aprendizaje, innovación y mejora continuos. La eficaz gestión del conocimiento de los profesionales de los servicios sociales es una herramienta muy potente de cara a la mejora continua.

La gestión del conocimiento se ha convertido en un recurso competitivo para la mejora de los servicios, el incremento de la satisfacción de la ciudadanía, el fomento de la innovación y el aprendizaje y el desarrollo del capital intelectual.

La formación de los profesionales, incluyendo al autoformación mutua entre los mismos profesionales, la transmisión de información, conocimientos y experiencias entre los miembros de la organización social, la definición exhaustiva de los conocimientos prácticos del puesto de trabajo, intranet o redes interna, guías de recursos compartidas, etc. son algunas de las acciones que se pueden llevar a la práctica en este ámbito.

7.- Desarrollo de Alianzas:

La organización trabaja de un modo más efectivo cuando establece con sus partners unas relaciones mutuamente beneficiosas basadas en la confianza, en compartir el conocimiento y la integración.

Desde el punto de vista de la organización social pública (por ejemplo: los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, de Base o de Atención Primaria) se logra una mayor efectividad de las acciones cuando éstas han sido correctamente coordinadas y planificadas contando con todos los responsables de Áreas y/o Departamentos implicados, ya sea de la propia entidad o de otros Organismos públicos o privados.

La tendencia deseable es que las organizaciones sociales diseñen y pongan en práctica de forma eficaz los, tan necesarios, Procesos Transversales, donde se incorporen de forma efectiva otras Áreas, Departamentos, Organismos, etc. Para ello, es obligada el desarrollo de alianzas con todos los interlocutores,

basada en la coordinación, el trabajo en equipo, la comunicación permanente y, por supuesto, en la confianza mutua.

Los Planes de Coordinación y Comunicación Interna (PCCI) son un ejemplo de herramienta de mejora disponible que tiene por objetivo mejorar los procesos transversales basándose en las aportaciones de los profesionales implicados de todas las áreas, departamentos y organismos implicados.

Este principio también hace referencia a la necesidad de establecer procesos de benchmarking entre entidades afines de cara a "compararse entre iguales" compartiendo conocimientos de forma permanente y coordinada logrando una sinergia muy importante en Calidad. "Aprender de los errores de los demás, que aprendan de los míos y beneficiarnos entre todos de nuestros éxitos".

8.- Responsabilidad Social:

El mejor modo de servir a los intereses a largo plazo de la organización y las personas que la integran es adoptar un enfoque ético, superando las expectativas y la normativa de la comunidad en su conjunto. Se entiende que una organización adopta criterios de responsabilidad social corporativa cuando establece políticas, formaliza sistemas y realiza actividades transparentes (con resultados sometidos, en principio, a auditoría externa) que suponen un compromiso con el desarrollo sostenible (en las dimensiones económica, social y medioambiental, suele añadirse). Las propuestas sobre la responsabilidad social de las empresas se basan en la atención a las expectativas de las diversas personas y grupos interesados o implicados (stakeholders): trabajadoras y trabajadores, clientes, comunidad local, socias y socios, y así sucesivamente.

Este principio está últimamente bastante desarrollado en muchas organizaciones, sobre todo, las de gran tamaño: entidades bancarias, petroleras, eléctricas, del transporte y grandes textiles y manufactureras. De hecho existe la norma ISO 8000 de Responsabilidad Social, relacionada con el cuidado y seguimiento de los impactos que tienen las organizaciones en las personas, sobre todo.

También la Responsabilidad Social va casi siempre unida a criterios de exigencias medioambientales y desarrollo sostenible.

Las organizaciones de servicios sociales no pueden permanecer ajenas a este principio tan íntimamente ligado a su propio objeto.

4. Algunas leyendas urbanas de la Calidad

Como decía al principio, asistimos a un rápido e imparable desarrollo del fenómeno de la Calidad, esto ha provocado un "atragantamiento" de nuevos conceptos y definiciones que muchas veces ha conducido a más de uno a concepciones erróneas, o mejor dicho, autoconcepciones, muchas veces basadas en experiencias personales y/o sensaciones, que por las razones que sean, han calado y se han convertido en auténticas leyendas urbanas de la calidad.

¿Servicios Sociales y Calidad?: Los servicios sociales, en general, siempre han adolecido de un problema base de insuficiencia de recursos. Ante esto hablar de gestión de la calidad puede parecer, cuanto menos extraño. Nada más lejos de la realidad; precisamente la gestión de la calidad supone una metodología perfectamente adaptable al nivel de recursos y capacidad técnica de cada organización para dar respuesta a las necesidades de su entorno y satisfacer las expectativas y demandas de nuestros ciudadanos. Esta situación no debe ser una excusa para no implantar un sistema de calidad. Se puede ser más eficaz con los mismos recursos. Ahora bien, también es evidente que con más recursos (que son necesarios) podríamos prestar aún mejores y mayores servicios a nuestros ciudadanos.

Básicamente la calidad pretende, mediante la aplicación de un conjunto de herramientas, ajustar las características de los servicios y las prestaciones a las necesidades de los usuarios, estableciendo mecanismos de medición y evaluación continua para mejorar los servicios y aumentar el bienestar el social que produce nuestro sistema.

Por otro lado, la gestión de calidad nos permite aplicar sus herramientas a distintos niveles: o al conjunto de la organización, con un sistema de gestión e implementándolo de forma global a todos los procesos de la organización social, o bien de forma gradual en distintas etapas o fases, atendiendo a determinados servicios o áreas de la organización o bien a prestaciones o programas concretos. Cada organización determina cual va a ser su alcance del sistema de gestión de calidad en función de la maduración y experiencia alcanzada.

La calidad es una metodología que sirve para trabajar mejor y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Sus fundamentos son muy familiares para los profesionales de la intervención social: conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, adaptar nuestros servicios y programas a la satisfacción de éstas y medir los procesos y resultados para establecer una mejora continua.

Los Servicios Sociales se han desarrollado bajo una cierta concepción de que

al ser servicios públicos, la mayoría gratuitos, con pocos recursos y para personas poco exigentes, no se les puede pedir "una calidad" como la exigida a las empresas privadas de bienes y servicios de consumo, en donde el cliente paga por lo que compra. Sin embargo, esta concepción no puede perpetuarse, y así los Servicios Sociales han empezado a desarrollarse para atender tipos de personas y problemáticas diferenciadas, a usuarios exigentes y conscientes de sus derechos. Los ciudadanos exigen a los centros y programas de servicios sociales el mismo esfuerzo que a los otros tipos de servicios, así como una mayor participación en su plan de mejora.

La Calidad está de moda: El que los servicios sociales hayan iniciado SGC no es por que esté de moda lo de la calidad, sino por una necesidad real de mejora y de avance. La mayoría de los servicios sociales que trabajan en Calidad son servicios públicos de Administraciones de distinto nivel (nacional, autonómico y local), a este fenómeno no lo sustenta el legítimo aumento del nivel de competencia de cara a la obtención de mayores beneficios, como ocurre en las empresas privadas, sino una clara visión hacia la mejora y modernización de los servicios públicos.

Los servicios sociales, en general, y los profesionales en particular, que son los expertos en "las necesidades" han considerado que es necesario un "blindaje profesional y de recursos" ya que aún hoy los servicios sociales en nuestro país no son un derecho real y exigible para el conjunto de los ciudadanos.

Al contrario que otros sistemas de protección social (Salud, Educación, etc...) que tienen más que demostrada su utilidad, los Servicios Sociales deben de justificar continuamente su rentabilidad, incuestionable, para su mantenimiento y defensa. Para esto, un buen SGC "*certificado*" es un instrumento idóneo para la defensa de dicho sistema. La estandarización de los procesos de trabajo, la medición de los resultados y su mejora constante, la evaluación de la satisfacción de los usuarios, entre otras, son herramientas muy útiles que pueden ayudar a la rentabilidad social del sistema.

La Calidad es cosa de los directivos de la organización: Esta errónea concepción tiene su origen en los errores de algunas empresas y organismos que para el desarrollo de los sistemas de calidad no cuentan con las aportaciones ni con la participación de sus trabajadores, por tanto, la calidad estará relacionada únicamente con el equipo directivo de la organización. Normalmente, esta forma de proceder no suele dar resultado a la larga y los sistemas de calidad que nacen y se desarrollan sin la imprescindible involucración de las personas no suelen estar acordes con la realidad de la organización. Estos desajustes, la mayoría de

las veces, son evidenciados en las Auditorías como hallazgos o evidencias de que el sistema no está adecuadamente implantado.

Por mi propia experiencia, si queremos un sistema de calidad fuerte, perdurable y que sirva de inicio a la mejora continua, debe nacer desde las raíces de la propia Organización (independiente de que al principio el equipo directivo tome la decisión del inicio del trabajo en SGC) configurándose como imprescindible la participación de todos los empleados en todas las etapas del sistema, desde la participación en la definición de los objetivos, la elaboración de los procesos, hasta la concreción máxima del diseño y obtención de los resultados de los indicadores. Tampoco se puede entender la mejora sin esta participación.

La participación de los empleados suele estar asociada a la formación y a la motivación. La formación en aspectos relacionados con la calidad son muy importantes para la motivación de las personas, además de, crear un clima de trabajo favorable, disponer de los recursos necesarios, facilitar incentivos, comunicación fluida de "abajo arriba" y los necesarios reconocimientos a las personas.

También habría que añadir aquí, que para que el sistema de calidad goce de buena salud, es imprescindible un liderazgo de la dirección del servicio como impulso permanente al sistema.

La Calidad es lentitud y menos productividad: No es cierto. Para prestar un servicio de calidad, éste no debe ser más lento. La idea de la calidad es trabajar mejor, evitando los fallos y errores desde el principio, logrando una mayor productividad. Los distintos estudios nos dicen que aproximadamente el 20% de los recursos los gasta la organización en la llamada "mala calidad" o costes de la no-calidad.

Calidad es igual a burocracia: Todas las empresas u organizaciones sociales, en mayor o menor medida, disponen de un grado de burocracia determinado estando gestionado bajo un sistema de calidad o no. Aunque no estén documentados, existen en cualquier organización unos procesos y/o procedimientos de trabajo más o menos establecidos. Además el hecho de documentarlos no tiene porqué implicar que estén en papel, en relación al aseguramiento de la calidad, la propia norma ISO 9001:2000 en su apartado 4.2.1. Generalidades de los requisitos de la documentación Nota 3 establece que *la documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio*. Esto hace que cada vez más organizaciones tengan informatizada toda la documentación del sistema e incluso, por mi propia experiencia, la puesta en marcha de aplicaciones informáticas integrales de gestión de todo el sistema de calidad hacen que el seguimiento, evaluación

y mejora del mismo sea cada vez menos complicado y más ágil de llevar a la práctica.

En relación a los procesos operativos de trabajo estándar de cualquier organización, la norma ISO 9001:2000 no tiene porqué complejizarlos, al contrario, fruto de la experiencia y la puesta en práctica, se van realizando cambios progresivos en los mismos encaminados a suprimir aquellos aspectos que no aportan valor, acortando o haciendo más eficaces los procesos.

Ahora bien, hay que reconocer también que certificarse bajo la norma ISO 9001:2000 implica obligatoriamente la realización de una serie de documentos que antes la organización no tenía contemplados, como por ejemplo: Manual de Calidad, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, los Registros requeridos por la propia norma y los procedimientos documentados exigidos (control de la documentación, control de los registros, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas, control del producto no conforme). Y, desde el punto de vista de Auditoría, también hay que cumplir con todos los "debe" que aparecen en la propia norma.

Bueno, esto es como nadar, si queremos no hundirnos hay que saber que tenemos que mover los brazos y las piernas...

La Calidad es Cara: No tiene porqué ser así y no debe de ser excusa para la implantación de un SGC. Salvo la certificación externa de la norma ISO por parte de una entidad acreditada (por ejemplo AENOR, SGS, BVQI, etc...) que sí representa un coste económico para la organización, el resto de las acciones no tienen porqué suponer un gasto adicional. Sí es cierto que muchas organizaciones necesitan de la consultoría de empresas especializadas en implantación de sistemas de calidad pero ello no es imprescindible. Incluso la organización puede formar a personal propio para la realización de las auditorías internas y para el seguimiento eficaz del sistema implantado.

Un coste es evidente que existe, eso no significa que tenga porqué ser demasiado elevado. Además si se compara con los beneficios que se pueden obtener, la inversión pasa a ser rentable. Hay toda una literatura relacionada con los llamados costes de la no calidad, es decir, los gastos que tienen que sufragar las empresas de cara a la corrección de errores, productos y servicios defectuosos, etc.

Hace ya muchos años que las empresas privadas (para las que su máxima es lograr unos mayores beneficios) se dieron cuenta que los gastos que conllevan una implantación de SGC, no son sólo una inversión sino que son una auténtica

herramienta de ahorro. Los Servicios Sociales no se equivocarán al no poner en duda algo que otros llevan muchos años haciendo con ventajas muy importantes.

5. La Calidad y los Servicios Sociales, distintas posibilidades:

El camino de la Calidad es muy variado. Existen muchas posibilidades diferentes de iniciar procesos de implantación de la gestión de calidad. En este apartado me centraré exclusivamente en las Cartas de Servicios, la norma ISO 9001:2000 y el modelo EFQM.

Es muy difícil tener una información fidedigna de todo lo que se está haciendo en Gestión de Calidad en los Servicios Sociales. Si es cierto, que el interés por la Gestión de Calidad es ya muy amplio y el crecimiento, aunque lento es imparable en todos los ámbitos y niveles del sistema (centros de servicios sociales comunitarios, de base o atención primaria, centros residenciales, centros de acogida, empresas de servicios sociales tanto públicas como privadas, áreas y/o departamentos de bienestar social, etc.).

Destacar que actualmente nos encontramos un crecimiento un tanto caótico e irracional y tampoco hay un consenso sobre lo que se debe hacer en los próximos años. La diversidad de entidades y modelos hace aún más difícil la creación de un consenso, deseable para una evolución positiva y armonizada de todo el sector de los servicios sociales en lo relacionado con la Calidad.

De todas formas, tampoco hay porqué asombrarse que esté ocurriendo este fenómeno de falta de camino común, ya que ocurre igualmente en el resto de organizaciones y sectores, tanto públicos como privados.

Se suele comentar en los ámbitos de la calidad, que un buen camino a recorrer por cualquier organización es el siguiente: 1º Puesta en marcha de Cartas de Servicios, 2º Empezar el camino de la Certificación ISO 9001:2000 y 3º Lograr la Excelencia con el Modelo de Autoevaluación EFQM.

En mi opinión éste es un camino acertado, aunque depende del grado de madurez inicial de la organización y su nivel de estructuración y reglamentación previa a iniciar el camino de la calidad.

Este camino va de menor a mayor en cuanto a su complejidad. También es verdad que es mucho más fácil iniciar las Cartas de Servicios cuando tienes previamente implantado un SGC bajo la norma ISO 9001:2000, aunque no sea una condición *sine qua non*.

1º Cartas de Servicios:

Las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización que, desde hace más de una década, está viviendo la Administración Pública a todos los niveles (estatal, autonómico y local). Hay que decir y reconocer que las Cartas de Servicios nacen en la Administración Pública, al contrario del resto de metodologías de calidad que surgieron de la iniciativa privada.

A la Administración cada vez se le exige más, y éstas van reaccionando con la puesta en marcha de iniciativas de modernización que han alterado sustancialmente su modo de gestión tradicional. Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo destacan las Carta de Servicios, como herramienta principal para quienes comienzan en el trabajo de mejorar incorporando las demandas y expectativas de los ciudadanos a los objetivos de la organización.

Las Cartas de Servicios son documentos que dan a conocer los servicios y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano, documentos que formalizan lo que los ciudadanos pueden esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

Las Cartas de Servicios impulsan la mejora continua de los estándares de servicio mediante la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas de un enfoque de gestión total de Calidad.

Además las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

Una vertiente externa, como medio de comunicación de los compromisos que la organización toma con los ciudadanos y una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en la Carta de Servicios. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como la monitorización y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.

El principio interno que rige las Cartas de Servicios no es otro que servir a los ciudadanos, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo del órgano prestador de los servicios.

Pero las Cartas de Servicios son algo más que publicidad de los compromisos de calidad que las entidades públicas asumen con respecto a sus ciudadanos.

Constituyen un modelo concreto de gestión en base al modelo de Gestión por objetivos, que se puede resumir de esta manera: bajo una Misión (que expresa la razón de ser de una organización) y una Visión (que expresa lo que la organización desea ser en un plazo de años), las acciones de mejora propuestas deben ser el camino hacia la consecución de la propia visión para satisfacer los objetivos establecidos.

Cada vez más organizaciones de servicios sociales tienen en marcha ya sus cartas de servicio.

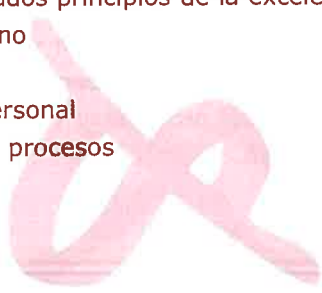
2º Certificación ISO 9001:2000:

En esta norma se especifican los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

ISO 9001:2000 como Sistema de Gestión de Calidad se basa en llamada Gestión por Procesos (*conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados*). Ésta modalidad de gestión puede aplicarse a la totalidad de la organización o sólo a los procesos que se vayan identificando en la misma.

Cuando una organización se decide a documentar sus procedimientos de trabajo, definiendo al máximo detalle los procesos clave, es el momento en que se da cuenta de aquellos eslabones que no añaden valor, de los despilfarros y pérdidas de energía, de los cuellos de botella, de los obstáculos y trampas para el acceso y la orientación de los destinatarios y destinatarias y así sucesivamente. Es un ejercicio de elaboración pero, a la vez, de reconstrucción continua, corrigiendo y mejorando el mismo proceso.

La norma ISO 9001:2000 identifica ocho principios básicos de gestión de la calidad, con el fin de conducir a la organización hacia una mejora del desempeño, mediante la consideración de todas las partes interesadas: clientes y ciudadanos, proveedores, y personal propio. Estos principios, vienen a estar ya contemplados en los ya citados principios de la excelencia. Son los siguientes:

1. Enfoque al ciudadano
 2. Liderazgo
 3. Participación del personal
 4. Enfoque basado en procesos
- 

- 5 Enfoque de sistema para la gestión
- 6 Mejora continua
- 7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- 8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

El Manual de la Calidad es el documento de referencia más importante, utilizado para establecer e implantar un SGC, y ha de servir de referencia permanente para el logro de los objetivos propuestos. Debe de contener: el alcance del sistema, los procedimientos documentados o la referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad (mapa de procesos).

La norma ISO 9001:2000 es de aplicación cuando una organización pública o privada quiera demostrar que es capaz de proporcionar (servicios) que cumplan con los requisitos que demandan sus ciudadanos y que está comprometido con la satisfacción de estos mediante la aplicación de un SGC en el que se incluye la mejora continua del mismo. Los requisitos de esta norma internacional son genéricos y son aplicables a cualquier organización, con cualquier producto o servicio y con cualquier tamaño.

Sería larguísimo incluir aquí el contenido de toda la norma, pero si creo necesario como mínimo y de forma muy sintética apuntar los Principales requisitos a cumplir por cualquier organización que se quiera certificar bajo esta norma:

Requisitos Generales: determinar procesos, disponer recursos, seguimiento de resultados e implementación de acciones necesarias para alcanzar objetivos.

Requisitos de documentación: Manual de Calidad, política de calidad, procedimientos documentados requeridos, objetivos y registros mínimos exigidos por la norma.

Responsabilidad de la dirección: compromiso de la dirección, enfoque al cliente, planificación de calidad, nombrar a representante de la dirección (responsable de calidad) y realizar revisión de la dirección.

Gestión de los Recursos: provisión de recursos, competencia y formación del personal, infraestructuras y ambiente de trabajo necesarios.

Realización del producto o prestación del servicio: planificación, requisitos, comunicación, diseño y desarrollo, verificación y validación, proceso de compras, producción y prestación del servicio, identificación y trazabilidad, propiedad del cliente, preservación del producto y control de dispositivos y seguimiento de equipos de medición.

Medición, Análisis y Mejora: asegurarse la conformidad del producto o servicio, medición de resultados, mejora continua, satisfacción del cliente, auditorías internas, control producto no conforme, análisis de los datos, acciones correctivas y preventivas.

El colofón de la implantación de un sistema de gestión de la calidad suele ser la Certificación externa por parte de un organismo competente y acreditado en la materia por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación y Certificación).

3º Modelo de Autoevaluación EFQM:

El modelo de autoevaluación EFQM (European Foundation Quality Management) no es una norma, está diseñado para autoevaluarse y autodiagnosticarse como organización. Con esta metodología se obtienen los puntos fuertes y débiles de la organización en un momento dado.

La autoevaluación se realiza en base a 9 criterios.

Criterio 1. LIDERAZGO: Los líderes excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

Criterio 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA: Las organizaciones excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el mercado y sector donde operan. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

Criterio 3. PERSONAS: Las Organizaciones Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS: Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en

apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

Criterio 5. PROCESOS: Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.

Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.

Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.

Criterio 9. RESULTADOS CLAVE: Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.

Estos 9 criterios a su vez se subdividen en subcriterios más específicos y en la definición de actividades concretas que las organizaciones deben de realizar para su cumplimiento. Existe un sistema de puntuación (máximo 1000 puntos) para facilitar la identificación de en qué grado de cumplimiento se encuentra la organización.

Este modelo presenta la ventaja de la comparación en el tiempo consigo mismo y con el resto de organizaciones que han iniciado el camino de la excelencia en la gestión de la calidad.

6. Conclusiones:

Como decía al principio, la tendencia de exigencia de cambios y de mejoras continua en la que están inmersas el conjunto de organizaciones, públicas y privadas, obliga de alguna forma a los Servicios Sociales en general a no quedarse atrás en este reto de la Calidad.

Por ello, los Servicios Sociales deben de reconsiderar sus tradicionales metodologías de gestión y organizativas, implantando las innovaciones tecnológicas y

de modernización necesarias, que permitan una mayor eficacia, eficiencia y satisfacción de sus usuarios.

Uno de los objetivos más importantes de los Servicios Sociales es la tan deseada Prevención, aunque en realidad actualmente éstos distan mucho de ser considerados como preventivos. En este aspecto hay una coincidencia con los sistemas de gestión de la calidad y con sus principios inspiradores, los cuales tienen un carácter prospector y proactivo que no pueden traer más que ventajas a los sistemas de servicios sociales. Cuando una organización tiene definidos y controlados sus procesos operativos, tiene la posibilidad de adelantarse a las demandas y a prevenir los errores.

Enlazando con este aspecto me parece muy importante el que cada vez más los Servicios Sociales sean capaces de realizar planificaciones estratégicas a niveles más "micro" (municipios, distritos, barrios, etc...) a fin de anticiparse a necesidades y situaciones-problema futuros, o que, al menos, permitan que se comience a actuar cuando la situación es tan sólo incipiente. La identificación y anticipación de nuevas necesidades deben de pasar a ser el motor del diseño de los Servicios Sociales. Un eficaz SGC va a permitir (o mejor dicho, obligar) a que los diseños de los servicios se hagan en relación a las nuevas necesidades y no sólo en relación a los recursos existentes como ocurre la mayoría de las veces.

Los sistemas de calidad aportan otra ventaja a los Servicios Sociales. Se pasa de la concepción de beneficiario a la de cliente. Antes, los usuarios eran los beneficiarios de los servicios (con escasa capacidad de exigencia), ahora el enfoque al cliente es pieza clave en todo el sistema, con todo lo que implica en cuanto a mayor exigencia de calidad y profesionalidad. Es muy necesario (y los SGC así lo contemplan) el que los usuarios de los servicios sociales se incorporen como agentes activos a los procesos de intervención que les afectan y dejen de ser simples "administrados".

Estos nuevos niveles de exigencia, adaptados a las necesidades, hacen que los sistemas de gestión de servicios sociales enfoquen sus servicios hacia una gran diversidad de recursos flexibles que deben de adecuarse a las necesidades heterogéneas y cambiantes de segmentos de usuarios potenciales que se amplían no sólo en número sino también en grado de exigencia de calidad.

Un último aspecto que considero muy importante y que también se contempla en la aplicación de los SGC es que la evaluación de los servicios debe de ser extenso e intenso. Las evaluaciones de los programas y los servicios sociales no pueden ser ya simples evaluaciones cuantitativas con ingenuos indicadores que

se reducen a cuantificar únicamente el número de ciudadanos han realizado determinadas demandas o utilizado determinados servicios (recuento de casos). Es necesario aproximarse a indicadores capaces de identificar el impacto de los servicios en la población objeto. Las evaluaciones deben de tener cortes evaluativos parciales, que "marquen" tendencias y sea posible la anticipación. La tendencia deseable es la evaluación del desempeño y no sólo de los resultados o del rendimiento.

Para ello es de vital importancia contar con una adecuada batería de indicadores de calidad que además contemple unos valores de referencia autoexigidos por la propia organización en cada uno de ellos, de forma que podamos analizar las tendencias y comprobar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Estos indicadores deberán tener no sólo su origen en los procesos operativos, sino que deben de aplicarse a todos los procesos (planificación, reclamaciones y quejas, compras, recursos humanos, económicos, etc...) de la entidad. *"Lo que no se mide no se conoce y lo que no se conoce no se puede mejorar"*.

Finalmente, transmitir desde aquí un mensaje de ánimo a que las distintas organizaciones de Servicios Sociales vayan iniciando este fascinante e interminable camino de la Calidad y de la Mejora Continua, nuestros usuarios se lo merecen...

7. Bibliografía:

- AENOR. (2005) Norma UNE EN ISO 9000:2005. Fundamentos y Vocabulario. Asociación Española para la Normalización y la Certificación. Madrid.
 - AENOR. (2001) Norma UNE EN ISO 9001:2000. Requisitos de Sistemas de Gestión de la Calidad. Asociación Española para la Normalización y la Certificación. Madrid.
 - AENOR. (2000) Norma UNE EN ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Asociación Española para la Normalización y la Certificación. Madrid.
 - AENOR. (2002) Norma UNE EN ISO 19011:2002. Directrices para la Auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Asociación Española para la Normalización y la Certificación. Madrid.
- Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión. (2005) Principios de la Excelencia.
- Escobar, G (2004) Gestión de la Calidad en el Centro de Servicios Sociales del Distrito Centro. Revista Calidad nº 9 Ayuntamiento de Málaga.
 - Escobar, G (2005) Indicadores de Calidad. Tema incluido en la Acción Formativa a Distancia contemplada en la Iniciativa Comunitaria URBAL. Área de Bienestar Social. Ayuntamiento de Málaga.
 - Fantova, F. (2004): Tendencias y apuestas en gestión de calidad para los servicios sociales.

- Garau, J. (2005) Guía para la Gestión de Calidad de los Procesos de Servicios Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Institut de Treball Social i Servei Socials.
- Gil, C. Escobar, G. (2004) El Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Distrito Centro. Profesionalización y garantía de derechos. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Málaga.
- Hernández, J. y otros. El Imperativo de la calidad en la acción social. Madrid, Cáritas Española, 2000, pp. 31-61.
- Navarro, J. (2005) Guía Práctica para la implantación de la Norma ISO 9001:2000 en un Ayuntamiento. FEMP.
- Olve, N., Roy, J. y Wetter, M. (2002) Implantando y Gestionando el Cuadro de mando integral. Ed. Gestión 2000.
- Palacín B. (2003) Pautas para la aplicación de las Normas ISO 9000 en las corporaciones locales. FEMP.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 1, 12-40.
- Rodríguez, O. Y otros. (2005) La Gestión del Conocimiento al servicio de la mejora continua de las Administraciones Locales. Ministerio de Administraciones Públicas. FEMP.
- Setién, M.L. y Sacanell, E. (coords.) (2003): La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias. Valencia, Tirant lo Blanch.
- Torrubiano, J. Y otros. (2005) Guía de Apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local. Elaboración de una Carta de Servicios. Ministerio de Administraciones Públicas. FEMP.
- Modelo EFQM. Versión 2003. Adaptación a la Administración Pública.
- Conclusiones sobre las Jornadas de Calidad en los Centros de Servicios Sociales. (2005). Gobierno de la Rioja.





INVESTIGACIÓN



COHESIÓN GRUPAL EN UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

JOAQUÍN CASTILLO ANDRADE

Diplomado en Trabajo Social. Educador Social en el Ayuntamiento de Mijas.

FRANCISCA MUÑOZ COBOS

Doctora en Medicina. Médico de Familia del Centro de Salud de El Palo.

RESUMEN:

Se presenta un estudio descriptivo transversal realizado en un centro de servicios sociales comunitarios de la ciudad de Málaga durante noviembre de 2005 en el que se evalúa la cohesión grupal mediante el Cuestionario de Ambiente de Grupo (18 ítems, Carron) y la relación existente entre sus factores y la eficacia colectiva percibida (escala 10 ítems basada en Little y Madigan), eficacia del líder y rendimiento grupal, mediante análisis de los coeficientes de correlación de Pearson y sus intervalos de confianza ($\alpha=0.05$). El grupo está formado por 35 personas de las que 30 responden al cuestionario, siendo en su mayoría (88%) mujeres de edad media (38 años), de formación universitaria (90%) y antigüedad en el puesto en torno a 3 años.

Los resultados principales reflejan un alto grado de cohesión grupal y la existencia de altas correlaciones entre las subescalas sociales (Integración grupal-social, Atracción interpersonal-grupal) y el rendimiento y eficacia percibida, lo que no se confirma en el caso de las subescalas referidas a la tarea (Integración grupal-tarea, Atracción interpersonal a la tarea).

PALABRAS CLAVES:

Cohesión grupal. Rendimiento. Eficacia Colectiva, Servicios Sociales Comunitarios.

INTRODUCCION:

La definición más simple de **cohesión grupal** hace referencia a su caracterización como procesos que hacen que los **miembros** de un grupo permanezcan uni-

dos (Dion, 2000). Carron la define como un proceso dinámico que se refleja en la tendencia del grupo a no separarse y permanecer unido en la búsqueda de sus metas y objetivos, de forma que introduce tanto aspectos relacionados con la relación individuo-grupo y con las metas a conseguir por éste.

Se reconocen dos dimensiones básicas de la cohesión: la cohesión de la tarea y la cohesión social. La primera refleja el grado en que los miembros del grupo trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes. La cohesión social refleja el grado en que los miembros de un equipo establecen relaciones satisfactorias.

La medición de la cohesión se ha abordado desde la investigación cualitativa (sociogramas) y desde el método positivista a partir de cuestionarios validados. Entre éstos, uno de los más utilizados, es el "Cuestionario de ambiente de grupo" de Carron y cols y que hemos utilizado en esta aplicación.

La cohesión grupal se ha relacionado positivamente con el rendimiento. En los equipos de trabajo hay que matizar el rendimiento según la relación positiva entre cohesión y conformidad a las normas. Así si las norma grupal es de alto rendimiento la cohesión estará relacionada de forma positiva con la eficacia de grupo y si la norma predominante es de bajo rendimiento, a mayor cohesión grupal disminuirá la eficacia.

Cuando los grupos de trabajo se enmarcan en las empresas que prestan servicios públicos, la cohesión tiene connotaciones especiales sobre todo si se trata de trabajo con personas, a largo plazo y de alta responsabilidad. Es un aspecto poco considerado que sin embargo puede marcar tanto el éxito en las tareas como la "supervivencia" o resistencia al burn-out de los profesionales.

Nuestra investigación se realiza en un centro de Servicios Sociales comunitarios.

Los Centros de Servicios Sociales Comunitarios son la infraestructura básica de la red de atención del Sistema Público de Servicios Sociales, dotados de los medios humanos, técnicos y materiales necesarios, para dar soporte a las prestaciones de los Servicios Sociales en un ámbito territorial determinado.

Los sujetos que han sido objeto del estudio, forman parte de la plantilla del Centro de Servicios Sociales Distrito Centro. Se trata de uno de los diez centros que conforman la red básica de atención primaria en el municipio de Málaga, que depende del Ayuntamiento de la ciudad. Abrió sus puertas en el verano de 1990, siendo pionero en llevar a cabo diferentes programas y proyectos. Ha sido el primero en ser certificado por la norma ISO de Calidad en Andalucía, algo que ha supuesto igualar las condiciones de acceso a los servicios sociales de toda la

población logrando de esta forma su satisfacción. El total de la población del Distrito Centro es de 85.424 habitantes. Esta población supone el 15% de la población total de Málaga (564.408 habitantes). La principal característica de la estructura demográfica del Centro es una clara tendencia al envejecimiento. La población mayor de 65 años supera el 19% del total del distrito, mientras que considerada la ciudad en su conjunto supone solo un 15%. En los barrios del Casco Histórico supera el 21%. La Gráfica 1 muestra la pirámide de población del distrito, en la que puede apreciarse el estrechamiento por la base y la elevada proporción de personas mayores.

Este Centro cuenta actualmente con una plantilla amplia, siendo objeto de la presente investigación el personal con objetivos de trabajo en común. El Centro de Servicios Sociales Comunitarios del Distrito Centro es el instrumento que el

Ayuntamiento Málaga pone a disposición de los ciudadanos para atender sus necesidades sociales. La "población diana", es decir, los colectivos más necesitados se sitúan en torno a 10.000 vecinos. Éstos se encuentran en situación de gran riesgo y vulnerabilidad, demandando una especial atención.

El objetivo general de este estudio es evaluar el grado de cohesión grupal en el equipo de profesionales del centro de servicios sociales comunitario del Distrito Centro de Málaga. Como objetivos secundarios se proponen analizar la relación entre los factores de cohesión grupal y la percepción de rendimiento y eficacia colectiva.

MATERIAL Y MÉTODOS:

Participantes:

La muestra de sujetos que participan en la investigación se define por los siguientes criterios de inclusión: personas que en el momento del estudio (noviembre 2005) forman parte de la plantilla del centro de servicios sociales (trabajadores sociales, educadores sociales, administrativos). Son criterios de exclusión: profesionales sustitutos temporales de menos de 3 meses, alumnos en prácticas y profesionales adscritos servicios periféricos que aun compartiendo dependencia administrativa y/o presupuestaria, no se adscriben a objetivos de trabajo compartidos. Cumplen criterios de participar 35 personas a las que se presenta individualmente la investigación y sus objetivos y se solicita su participación voluntaria, garantizando el anonimato y confidencialidad. Se recogen un total de 30 cuestionarios siendo el perfil de los participantes mayoritariamente

mujeres (25 ; 88.3%), de edad media 38 años (desviación estándar 7.9; mediana 36.5 años) y formación universitaria (27;90%), con una antigüedad media en el puesto de 3.13 años (desviación estándar 2.27).

Instrumentos

El instrumento fundamental es el "Cuestionario de Ambiente de grupo" consta de 18 ítems expresados en frases respecto a las que el sujeto debe manifestar su acuerdo o desacuerdo según escala de 9 puntos, agrupados según 4 factores:

- Integración grupal-tarea: opinión individual de los miembros del equipo acerca del grado de unión existente dentro del grupo considerado como un todo, en torno a la tarea grupal.
- Integración grupal-social: recoge la opinión individual de los miembros del equipo acerca del grado de cercanía y unión existentes dentro del grupo en el plano social.
- Atracción interpersonal hacia la tarea de grupo: recoge la opinión de los miembros del equipo acerca de su implicación personal en la tarea, productividad y metas del grupo.
- Atracción interpersonal hacia los aspectos sociales del grupo: recoge los sentimientos individuales de los miembros acerca de la aceptación personal e interacción social que mantienen con el grupo.

La correspondencia de ítems a cada factor se expresa en la tabla 1 .

Si bien el autor del instrumento considera los cuatro factores, en este estudio se realiza un análisis descriptivo de las puntuación global, para la valoración de la cohesión global total como variable continua.

Se recogen además :

- Variables sociodemográficas: edad, sexo, antigüedad en el puesto de trabajo y nivel de estudios.
- Percepción del rendimiento grupal (4 preguntas con escala 1-5). Se analizará de forma separada la referente a la percepción de la eficacia del líder (ítem 26) y la referente a la percepción subjetiva del rendimiento del grupo (ítem 25) (ver Anexo).
- Valoración de eficacia colectiva, mediante escala basada en el artículo de Little y Madigan de 10 ítems en forma de frases afirmativas con escala 1-

5, midiéndose la puntuación global resultado de la suma de los items.

Procedimiento:

La primera fase del estudio consiste en la presentación de la investigación al equipo del centro de servicios sociales, inicialmente a sus directivos y una vez obtenido su permiso, a los miembros que cumplen criterios de inclusión mediante presentación individualizada y haciendo entrega del cuestionario. Se solicita colaboración voluntaria y se establece un lugar de depósito de los cuestionarios una vez cumplimentados, de forma que se garantice plenamente la confidencialidad y anonimato.

Se establece un periodo de tiempo de 2 semanas tras las que se recogen los cuestionarios depositados en el lugar acordado.

Se establece el compromiso de presentación de los resultados en el centro, una vez concluida y corregida la investigación.

Diseño:

Se trata de un estudio descriptivo transversal.

Hipótesis:

Las hipótesis que se contrastan son las siguientes:

1. El Cuestionario de Ambiente de Grupo muestra consistencia interna en su aplicación a este grupo de trabajo, por lo que:
 - A) Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-Tarea" y "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo" presentarán altas correlaciones positivas.
 - B) Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-social" y "Atracción interpersonal hacia los aspectos sociales del grupo" presentarán altas correlaciones positivas.
2. Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-Tarea" y "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo", ambas relacionadas con la cohesión de tarea, presentarán altas correlaciones positivas con la percepción subjetiva del rendimiento del grupo.
3. Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-Tarea" y "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo", ambas relacionadas con la cohesión de tarea, presentarán altas correlaciones positivas

con la percepción de eficacia del líder del grupo.

4. Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-social" y "Atracción interpersonal hacia los aspectos sociales del grupo" (referidas a la cohesión interpersonal) presentarán altas correlaciones positivas con la percepción subjetiva del rendimiento del grupo. Estas correlaciones serán menores que las obtenidas con las subescalas de cohesión relacionadas con la tarea.
5. Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-Tarea" y "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo", ambas relacionadas con la cohesión de tarea, presentarán altas correlaciones positivas con la puntuación total de la escala de Eficacia Colectiva.
6. Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-social" y "Atracción interpersonal hacia los aspectos sociales del grupo" (referidas a la cohesión interpersonal) presentarán altas correlaciones positivas con la puntuación total de la escala de Eficacia Colectiva. Estas correlaciones serán menores que las obtenidas con las subescalas de cohesión relacionadas con la tarea.
7. En base a la posible relación entre cohesión y estabilidad se espera alta correlación positiva entre la antigüedad en el grupo y la puntuación total del Cuestionario de Ambiente de Grupo.

La comprobación de las hipótesis se realizan mediante el análisis de los coeficientes de correlación de Pearson y su intervalo de confianza para $\alpha=0.05$. Se considera que el coeficiente será significativamente distinto de cero si su intervalo de confianza no incluye este valor. Se considera una correlación positiva alta significativa si su valor está por encima de 0.296 (para $n=30$, 28 grados de libertad, $p<0.05$). En la comparación de correlaciones se considerará significativamente distintas si los intervalos de confianza no se solapan (hipótesis 4 y 6). Siguiendo las reglas del contraste de hipótesis, la conclusión respecto a cada hipótesis se efectuará en base al rechazo de la hipótesis nula para el nivel de confianza establecido. Para el cálculo del intervalo de confianza de los coeficientes de correlación se ha utilizado la transformación de Fisher (Pita, 1997).



RESULTADOS:

El Cuestionario de Ambiente de grupo adopta un valor global de media 116,96 (desviación estándar 17,14, mediana 117, moda 135) con un Intervalo de Confianza para $\alpha=0.05 \Rightarrow (110,83-123,09)$. Se ha investigado su relación con la edad, encontrándose un coeficiente de correlación de 0.20 (no significativo).

Las puntuaciones obtenidas en cada uno de las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo se presentan en la gráfica 2. Para la Integración grupal-tarea la media obtenida es 33.83 (desviación estándar 7.6), para la Integración grupal-social es 21.03 (desviación estándar 5.2), para la subescala Atracción Interpersonal hacia la tarea es 30.13 (desviación estándar 4.23) y para la Atracción interpersonal-social es 31.96 (desviación estándar 5.35).

Se obtiene la puntuación global de Eficacia Colectiva con media 40,43 (desviación estándar 6.185) con intervalo de confianza para $\alpha=0.05 \Rightarrow (38,22-42,64)$. Se ha obtenido el coeficiente de correlación entre la puntuación global del Cuestionario de Ambiente de Grupo y la puntuación total de Eficacia Colectiva, arrojando un valor significativo $r=0.523$.

La tabla 2 resume los resultados de las correlaciones efectuadas para la confirmación de las hipótesis de estudio:

- Se cumple que las subescalas referentes a la tarea, por un lado (hipótesis 1A) y las subescalas referentes a las relaciones (hipótesis 1B) presentan entre sí altas correlaciones positivas.
- Sólo el factor "Integración grupal-Tarea" está relacionado significativamente con la percepción subjetiva de rendimiento pero no la "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo", por lo que no podemos considerar que se cumple la hipótesis 2.
- Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-Tarea" y "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo", presentan altas correlaciones positivas con la percepción de eficacia del líder del grupo, pudiendo confirmarse la hipótesis 3.

De forma complementaria para conocer mejor la relación entre la cohesión y la eficacia percibida en el líder, se ha calculado la correlación entre ésta y las subescalas sociales del cuestionario, obteniéndose un coeficiente de correlación $r=0.2517$ (no significativo) para la relación eficacia del líder-Integración grupal social y $r=0.5318$ para la relación eficacia del líder-Atracción interpersonal-social.

- Las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo "Integración grupal-social" y "Atracción interpersonal hacia los aspectos sociales del grupo" presentan altas correlaciones positivas con la percepción subjetiva del rendimiento del grupo (se cumple el primer supuesto de la hipótesis 4) pero estas correlaciones no son menores, sino mayores que las obtenidas con las subescalas de cohesión relacionadas con la tarea, por lo que no se cumple el segundo supuesto de la hipótesis 4.
- No se cumple la hipótesis 5 ya que las subescalas "Integración grupal-Tarea" y "Atracción interpersonal hacia la tarea del grupo, no presentan correlaciones significativas con la puntuación total de la escala de Eficacia Colectiva.
- Las subescalas "Integración grupal-social" y "Atracción interpersonal hacia los aspectos sociales del grupo" presentan altas correlaciones positivas con la puntuación total de la escala de Eficacia Colectiva, cumpliéndose el primer supuesto de la hipótesis 6, pero estas correlaciones no son menores, sino mayores que las obtenidas con las subescalas de cohesión relacionadas con la tarea, por lo que no se cumple el segundo supuesto.
- No se confirma una correlación positiva significativa entre la antigüedad y la puntuación global del Cuestionario de Ambiente de Grupo (no se confirma la hipótesis 7).

Los resultados de las correlaciones se ejemplifican en la gráfica 3.

DISCUSIÓN

La primera consideración acerca de los resultados se debe basar en el perfil de los miembros del grupo de trabajo: se trata de un grupo femenino, de edad media, con formación universitaria y no gran antigüedad en el puesto. Ni la edad ni la antigüedad han mostrado correlacionarse con la cohesión. Aunque no se han medido en la actual investigación los factores de género y nivel de formación, debido a la homogeneidad del grupo en éstos, tampoco parecen ser factores relevantes en la determinación de la cohesión. Sí podría llamar la atención el factor antigüedad, en el sentido de que puede indicar indirectamente la estabilidad del grupo.

Respecto a la puntuación global del Cuestionario de Ambiente de Grupo podemos considerar sus valor medio como alto, ya que la puntuación mínima esperable sería 18 y la máxima 162, la media de este grupo (116.96) podría mostrar

una alta cohesión. La contribución de los factores presentada en la gráfica 1 muestra cómo es el factor Integración grupal-tarea el que más contribuye a la cohesión, seguido en valores medios muy próximos por el factor Atracción interpersonal social. No obstante no es lícito comparar las puntuaciones entre sí de las diferentes subescalas ya que no todas tienen el mismo número de ítems y sólo podrían compararse si realizáramos una transformación tipificada de las puntuaciones. La confirmación de las hipótesis 1A y 1B suponen una aportación de fiabilidad de aplicación del instrumento de medida (el Cuestionario de Ambiente de Grupo) ya que la correlación entre factores de tarea y sociales entre sí podrían considerarse una medida de su consistencia interna.

La puntuación obtenida por el grupo en Eficacia Colectiva (media 40.43), correspondiente a las 10 últimas preguntas, puede considerarse también alta, si consideramos que puede ir entre un mínimo de 10 y un máximo de 50. Este hecho puede significar que el grupo se percibe como eficaz, lo cual es relevante considerando lo difícil de medir objetivamente esa eficacia tratándose del tipo de servicio que presta el grupo (problemática social) con resultados difíciles de medir y a largo plazo.

Resulta además llamativo que las subescalas relacionados con la eficacia colectiva percibida no son los relacionados con la tarea (no se cumple la hipótesis 5) sino con las relaciones grupales (se cumple hipótesis 6, primer supuesto), presentado además las mayores correlaciones del estudio (0.527 para la correlación Integración grupal-social y Eficacia Colectiva; 0.706 para la correlación Atracción Interpersonal-social y Eficacia Colectiva). Puede esto significar que la percepción de la eficacia tiene un componente mucho más social y quizás en relación con la microorganización en equipos de trabajo.

En paralelo a este hecho está también el efecto de la cohesión sobre el rendimiento. Tratándose de un grupo pequeño real, efectuándose análisis de correlación, siguiendo los resultados del metaanálisis de Mullen y Cooper (1994) cabría esperar altas correlaciones entre los factores relativos a la tarea y el rendimiento percibido. Esto sólo se confirma en el caso de la Integración grupal-tarea pero no en la atracción interpersonal hacia la tarea, llamando la atención el hecho de que produce una similitud con los resultados de las correlaciones entre estas subescalas y la eficacia percibida: sí son significativas las correlaciones entre los factores sociales y rendimiento (se cumple hipótesis 4, primer supuesto). Merecería un estudio aparte la consideración de este grupo acerca de qué entienden por "eficacia" y por "rendimiento" ya que por su comportamiento en esta investigación puede que compartan características y es llamativa su relación con

aspectos sociales y no con las subescalas referidas a la tarea.

Cabría interpretar también que esta mayor relevancia de los aspectos colectivos en la percepción de eficacia y rendimiento puedan estar relacionados con variables contextuales propia del trabajo en servicios sociales en los que el grupo puede actuar como factor de protección frente a la tarea (multidimensional, relacionada con situaciones problemáticas de complejo abordaje, escasos recursos y alta responsabilidad).

La consideración del líder por el grupo refleja una relación entre su eficacia y los factores de tarea (se cumple hipótesis 3), con una mayor correlación ($r=0.613$) para el caso de la Atracción interpersonal a la tarea, lo cual podría ser debido a que el estilo de liderazgo sea orientado a la tarea facilitando preferentemente la contribución individual a ésta. El resultado obtenido en los coeficientes de correlación que relaciona las subescalas sociales y la eficacia percibida del líder muestran la falta de significación entre la integración grupal social y eficacia percibida en el líder pero alta correlación positiva en el caso de la Atracción interpersonal-social. Podría entenderse que la eficacia del líder se relaciona con los aspecto "individuales" de la cohesión, en mayor medida que los sociales, por lo que su estilo de liderazgo podría considerarse dentro del modelo del liderazgo transformacional.

Los principales sesgos de nuestro estudio se resumirían en:

- De no respuesta: por pérdida de información que supone la no respuesta al cuestionario. Aunque se puso en práctica la estrategia de la presentación personalizada y la entrega anónima posterior, la opinión de las 5 personas que no respondieron puede que modificara en cierto sentido alguno de los resultados, sobre todo aquellos menos claros o con valores en el límite de aceptación y rechazo. Cabría preguntarse también si los no respondedores lo son por algún motivo relacionado con la cohesión o el ambiente de grupo (más insatisfechos con el trabajo, más pasivos, etc) con lo cual su exclusión es todavía más relevante.
- De información: propia del instrumentos de medida, al tratarse de un cuestionario ideado inicialmente para grupos deportivos, aunque su adaptación a grupos de trabajo y amplia utilización justifican su utilización en esta investigación.
- Del análisis de datos: los análisis de correlación en muestras pequeñas sólo pueden indicarnos la presencia de relaciones entre las variables de estudio, pero no establecen la dirección de esta relación ni la posible causalidad.

Para futuros estudios podríamos considerar mayor potencia de análisis multivariante.

La aplicación práctica de nuestro estudio supone, por un lado, la confirmación de la utilidad del instrumento de medida de la cohesión en grupos de trabajo de estas características, mostrando su poder para valorar los diferentes factores de la cohesión y su relación con otras variables como rendimiento y eficacia. Por otro lado, el estudio aporta el conocimiento acerca de la medición de la cohesión grupal, que podrá tener en este equipo de trabajo implicaciones tanto a nivel reflexivo como organizacional: la mayor correlación entre los aspectos sociales que entre los relacionados con la tarea y el rendimiento y eficacia percibida, parecen expresar la relevancia que el grupo da a los aspectos sociales sobre los instrumentales y a la implicación de la cohesión grupal como factor protector frente a los requerimientos de la tarea.



ANEXOS

CUESTIONARIO DE AMBIENTE DE GRUPO

Este cuestionario está diseñado para medir la percepción que tienes de tu grupo de trabajo. Debes responder aquello que primero venga a tu cabeza. Algunas preguntas pueden parecer repetitivas, no obstante rogamos que respondas a todas las cuestiones. Tus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial.

1: Muy en desacuerdo-----2-3-4-5-6-7-8-----9: Muy de acuerdo

<i>No me divierte tomar parte en las actividades sociales de mi grupo de trabajo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>No me siento satisfecho/a con la responsabilidad que se me otorga dentro del grupo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Si me trasladaran durante un tiempo, no echaría en absoluto de menos a los miembros de mi actual equipo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>No estoy satisfecho/a con las ganas de alcanzar los objetivos que demuestra mi equipo de trabajo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Algunos de mis mejores amigos/as forman parte de este grupo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Este grupo no me da suficientes oportunidades para mejorar mi forma de trabajar</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Me divierto más en otras reuniones sociales que en las que hago con la gente de este grupo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>No me gusta la manera en la que se trabaja en este grupo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Para mí este grupo es también uno de los grupos sociales más importantes de los que formo parte</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>El equipo de trabajo está unido a la hora de conseguir sus objetivos</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Los miembros del equipo piensan más en su propio beneficio que en el beneficio del grupo</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<i>Todos asumimos la responsabilidad cuando no se alcanzan los objetivos</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9

La gente de mi equipo rara vez hace reuniones sociales	1	2	3	4	5	6	7	8	9
La gente del equipo tiene aspiraciones que entran en conflicto con la meta del grupo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
A la gente del grupo de trabajo le gustaría pasar más tiempo juntos fuera de la jornada laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Si algún miembro del equipo tiene problemas a la hora de realizar el trabajo todos se ofrecen a ayudarlo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
La gente del equipo no suele reunirse fuera de la jornada laboral	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Los miembros del equipo no hablan entre sí acerca de la forma en que las tareas están repartidas con objeto de mejorar el rendimiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Datos sociodemográficos y percepción rendimiento:

19.- Sexo:.....

20.- Edad:.....

21.- Antigüedad en el grupo de trabajo:.....

22.- ¿Cuántas personas forman parte de tu equipo de trabajo?:.....

23.- Nivel de estudios:

- EGB.
- FP.
- BUP.
- COU
- Universitarios.
- Otros.

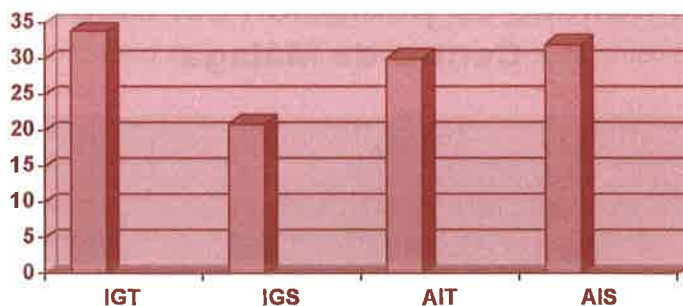
24.- ¿Hasta que punto crees que el resto tus compañeros/as comparten las opiniones de has formulado con respecto al equipo?

Muy poco 1—2—3—4—5 En muy alto grado

25.- En tu opinión el rendimiento laboral de tu grupo de trabajo en la actualidad es:

Muy bajo 1—2—3—4—5 Muy alto

Gráfica 2: Puntuaciones medias de las subescalas del Cuestionario de Ambiente de Grupo.



IGT=Integración grupal-tarea.

IGS=Integración grupal-social.

AIT=Atracción interpersonal hacia la tarea.

AIS=Atracción interpersonal-social.

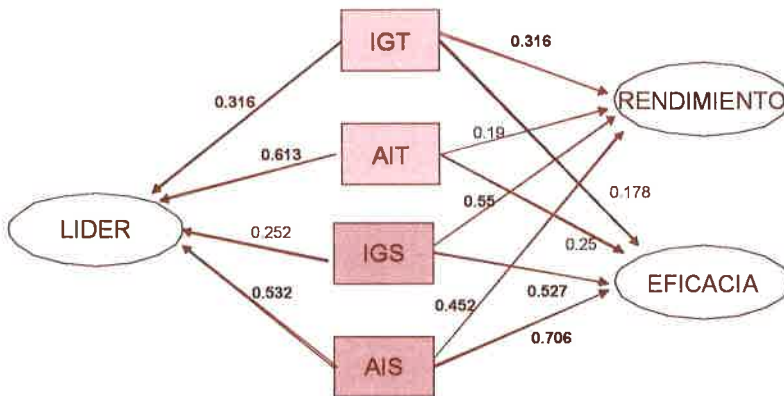
Tabla 2: Resultado de las correlaciones, intervalos de confianza y decisión respecto a las hipótesis.

H	VARIABLES	COEFICIENTE CORRELACIÓN	INTERVALO CONFIANZA	CONCLUSIÓN
1 A)	IGT-AIT	0.437*	(0.09-0.688)	Rechazo H_0
1 B)	IGS-AIS	0.49*	(0.11-0.722)	Rechazo H_0
2	IGT-Rendimiento AIT-Rendimiento	0.316* 0.19	(0.311-0.607) (-0.1824-0.515)	No rechazo H_0
3	IGT-Eficacia líder AIT-Eficacia líder	0.316* 0.613*	(0.311-0.607) (0.325-0.797)	Rechazo H_0
4	IGS-R endimiento AIS-Redimiento	0.556* 0.452*	(0.245-0.763) (0.109-0.698)	Rechazo H_0
	IGS-R<IGT-R AIS-R<AIT-R	0.556>0.316 0.452>0.190	se solapan IC se solapan IC	No rechazo H_0
5	IGT-Eficacia colectiva AIT-Eficacia colectiva	0.178 0.252	(0.243-0.506) (0.279-0.561)	No rechazo H_0

<p>6</p>	<p>IGS-Eficacia colectiva AIS-Eficacia colectiva IGS-E < IGT-E AIS-E < AIT-E</p>	<p>0.527* 0.706* 0.527 > 0.178 0.706 > 0.252</p>	<p>(0.206-0.746) (0.463-0.849) se solapan IC se solapan IC</p>	<p>Rechazo H₀ No rechazo H₀</p>
<p>7</p>	<p>Antigüedad/Total Cuestionario Ambiente de grupo</p>	<p>0.278</p>	<p>(-0.092-0.579)</p>	<p>No rechazo H₀</p>

IGT=Integración grupal-tarea.
IGS=Integración grupal-social.
AIT=Atracción interpersonal hacia la tarea.
AIS=Atracción interpersonal-social.

Gráfica 3: Representación de las correlaciones.



BIBLIOGRAFÍA

- Díaz Aledo M. Factores que inciden en el clima laboral. *El Rincón del gerente*. www.gerenteweb.com.
- Gil, C., Escobar, G. (2004). El Sistema de Gestión de Calidad del Centro de Servicios Sociales Comunitarios delo Distrito Centro. Profesionalización y garantía de derechos. *Documentos de Trabajo Social* , nº 33, 55-114.
- Molero, F. (2004): Cohesión grupal. En: Huici C, Morales JF. *Psicología de grupos I. Estructura y procesos* (pp.229-252). Madrid: UNED.
- Pita, S., Pértega, S (1997). Relación entre variables cuantitativas. *Cad Aten Primaria* , nº4,141-144.
- Sánchez F. El capital humano, factor crítico en el desarrollo de las organizaciones.www.Infainstein.com.ar.





MONOGRAFÍAS: INMIGRACION



APUNTES SOBRE INMIGRACIÓN EN LA PROVINCIA DE MÁLAGA

ANTONIO NARVÁEZ RODRÍGUEZ

Diplomado en Trabajo Social. Directivo voluntario de la Asociación Málaga Acoge.

RESUMEN

En estas líneas pretendo hacer un pequeño análisis sobre la **situación de la inmigración en el momento actual** en nuestra provincia. Para ello haremos un breve **repaso a los acontecimientos de los últimos años** y veremos que fenómenos que aunque ahora vemos como nuevos han ocurrido con anterioridad de forma parecida.

En este contexto **analizaremos el trabajo realizado por Málaga Acoge en el último semestre**. Haremos un pequeño perfil por sedes, veremos cuales han sido las demandas principales, nacionalidades.

Una vez más analizaremos **cifras de inmigración** procedentes tanto del Ministerio de Trabajo como del padrón lo que nos permitirá acercarnos al número de indocumentados, ver que nuevos flujos se están produciendo, las distintas fuentes a utilizar y sus inconvenientes. Con cifras menos actualizadas veremos que localidades tienen mayor número de inmigrantes.

Este planteamiento nos llevará a ver **procesos de asentamiento** concretos en nuestra provincia, como el de los brasileños en Antequera. No olvidaremos ver como la población de la Unión Europea sigue siendo mayoritaria en nuestra provincia.

Una reflexión sobre algunos de los colectivos inmigrantes que tiene situaciones especialmente destacadas y una reflexión sobre **el nuevo mapa de recursos** conformaran la parte fina.

PALABRAS CLAVES

Inmigración, Málaga Acoge, **Datos cuantitativos**, inserción.

INTRODUCCIÓN

Hace 15 años se produjeron varios fenómenos en la inmigración que serían el comienzo de una nueva etapa en la inmigración:

- *El 15 de junio de 1991 se deroga el acuerdo de necesidad de visado de turista con Marruecos, somos "la puerta de Europa" y hay que dar cumplimiento a la libre circulación de trabajadores, España es esencialmente un sitio de paso para los inmigrantes que van a los países europeos.*
- *También es el comienzo de las "barcas de la muerte", las pateras.*
- *Por último un gran proceso de documentación comenzó ese año, "sal a la luz" era el lema de aquella regularización. Comienzan colas *para regularizarse que "todavía duran".**

En el primer semestre del 2006 hay varios aspectos destacables a considerar:

- *La reubicación de inmigrantes indocumentados a nuestra provincia procedentes de Canarias. Entre los años 1995 y 2006 asistimos a al llegada de inmigrantes con ordenes de expulsión a nuestra provincia y puestos en libertad tras una estancia en el Centro de Internamiento. En los primeros años eran procedentes de Ceuta y Melilla, es de recordar que la llegada de estas personas que se les trasladaba sin posibilidades de futuro. A consecuencia de esto se producen los encierros en la catedral de finales de los años 1998. 1999 y 2000 buena parte de aquellos inmigrantes se regularizaron. Son inmigrantes que no engrosaron la lista de los indocumentados.*
- *La puesta en marcha por parte de los ayuntamientos de servicios dirigidos a inmigrantes en unos casos a (Fuengirola, Torremolinos, Nerja) o la consolidación y aumento de otros servicios (Vélez Málaga, Rincón de la Victoria, Estepona...) así como el proceso de aprobación del plan migratorio esta variando el mapa de recurso de nuestra provincia.*
- *La continuación de los retrasos en la concesión y renovación de los permisos. En algunos casos superior al año, a pesar de las nuevas dependencias y sistemas de renovación continúan. La necesidad de más medios de estos departamentos ha sido una característica diferenciadora de Málaga desde 1991.*
- *También ha sido una constante que se repite anualmente las peticiones del mundo asociativo para que cumplan unas condiciones mínimas del centro*

de internamiento entre las que se encuentra por ejemplo la existencia de un trabajador social. Ni siquiera tristes acontecimientos como acusaciones de irregularidades en el centro de internamiento son nuevos.

- Los *procesos de documentación son un absoluto y rotundo fracaso como forma de regular los flujos* ya que no ha conseguido ni siquiera disminuir de forma significativa el número de indocumentados y como todo un éxito desde el punto de vista que ha conseguido hacer aflorar trabajo sumergido cotizante a la seguridad social, ciudadanos de pleno derecho.

LA LABOR DE MALAGA ACOGE

En 1990 un grupo de emigrantes retornados y algunos inmigrantes decidieron fundar una organización dentro de la filosofía de lo que entonces se llamaba "los acoges". Fundaron Málaga Acoge. Su labor comenzó de una forma más estable en 1991, era la primera organización que trabajaba en este campo en nuestra provincia, sus comienzos están marcados por el apoyo de la Iglesia Católica y posteriormente la Iglesia Evangélica Española.

Algunos de *los principios de aquella organización* son:

- Prestar servicios a los inmigrantes que facilitasen su integración como clases de español, servicios jurídicos, información social.
- La colaboración con las administraciones y la reivindicación de aquellos aspectos que se consideran injustos. Desde el principio se produjeron peticiones de mejora, del centro de internamiento, de la legislación vigente.
- Ser una organización básicamente de voluntarios, donde estos los que marcan las líneas de la organización.

En 1994 se añade un nuevo principio:

- La independencia religiosa y política.

En este año se realiza una de las apuestas, fue revisar nuestros servicios, para dotarlos de mayor calidad, mayor tiempo por usuario, elaboración de determinados procedimientos, intervenciones multidisciplinares para sacrificar la accesibilidad de los usuarios, horarios de atención reducidos.

Las preocupaciones por como fomentar el voluntariado en nuestra organización, el no perder un talante reivindicativo con un más de un 80 % de financia-

ción pública, la necesidad de un nuevo marco migratorio, han sido debates constantes de nuestra organización.

Nuestra organización nace en Málaga y Fuengirola, organizándose posteriormente grupo de voluntarios que crean las sedes de Torre del Mar y Antequera.

En el comienzo de nuestra organización el 90% de los inmigrantes atendidos era marroquíes y mayoritariamente hombres. Las grandes dificultades que presentaban la inserción de las familias eran la escolarización adecuada de los niños, la limitación del acceso a recursos básicos y sobre todo la documentación.

En el primer semestre del 2006 la asociación atendió desde sus servicios de información y tratamiento social (a este programa lo denominamos acogida) a 2.767 inmigrantes solamente el 12 % eran marroquíes y el 53% del total de los atendidos mujeres y el 74% indocumentados.

El servicio de acogida está concebido como un primer nivel de atención, un segundo nivel lo componen programas como el de orientación laboral dirigidos a personas con un proyecto migratorio más asentado. Desde nuestro programa de acogida destaca el tratamiento de necesidades puntuales y la derivación a los recursos internos o externos a los que puede tener derecho. Personas con un proyecto migratorio poco asentado (menos de tres años en el país, falta de trabajo, vivienda..) son el perfil más habitual. Para continuar al proceso de inserción se cuenta con otros recursos internos como programas formativos (clases de español), proyectos destinados a la orientación e inserción laboral, actuaciones cuyo objetivo es obtener o mantener vivienda o alojamiento, asesoramiento jurídico.

Los problemas relacionados con el alojamiento han sido los más repetidos, especialmente en **Málaga capital**. En la capital de la provincia nos seguimos encontrando con un grupo de alrededor de 50 personas estables que **siguen durmiendo en la calle** mayoritariamente se trata de personas de personas de Europa del Este y marroquíes. Esto ha significado un cambio de perfil ya que con anterioridad el grupo que más atendíamos era el de africanos subsaharianos

Destacamos el trabajo en red que se realiza con:

- El Colegio de Abogados, coordinando la orientación jurídica con el proyecto de inserción de los servicios de Málaga Acoge.
- El Comedor de Santo Domingo, los Hermanos de San Juan de Dios con los que se coordina una red básica de asistencia.
- El albergue municipal con el que realizamos el proyecto "pisos puente".

Las poblaciones atendidas mayoritariamente han sido la Marroquí y Boliviana con un porcentaje muy igualado entre hombres y mujeres, mayoritariamente indocumentados

En nuestra sede de **Fuengirola** la población mayoritariamente atendida es sudamericana en especial argentinos, paraguayos y bolivianos las demandas principales van dirigidas al acceso al sistema sanitario, búsqueda de trabajo, y programa de vivienda. Existe una coordinación estrecha con los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Fuengirola. El asentamiento de familias completas continua siendo una constante en esta localidad.

En nuestra sede de **Vélez Málaga** destaca además de la población sudamericana, la población rumana. Destaca su asiento en la Caleta de Vélez trabajando sobre todo en la construcción y el servicio doméstico. En este centro destacan la información jurídica y la inserción laboral como demandas. Merece una especial atención el trabajo de animación e inserción educativa realizado con menores.

En nuestra sede de **Antequera** destaca sobre todo la población brasileña que supone un 43% de la población atendida que trabajan principalmente en la agricultura y que demandaba alojamiento, trabajo e información jurídica principalmente.

Destacamos que la población inmigrante atendida por Málaga Acoge se caracteriza mayoritariamente por ser sudamericana, indocumentada, con problemas de alojamiento, documentación y estabilización laboral.

LAS CIFRAS

¿Cuántos inmigrantes residen en la provincia de Málaga? ¿Qué nacionalidad, situación documental tienen? Las cifras de inmigrantes documentados del Ministerio de Trabajo nos ayudan a realizar una aproximación al número de personas que residen en nuestra provincia, solamente eso una aproximación. En las cifras del Ministerio de Trabajo no contemplan a los indocumentados, mejor expresado a los que carecen de permiso de estancia o residencia. Las cifras del padrón nos proporciona una cifra que incluye una parte de esta franja de población pero también factores distorsionantes:

- Una parte de los inmigrantes no se empadronan por diversos factores:
 - Miedo al acceso de la policía a los datos del padrón en los términos que se establece en la ley.

- Falta de documentos que atestigüen la posesión de un domicilio y o documento identificativo que hacen que no se permita el empadronamiento. Un ejemplo de esto son aquellos inmigrantes establecidos en Málaga que habitan infraviviendas, alquilando habitaciones, o los que cuyo único documento identificativo es una orden de expulsión no ejecutada. Caso de los inmigrantes trasladados de Canarias por ejemplo.
 - Aquellos que no han renovado su padrón ya sean por miedo o por desconocimiento y se les ha dado de baja.
 - También existen inmigrantes con permiso de residencia que no están empadronados, ya sea por la baja al no renovar el padrón, ya sea por no poder demostrar un domicilio, o por no tener conciencia de su utilidad.
- Una parte de los empadronados incluidos no deberían contabilizarse por:
 - Adquisición de la nacionalidad.
 - Doble empadronamiento.
 - No residir ya en el país.

La baja de oficio del padrón de los inmigrantes (documentados o no) va a tener como consecuencias impedir o retrasar en el acceso a determinadas prestaciones tales como los servicios sociales municipales o como las pensiones no contributivas. Esta misma bajas automáticas harán también que la fotografía que obtenemos de estos datos se aproxime menos a la realidad.

Si el año pasado en este balance cifrábamos la **población indocumentada** en unas 25.000 personas este año el calculo supera, las **25.000** personas entre personas empadronadas a enero del 2006 y con permiso de residencia a 30 de junio del 2006. Teniendo en cuenta que desde enero habrá habido un aumento de los empadronados a pesar de las bajas producidas en el padrón. Además en nuestros continuamos recibiendo personas recién llegadas.

El número de inmigrantes documentados entre enero y junio del 2006 creció un 23%, en 11891 personas. Esto es achacable a los coletazos proceso de documentación

De 181.589 extranjeros pasamos a 191.978 en el 2006. Pero el número de extranjeros de fuera d el UE. ha pasado de 90.856 a 88.519 según los datos de avance del padrón, es decir el número de inmigrantes de fuera de la UE ha disminuido. Factores que han podido influir en esto han sido:

- El trasvase estadístico de los nuevos países de la UE.
- Las bajas automáticas del padrón y sus actualizaciones.
- El peso de la población latinoamericana que se va nacionalizando

El crecimiento por redes naturales producido por la reagrupación familiar en sentido amplio es el factor principal en el crecimiento de los colectivos como el marroquí y el argentino.

La llegada de bolivianos, paraguayos y rumanos son colectivos que tienden a crecer proporcionalmente más.

Otros colectivos tienden a disminuir o al menos a no aumentar como los ucranianos, chinos o filipinos. Hay colectivos como filipinos y chinos que las cifras de empadronados son inferiores a las cifras de inmigrantes con permiso de residencia.

Algunas conclusiones:

- La inmigración indocumentada continuará creciendo mientras existan las diferencias norte sur, la ordenación de estos flujos es "ese cascabel que nadie ha conseguido ponerle al gato".
- Málaga continua siendo atrayente.
- Cada vez va a ser más complicado tener aproximaciones cuantitativas de número de indocumentados.

UN NUEVO MAPA DE RECURSOS

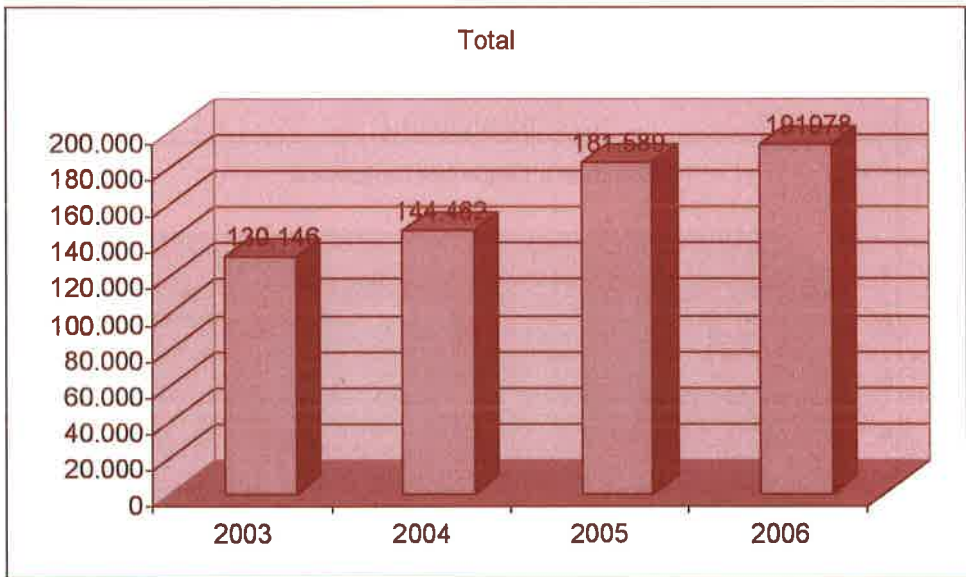
Las transferencias concedidas por la Conserjería de Gobernación para programas dirigidos a Ayuntamientos están configurando *un nuevo mapa de recursos*, una nueva red municipal de servicios especializados.

Sin duda hoy por hoy los inmigrantes continúan tendiendo a acudir más a las organizaciones que a los servicios sociales, especialmente en los primeros años de su estancia.

Las organizaciones han ido fortaleciendo sus servicios inserción laboral, clases de español, servicios jurídicos, apoyo al alojamiento que suponemos irán asumiendo las administraciones

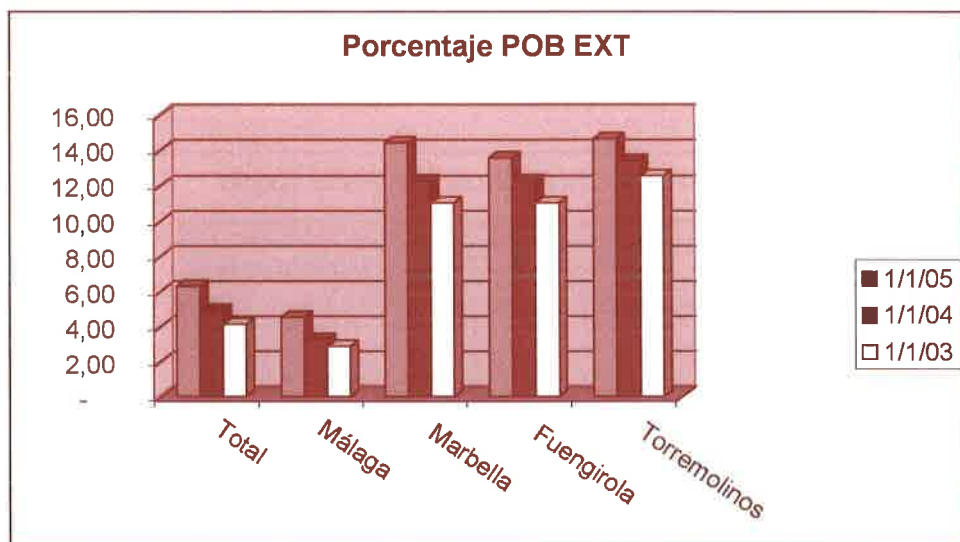
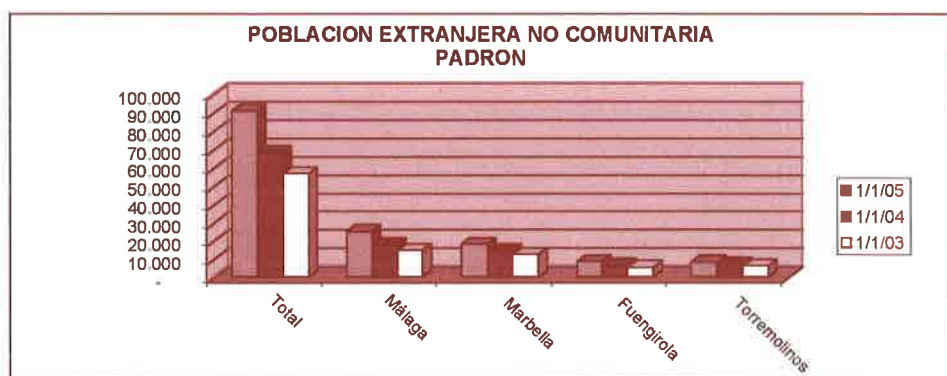
Servicios municipales en las localidades de Nerja, Vélez Málaga, Rincón de la Victoria, Málaga, Torremolinos, Fuengirola, Mijas, Benalmádena, Marbella, Coín,

	POBLACION EXTRANJERA PADRON			
	01/01/2006	01/01/2005	01/01/2004	01/01/2003
Total	191.978	181.589	144.462	130.146
Málaga		29.717	21.685	18.379
Marbella		27.526	22.544	21.243
Fuengirola		18.596	15.639	14.191
Torremolinos		14.214	12.598	12.106



Datos del padrón. Página Web del INE. ine.es



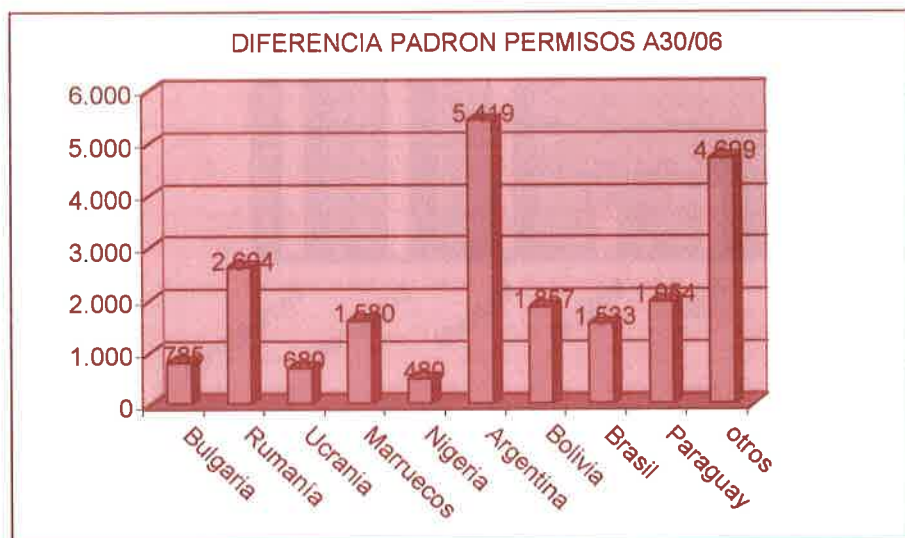
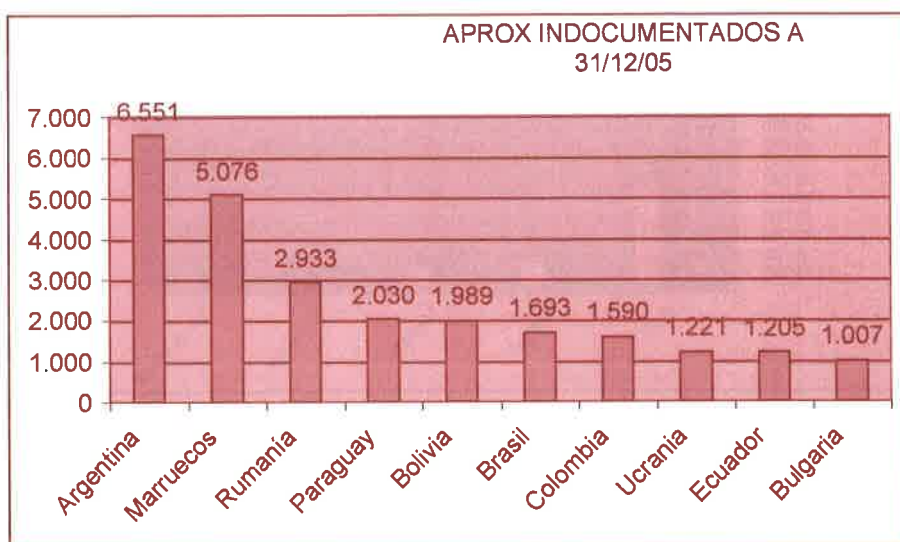


Los mayores porcentajes de extranjeros continúan estando en la costa del sol occidental

Si tuviéramos en cuenta a la población comunitaria Benahavis sería la población con mayor porcentaje de extranjeros con un 49% de la población.

Datos del padrón. Pagina Web del INE. ine.es





El segundo gráfico compara cifras de padrón a 1 de enero con documentados a 30 de junio, creemos que las cifras de indocumentados serán superiores. Llama la atención la disminución de la población marroquí indocumentada que puede estar debida a que en realidad estemos hablando de incremento de documentados por reagrupación familiar.

Elaboración propias datos de la Web MTAS del INE.

	datos padrón	1/1/006	30-06-06
	Málaga	POS IND	POS IND
Total Extranjeros	191978	80.220	57.552
TNEUE	88519	35.715	23.824
POB COM	103459	44.505	33.728
Reino Unido	51047	24.791	19.555
Bulgaria	2200	1.007	785
Rumania	4984	2.933	2.604
Rusia	2310	731	297
Ucrania	4944	1.221	680
Marruecos	17810	5.076	1.580
Nigeria	1840	692	480
Argentina	12994	6.551	5.419
Bolivia	3024	1.989	1.857
Brasil	2667	1.693	1.533
Colombia	5685	1.590	369
Ecuador	5008	1.205	367
Paraguay	2845	2.030	1.954
China	2792	352	-746
Filipinas	1059	-11	-154

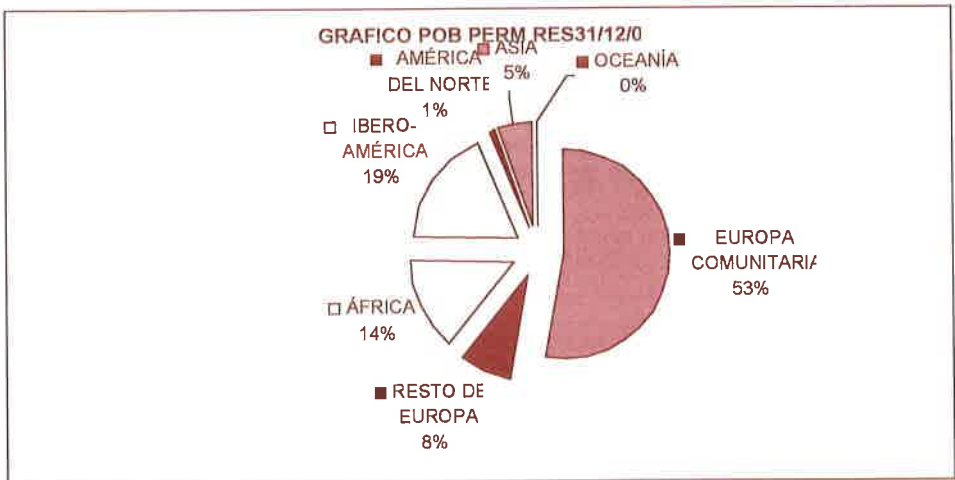
¿Primeros efectos hay inmigrantes con permiso no empadronados? , ¿Colectivos que tienden a no empadronarse por no ser usuarios habituales de ciertos servicios? Elaboración propia datos de la Web MTAS del INE.



PERMISO DE RESIDENCIA

	30/06/2006	31/12/2005
EUROPA COMUNITARIA	69.731	58954
RESTO DE EUROPA	10.784	9112
ÁFRICA	19.927	15882
IBERO-AMÉRICA	25.218	20945
AMÉRICA DEL NORTE	1.163	922
ASIA	7.447	5791
OCEANÍA	109	97
	134.379	111.703

- Datos a 31/12/05 y a 30/06/06 de permisos de residencia vigentes. Pagina Web del Observatorio Permanente de la Inmigración.



- Datos a 31/12/05 y a 30/06/06 de permisos de residencia vigentes. Pagina Web del Observatorio Permanente de la Inmigración

PERMISOS DE RESIDENCIA	30-6	PORCENTAJE SOBRE TOTAL	30-12
TOTAL	134.426	5	111758
EUROPA COMUNITARIA	69.731	11	58954
Alemania	5.561	7	4821
Austria	355	8	312
Bélgica	2.411	14	2165
Dinamarca	3.175	42	2851
Eslovaquia	125	4	99
Estonia	102	23	75
Finlandia	2.937	46	2613
Francia	3.602	7	3189
Grecia	84	4	70
Hungría	173	7	98
Irlanda	1.153	16	971
Islandia	35	9	28
Italia	7.208	8	6070
Letonia	71	7	36
Lituania	277	2	176
Noruega	1.387	15	1250
Países Bajos	3.357	14	2933
Polonia	1.005	2	571
Portugal	1.261	2	885
Reino Unido	31.492	19	26256
Rep. Checa	128	4	93
Suecia	3.040	26	2698
Suiza	706	7	622
Otros Europa Comunitaria	86	11	72

RESTO DE EUROPA	10.784	3	9112
Albania	23	3	13
Andorra	1	0	0
Bielorrusia	143	7	114
Bosnia-Herzegovina	54	4	46
Bulgaria	1.415	3	1193
Croacia	67	6	50
Moldavia	181	2	160
Rumania	2.380	1	2051
Rusia	2.013	9	1579
Serbia - Montenegro	172	7	129
Turquía	66	6	49
Ucrania	4.264	8	3723
Otros Resto de Europa	5	2	5
ÁFRICA	19.927	3	15882
Angola	7	1	4
Argelia	364	1	292
Burkina Faso	18	4	17
Cabo Verde	9	0	3
Camerún	52	2	50
Congo	7	1	7

Costa de Marfil	59	6	59
Egipto	107	5	82
Etiopía	17	5	15
Gambia	5	0	5
Ghana	503	6	421
Guinea	60	1	56
Guinea Bissau	9	0	6
Guinea Ecuatorial	27	0	20
Kenia	32	7	25
Liberia	7	2	8
Malí	72	1	67
Marruecos	16.230	3	12734
Mauritania	196	3	198
Nigeria	1.360	7	1148
Rep. Dem. del Congo	13	1	11
Rep. Sudafricana	132	21	108
Senegal	441	2	380
Sierra Leona	19	3	15
Túnez	50	4	38
Otros África	131	7	113
IBERO-AMÉRICA	25.218	3	20945
Argentina	7.575	9	6443
Bolivia	1.167	2	1035
Brasil	1.134	4	974
Chile	642	3	540
Colombia	5.316	3	4095
Costa Rica	17	3	15
Cuba	876	2	731
Ecuador	4.641	1	3803
El Salvador	17	1	22
Guatemala	17	2	14

Guatemala	17	2	14
Honduras	31	1	26
Méjico	244	2	220
Nicaragua	59	5	47
Panamá	11	1	10
Paraguay	891	12	815
Perú	437	1	362
Rep. Dominicana	438	1	358
Uruguay	889	4	781
Venezuela	799	3	642
Otros Iberoamérica	17	4	12
AMÉRICA DEL NORTE	1.163	7	922
Canadá	245	15	190
Estados Unidos	918	6	732
ASIA	7.447	4	5791
Armenia	115	3	81
Bangladesh	149	3	111
China	3.538	4	2440
Corea del Sur	14	1	10
Filipinas	1.213	6	1070
Georgia	66	2	50
India	558	4	465
Indonesia	58	12	47
Irak	99	15	81
Irán	284	14	226
Israel	104	12	83
Japón	197	5	162
Jordania	83	10	67
Kazajstán	23	7	17
Líbano	170	16	146
Nepal	9	3	11
Pakistán	258	1	287
Palestina	18	5	17

Siria	177	11	161
Tailandia	97	14	68
Taiwán	13	4	13
Otros Asia	204	12	178
OCEANÍA	109	6	97
Australia	90	8	84
Nueva Zelanda	18	3	12
Otros Oceanía	1	11	1
Apátridas y No consta	47	4	55
TOTAL	134.426	5	111758

Los datos porcentuales se refieren al porcentaje de residentes con permisos de residencia sobre el total nacional, el peso de la concentración comunitaria en nuestra provincia resulta claro

- Elaboración propia a partir de los Datos a 31/12/05 y a 30/06/06 de permisos de residencia vigentes. Pagina Web del Observatorio Permanente de la Inmigración



LA POLÍTICA Y LOS RECURSOS MUNICIPALES EN MATERIA DE INMIGRACIÓN

MANUEL SERRANO OCAÑA

Diplomado en Trabajo Social. Trabajador Social de programas de inmigración en el Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Málaga.

INTRODUCCIÓN

El momento actual en que nos encontramos es el del asentamiento del fenómeno migratorio en nuestro país y por ende en nuestra Ciudad. Estamos ante un marco cambiante, con un marco legislativo en plena evolución, no sólo el marco nacional, si no la construcción de un modelo migratorio común europeo.

Estamos construyendo un modelo migratorio, que se ha basado en las actuaciones de los países con mayor experiencia en este fenómeno. Pero no debemos olvidar que la inmigración como fenómeno es a todas luces dinámico, y por ello necesitará de una respuesta también dinámica. Ello nos lleva al diseño de políticas, en este caso municipales, que sean también permeables y sujetas a los cambios que se van produciendo periódicamente. Así pues esta respuesta exigirá del diseño y prestación de unos recursos al colectivo inmigrante, siempre abiertos a un aló de aire fresco.

Tampoco debemos de olvidar y tener en cuenta el marco tanto legislativo como institucional del resto de las administraciones con competencias en la materia y que van a incidir directamente en la política migratoria del Excmo. Ayuntamiento de Málaga.



1) LEGISLACIÓN Y MARCO INSTITUCIONAL

1.1) ÁMBITO EUROPEO

Política de Inmigración (Art III-267 de la Constitución Europea).

Establecida en el Consejo Europeo de Tampere como política común. La convención recomendó la consagración en el Tratado Constitucional de una política común sobre inmigración que estableciera medidas de incentivos y apoyo para asistir a los Estados miembros, fomentando la integración de los inmigrantes con el objetivo de gestionar eficazmente los flujos de inmigrantes para garantizarles un trato equitativo, luchando contra la inmigración ilegal y la trata de seres humanos, en particular de mujeres y niños. Asimismo, apoyar a los Estados miembros en cuanto a la integración de los nacionales de terceros países.

El tratado de Shengen, firmado el 19 de junio de 1990 y ratificado por España el 25 de junio de 1991, es la plasmación jurídica de la libre circulación de trabajadores.

Este punto de partida se irá desarrollando en distintas cumbres, intentado forjar una política común de extranjería.

En 1993, se firma el tratado de Maastrich; en 1997 tiene lugar la cumbre de Ámsterdam y se profundiza en una política común con respecto al reconocimiento de derechos de trabajadores de terceros países.

En la cumbre de Tampere se establecen 4 líneas comunes:

- Colaboración con los países de origen de la inmigración para luchar contra la pobreza y mejorar los derechos humanos.
- Instauración de un sistema europeo común de asilo.
- Implantación de un trato justo para los residentes extracomunitarios.
- Gestión de los flujos migratorios, centrándose en hacer frente a la inmigración irregular.

En la cumbre de Sevilla del 2001 se profundizó en este último punto.

En el marco comunitario se siguen dando pasos para la construcción de un marco común. Valga como ejemplo de ello "El libro verde relativo a una Política Comunitaria de retorno de los residentes ilegales" presentado por la Comisión de las Comunidades Europeas el 10 de abril de 2002.

Una política común de visados (el llamado visado Shengen), el reparto de las cargas fronterizas tanto por desplazados como por inmigración irregular, políticas comunes de reagrupación familiar, son objeto de diversas directivas europeas.

1.2) ÁMBITO ESTATAL

Artículo 13 de la **Constitución** en el cual se dice art. 13.1 "Los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que se garantizan en el TÍTULO I."

El punto segundo de este artículo ha sido objeto de la única reforma que se ha producido en nuestra constitución. A partir de esta reforma se permite el sufragio activo y pasivo a los extranjeros, atendiendo al principio de reciprocidad en las elecciones municipales. En este punto segundo, se restringe el derecho a participar en los asuntos públicos reconocido en el artículo 23. así mismo, se limitan el derecho a la libre circulación (artículo 19), el derecho de petición (artículo 29), derecho al trabajo (artículo 35).

La reforma anteriormente mencionada, se hizo necesaria a partir de la entrada en la unión Europea de nuestro país.

En la Carta Magna se establece así mismo en el artículo 149 1.2 que el estado tiene competencias exclusivas sobre nacionalidad, inmigración, extranjería y derecho de asilo.

El marco jurídico nacional general tiene su base en la **Ley Orgánica 14/2003 de 20 de Noviembre**, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de Enero sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Marco institucional:

Como ya hemos visto las competencias en materia de regulación de las migraciones y de extranjería, es materia **estatal**.

La coordinación en materia de extranjería, corresponde a la Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración; dependiente del Ministerio del Interior. Si bien las medidas en materia de extranjería proceden de diversos ministerios; de Asuntos Exteriores, de justicia, del interior de Educación, Cultura y Deporte, de Trabajo y Asuntos Sociales, de Administraciones Públicas, de Sanidad. Todos ellos colaboran dentro del Plan GRECO.



1.3) ÁMBITO AUTONÓMICO

El nivel de competencias **autonómico** viene dado por el Estatuto de Autonomía en el artículo 12 se dice "la comunidad autónoma de Andalucía promoverá las condiciones para la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas..."

Además en la medida que tiene competencias en los siguientes ámbitos:

13.8 Política territorial: ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda.

13.21 Sanidad e higiene

13.22 Asistencia y servicios sociales.

13.23 Instituciones públicas de protección y tutela de menores.

Las competencias transferidas, en materia de educación, políticas activas de empleo.

Tiene competencias en el acceso de los inmigrantes en los distintos ámbitos.

Así, centrándonos en el ámbitos de los servicios sociales. La ley de Servicios sociales de Andalucía 2/88 establece en su artículo 3, establece que "... los extranjeros, refugiados y apartidas residentes en el territorio de la Comunidad Autónoma tendrán derecho a los servicios sociales siempre de conformidad con los dispuesto en las normas, tratados y convenios internacionales vigentes en la materia, sin perjuicio de lo que se establezca reglamentariamente, para quienes se encuentren en reconocido estado de necesidad..."

Las competencias en materia de coordinación dentro de este ámbito se encuentran en la Consejería de Gobernación, Dirección General de Políticas Migratorias. Desde esta Dirección General, se coordina el Primer Plan Integral para la Inmigración en Andalucía. Si bien esta Consejería tiene la coordinación del Plan, una vez más nos encontramos con que la intervención es de todas las Consejerías representadas en la Comisión Técnica de Seguimiento del mismo.

1.4) ÁMBITO LOCAL

Las competencias en el ámbito local, nos la encontramos reguladas en la ley 7/85 de 2 abril, reguladora de las bases de régimen local.

En el artículo 25.2 se establece que el municipio ejercerá competencias en "K) Prestación de servicios sociales y de promoción y de reinserción social."

En el artículo 26.1.c que los municipios mayores de 20.000 habitantes deberán prestar servicios sociales.

Así mismo se establece la obligatoriedad de estar empadronado y de mantener el padrón por parte de los ayuntamientos.

También hay que tener en cuenta la ley de Servicios sociales de Andalucía de fecha, 2/88 de 4 de abril.

2) POLÍTICAS DE INTERVENCIÓN ESTATAL Y AUTONÓMICA

Las políticas de intervención estatal y autonómica vienen marcadas por los Planes establecidos en estos ámbitos.

2.1) A NIVEL ESTATAL

Las políticas de intervención sobre migraciones viene reflejadas en el Programa Global de Regulación de la Extranjería y la inmigración en España (GRECO) mencionado anteriormente.

Este programa tiene una duración del año 2000 al 2004 y esta coordinado y diseñado por la Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración dependiente del Ministerio del Interior correspondiendo su Evaluación a la Comisión Interministerial de Extranjería.

El programa tiene 4 líneas básicas

1. Diseño global y coordinado de la inmigración como fenómeno deseable para España, en el marco de la Unión Europea.

Acciones de esta línea

- 1.1 Estudio del fenómeno migratorio en España, su evolución y previsiones.
- 1.2 Determinación del número de inmigrantes que anualmente necesita España, su cualificación y su tipología.
- 1.3 Ordenación de la llegada de inmigrantes desde los países de origen, mediante la firma de Convenios que contemplen todos los aspectos del fenómeno migratorio.
- 1.4 Codesarrollo de los países de origen y tránsito de los inmigrantes.


- 1.5 participación de España en el diseño de la política común de inmigración, fronteras y asilo de la unión Europea.
2. Integración de los residentes extranjeros que contribuyen activamente al crecimiento de nuestro país y de sus familias.

Acciones:

- 2.1 Alcanzar el ejercicio pleno de los derechos de los que son titulares las personas inmigrantes.
- 2.2 Mejora de los procedimientos para la adquisición de la nacionalidad, mediante la reducción de los plazos de tramitación, considerando que representa un claro exponente de la integración en nuestra sociedad.
- 2.3 Incorporación de los inmigrantes al mercado de trabajo, en igualdad de condiciones que los españoles.
- 2.4 Acogida y atención de extranjeros que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.
- 2.5 Actuación concertada para la ejecución de medidas de integración con Administraciones públicas y organizaciones no gubernamentales.
- 2.6 Revisión de la estructura administrativa existente para atender a la tramitación de las autorizaciones y permisos que sean solicitados por los inmigrantes.
- 2.7 Lucha contra el racismo y la xenofobia.

Regulación de los flujos migratorios para garantizar la convivencia en la sociedad española.

Acciones:

- 3.1 Potenciación de los consulados españoles.
 - 3.2 Potenciar la actuación de los controles fronterizos.
 - 3.3 Lucha contra las redes de inmigración ilegal.
 - 3.4 Mejora de los mecanismos destinados a luchar contra la inmigración irregular.
 - 3.5 Mejora de los mecanismos destinados a luchar contra la explotación de los trabajadores extranjeros.
- 

3.6 Mejora de los mecanismos existentes para la protección de los menores extranjeros no acompañados.

4. Mantenimiento del sistema de la protección para los refugiados y desplazados

Acciones:

- 4.1 La imprescindible adaptación de la normativa de asilo a las directrices que emanen de la Unión Europea.
- 4.2 Condiciones de acogida de solicitantes de asilo en el territorio español, en especial de los menores no acompañados.
- 4.3 Proporcionar capacitación laboral para los refugiados.
- 4.4 La adecuación de las instalaciones fronterizas para atender a los solicitantes de asilo en fronteras.
- 4.5 Establecer la adecuada protección para las personas que tienen la condición de apartidas.

El Plan se desarrolla en 4 líneas básicas, 23 acciones y 72 medidas concretas.

Por otro lado estas líneas de trabajo inspiran las medidas en temas de inmigración incluidas en el Plan Nacional de Inclusión Social.

2.2) EN EL NIVEL AUTONÓMICO


2.2.1) Las políticas de inmigración vienen reguladas por el **Decreto 1/2002 de 9 de Enero**, por el que se aprueba el **I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía**, y que atribuye las competencias a la Consejería de Gobernación a través de la Dirección General de Coordinación de Políticas Migratorias. El mencionado Plan tiene una vigencia del 2001 al 2004 y actualmente se está redactando el II Plan.

LOS PRINCIPIOS RECTORES DEL PLAN SON:

- A) *Igualdad*: como principio básico según el cual, la incorporación de las personas de origen extranjero ha de producirse en condiciones de equiparación con los nacionales en derechos, obligaciones y oportunidades.
- B) *Integralidad*: el Plan debe contener aspectos de prevención, atención y promoción, y debe contemplar **íntegramente** las diferentes áreas de actuación.

- C) *Globalidad*: la consideración de la sociedad como un todo.
- D) *Coordinación* de todos los organismos que intervienen en el fenómeno de la inmigración.
- E) *Participación*: la implicación e intervención activa de las organizaciones sociales, profesionales, civiles y culturales.
- F) *Interculturalidad*: teniendo en cuenta la interacción entre la sociedad de acogida y la población inmigrante.
- G) *Descentralización*: a nivel municipal.
- H) *Normalización*: no se trata de crear una red paralela para la prestación de servicios sino de realizar las estrategias adecuadas.
- I) *Socialización*: la obligación de los poderes públicos de impulsar la integración plena de los inmigrantes.

OBJETIVOS GENERALES:

- 1 Favorecer la plena integración social, laboral y personal de la población inmigrante, como sujeto de derechos y deberes, creando las condiciones que favorezcan dicha integración en el seno de la sociedad andaluza.
- Asegurar el acceso de la población inmigrante a los servicios básicos comunes al conjunto de la población, tales como la sanidad, la educación, la vivienda, los servicios sociales y la atención jurídica, impulsando y realizando estrategias activas que garanticen este acceso.
 - Cualificar la oferta de bienes y servicios tanto a la población inmigrante como a la de acogida, fomentando la coordinación y cooperación de las actuaciones de los poderes públicos, poniendo en valor los recursos disponibles.
 - Mejorar permanentemente el conocimiento de la realidad y de las estrategias más adecuadas para el cambio, mediante el mantenimiento sostenido de la actividad de investigación y la formación permanente de personal cualificado para este tipo de intervención.
 - Fomentar la sensibilización social acerca de los valores positivos del hecho de la inmigración y de rechazo a toda forma de racismo y xenofobia, y cualquier clase de discriminación.
- 

- Contribuir a mejorar las condiciones de vida y de las infraestructuras de los países de origen de la población inmigrante, mediante el conjunto de actuaciones que constituyen la Cooperación al Desarrollo, incidiendo, así en las causas del hecho migratorio.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN

ÁREA	Nº DE OBJETIVOS	Nº DE MEDIDAS
Socio-educativa	6	23
Socio-laboral	10	21
Socio-sanitaria	8	11
Recursos sociales	10	42
Vivienda	2	8
Socio-cultural	5	20
Atención jurídica	2	4
Formación e investigación	13	25
Sensibilización social	4	15
Cooperación al desarrollo	1	3
Total	61	172

2.2.2) También hay que tener en cuenta las medidas y actuaciones recogidas en el **objetivo específico 11.3 del Plan Andaluz para la Inclusión Social 2003-2006:**

- Favorecer un clima social de convivencia, respeto y tolerancia en las zonas que acogen más inmigrantes mediante la difusión desde los centros educativos de los valores democráticos de respeto a las minorías y del pluralismo.
- Favorecer el acceso de la población inmigrante a las acciones de Formación Profesional Ocupacional y al programa de apoyo al autoempleo.
- Promover la captación de inmigrantes en orden a determinar las necesidades de salud de cada persona que lo precise.
- Ofrecer atención inmediata y ejercer la tutela de los menores extranjeros no acompañados.

- Asesorar, informar y acoger a mujeres inmigrantes que hayan sido víctimas de explotación sexual, para facilitarles la salida de esa situación.
- Ofertar un servicio de orientación jurídica gratuita a los inmigrantes.
- Promover la participación social de estos colectivos mediante la participación, especialmente de los menores, en prácticas deportivas que las que puedan inducir valores de solidaridad, colaboración, diálogo, tolerancia, igualdad y no discriminación.
- Favorecer la construcción de viviendas y alojamientos adecuados para trabajadores inmigrantes temporeros y apoyar el acceso de la población inmigrante a créditos hipotecarios destinados a la adquisición de viviendas.
- Promover el alojamiento temporal o normalizado de la población inmigrante.
- Analizar y estudiar los procesos de integración social de la inmigración y fomentar la formación de profesionales en materia de intermediación cultural.
- Fomentar el conocimiento de la realidad de la población inmigrante desde una perspectiva de género.
- Sensibilizar y prevenir las actitudes racistas y xenófobas
- Conceder ayudas económicas a familias que atiendan, en origen, a los hijos de los inmigrantes temporeros en la ausencia de sus padres mientras están trabajando en las campañas migratorias.
- Promover la asistencia a los emigrantes temporeros andaluces y sus familias, que residan en territorio andaluz y requieran una atención social y educativa mediante programas de asistencia de monitores, ayudas económicas a familias, facilitar traslado al lugar de trabajo, informar y prestar asistencia a los emigrantes y sus familias.
- Participar en la financiación del mantenimiento y equipamiento de sedes de federaciones y asociaciones de temporeros.
- Desarrollar programas de prevención de las migraciones de temporada, mediante estudios sobre los recursos existentes, proyectos viables para la creación de empresas y cursos de formación.
- Atender a emigrantes residentes en el exterior, mediante la preparación a la jubilación y realizar actividades de promoción e integración social.

3) POLÍTICA DE INTERVENCIÓN MUNICIPAL

La política migratoria de intervención municipal del Excmo. Ayuntamiento de Málaga viene regulada mediante el IV plan municipal de servicios sociales para la inclusión social vigente hasta el 2007. En el mencionado plan se recogen tanto las necesidades del colectivo inmigrante como las medidas a poner en marcha:

NECESIDADES:

- Necesidad de Información integral
- Necesidad de cubrir las necesidades básicas de dicho colectivo
- Necesidad de escolarización y de erradicar el absentismo de la población inmigrante.
- Necesidad de información y asesoramiento en materia psicológica y en salud.
- Necesidad de información, orientación e inserción laboral
- Necesidad de asesoramiento y apoyo legal de la población inmigrante.-
- Necesidad de aprendizaje de la lengua y cultura españolas .-
- Necesidad de cursos de búsqueda Activa de Empleo.
- Necesidad de conocer los recursos existente para dicho colectivo.
- Necesidad de alojamiento y de atención integral de los inmigrantes que se encuentren sin residencia de forma temporal o permanente.-
- Necesidad de coordinación institucional entre las distintas administraciones y Asociaciones implicadas
- Necesidad de conocimiento mutuo y de sensibilización sobre las diferentes culturas de la población autóctona e inmigrante.-
- Necesidad de solidaridad y tolerancia para evitar el rechazo y la xenofobia.-
- Necesidad de integración social y laboral de los inmigrantes que viven en Málaga, por cuanto ello va a redundar en beneficio de la convivencia.
- Necesidad de investigación social sobre la problemática del colectivo de inmigrantes.
- Necesidad de Jornadas relacionadas con los movimientos migratorios
- Necesidad de apoyo y asesoramiento a las ONGs y asociaciones, que trabajan con la población inmigrantes.
- Necesidad de promover y apoyar la creación de asociaciones, y ONG para promover la participación de la población en la mejora de la calidad de vida.
- Necesidad de coordinación entre los Servicios Sociales y Asociaciones.

MEDIDAS :

- Realización de Campañas de sensibilización destinadas a erradicar el racismo, la discriminación racial, la xenofobia y la intolerancia.
- Promover la realización de cursos, jornadas, etc., de formación sobre y reflexión en el campo de la inmigración, contribuyendo el mayor conocimiento mutuo de la población autóctona e inmigrante, para profesionales que trabajan con el colectivo.
- Mantener y promover los proyectos de escolarización y de prevención del absentismo escolar, para fomentar la plena integración de los menores inmigrantes.
- Diseño e implementación de programas y proyectos de prevención con las poblaciones de mayor vulnerabilidad.
- Proponer la realización de estudios de investigación social, dirigida a mejorar los conocimientos del colectivo de inmigrantes y de su problemática social.
- Promover la creación de observatorio permanente que recopile, registre y actualicen información más relevante de dicho colectivo.
- Fortalecer la red de Servicios Sociales Específicos y Comunitarios, para la cobertura de las necesidades básicas y de atenciones de carácter residencial a la población inmigrantes, para evitar el desarraigo y la marginación.
- Promover el desarrollo de programas de Acogimiento Familiar de inmigrantes con carácter temporal y de una Red de viviendas tuteladas.
- Garantizar el acceso de la población inmigrantes, a prestaciones económicas complementarias (Ayuda Económica periódica, ayuda económica Familiares, Becas de Guarderías, y Ayudas Económicas para pago de alquiler de vivienda) para mejorar su nivel de vida.
- Apoyar económicamente a Asociaciones y ONG, para la realización de programas dirigidas al colectivo de inmigrantes.
- Fortalecimiento de las acciones en información sobre la inmigración así, como asesoramiento global y específico sobre derechos y deberes de los inmigrantes como tales y como nuevos ciudadanos.
- Mantenimiento de la Oficina Municipal de Inmigrantes, para apoyo y soporte técnico de la población inmigrantes.
- Participación de las Asociaciones en el diseño, ejecución y evaluación de las intervenciones dirigidas a este colectivo, para así diseñar intervenciones preventivas más eficaces.
- Apoyar la realización de cursos de formación para profesionales que traba-

jan en el movimiento asociativo.

- Establecer Convenio de Colaboración para la creación y mantenimiento de centros destinados al colectivo de inmigrantes.
- Establecer un sistema de coordinación entre las diferentes Administraciones y Asociaciones implicadas, mediante para la elaboración y seguimiento de medidas para el colectivo de inmigrantes.
- Crear protocolos de derivación: encuentros entre ONGs y los CSSC.
- Acciones de asesoramiento y información sobre formación profesional legalmente establecidos, con la finalidad de favorecer el acceso al empleo y la promoción profesional de la población inmigrantes, para así poder eliminar barreras que impidan acceder en condiciones de igualdad al mercado de trabajo.
- Desarrollar programas con el objeto de desarrollo de habilidades personales y social que favorezcan el cambio y la superación de problemática que le afecta a los inmigrantes.

ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA MIGRATORIA EN EL PLAN:

- PROGRAMA DE PREVENCIÓN:

- PROYECTOS:
- ACÉRCATE Y CONOCERÁS OTRA REALIDAD.
 - EL DERECHO A LAS DIFERENCIAS.
 - DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA DISCRIMINACIÓN RACIAL (21 DE MARZO).

- PROGRAMA DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL:

- PROYECTOS:
- SERVICIO DE APOYO A LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE INMIGRANTES.

- PROGRAMA ASISTENCIAL:

- PROYECTOS:
- JORNADAS DE INMIGRACIÓN.
 - CARAVANA POR LA PAZ.
 - OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL INMIGRANTE (OMINI).
 - MEDIACIÓN INTERCULTURAL PARA INMIGRANTES.
 - PISOS TUTELADOS O ASISTIDOS PARA INMIGRANTES.



Hay que resaltar que anualmente este plan suele sufrir algún tipo de modificación, tanto en los programas como en los proyectos debido a las dotaciones presupuestarias. Para el presente año 2006 el plan ha quedado estructurado de la siguiente forma:

- PROGRAMA DE PREVENCIÓN:

El programa de prevención se enfoca de manera más directa y dirigido fundamentalmente a la población en general. Es por ello que su objetivo último es fomentar un cambio de actitudes en la sociedad y con ello posibilitar la integración real del colectivo inmigrante.

- PROYECTOS:

- EL DERECHO A LAS DIFERENCIAS.

Consistente en un teatro-forum sobre la inmigración dirigido a escolares de 5º y 6º de primaria, y que tiene los siguientes objetivos: Fomentar, concienciar y sensibilizar a la población escolar malagueña sobre la problemática de los inmigrantes, propiciar la aceptación hacia esos colectivos y evitar el rechazo y cualquier tipo de discriminación de este colectivo

- PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL:

La incorporación supone tener capacidad y disposición de participar en los procesos que suceden en el entorno social, con el objeto de mejorar la propia calidad de vida y la de su comunidad. Sus objetivos específicos son: Apoyar los itinerarios personalizados de incorporación, captar, flexibilizar y aplicar íntegramente los recursos sociales necesarios, facilitar experiencias formativas preelaborales adaptadas, en el que se integren los aspectos educativos y psicosociales, recuperación de habilidades sociales y refuerzo de personalidad para el desarrollo de la propia autonomía y diseñar nuevas iniciativas para la incorporación laboral de colectivos desfavorecidos.

- PROYECTOS:

- SERVICIO DE APOYO A LA INTEGRACIÓN SOCIAL DE INMIGRANTES.

Su objetivo general es informar, orientar y asesorar a los inmigrantes en materia social, laboral, educativa, sanitaria... para así facilitar su integración.

Y como específicos: Asegurar el acceso de la población inmigrante a los servicios básicos comunes al conjunto de la población, tales como la sanidad, la educación, la vivienda, los servicios sociales y la asistencia

jurídica, impulsando y realizando estrategias activas que garanticen este acceso, Mejorar permanentemente el conocimiento de la realidad de las estrategias más adecuadas para el cambio, mediante el mantenimiento sostenido de la actividad de investigación y formación permanente de personal cualificado para este tipo de intervención, Promover el asociacionismo como cauce de participación social, Coordinación con las asociaciones que trabajan con el colectivo de inmigrantes para llevar a cabo actuaciones conjuntas, Propiciar la interculturalidad como valor a transmitir a la población infantil autóctona e inmigrante, Potenciar actitudes activas contra el racismo y la xenofobia, Favorecer la plena integración social, laboral y personal de la población inmigrante, Profundizar en el conocimiento del colectivo de inmigrantes y de su problemática social, Conocer la realidad de la población inmigrante desde la perspectiva de género y Potenciar las buenas prácticas de información y asesoramiento que faciliten la integración de hombres y mujeres inmigrantes.

Actuaciones a realizar:

- Información, orientación y asesoramiento a los inmigrantes en materia laboral, jurídica, social y educativa... que faciliten su integración. (Objetivo específico 2.1 y 4.1.1 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- Garantizar la inserción socio laboral de los inmigrantes. (Objetivo específico 2.1 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- Asegurar el acceso de la población inmigrante a los servicios sanitarios. (Objetivo específico 3.2-medida 3.2.1 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- Promover la captación de inmigrantes en orden a determinar las necesidades de salud de cada persona que lo precise (Objetivo específico 11.3 del Plan Andaluz para la Inclusión Social).
- Fomentar el acceso de los inmigrantes a las prestaciones básicas de los Servicios Sociales Comunitarios: a través de su empadronamiento.
- Promover el alojamiento temporal o normalizado de la población inmigrante (Objetivo específico 11.3 del Plan Andaluz para la Inclusión Social).
- Asesoramiento y apoyo legal gratuito a la población inmigrante. (Objetivo específico 7.2 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- Ofertar un servicio de orientación jurídica gratuita a los inmigrantes (Objetivo específico 11.3 del Plan Andaluz para la Inclusión Social).

- Apoyo y asesoramiento a las asociaciones y promoción del asociacionismo. (Medida 9.2.7 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- Actividades de sensibilización hacia la tolerancia y la solidaridad (Vecinos por la diversidad , charlas, coloquios, mesas redondas, El Derecho a las diferencias (teatro – forum)... (Medida 9.2.1 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- Sensibilizar y prevenir actitudes racistas y xenófobas (Objetivo específico 11.3 del Plan Andaluz para la Inclusión Social).
- Establecimiento de planes específicos de formación para los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios. (Medida 9.2.5 del I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía).
- DÁRSENA I (Servicio de mediación intercultural para inmigrantes).

El proyecto consiste en la contratación de dos mediadores interculturales que prestarán sus servicios tanto en el Centro de acogida municipal como en los Centros de servicios sociales comunitarios. Los objetivos del mencionado proyecto serán: 1.Reforzar el servicio de media estancia del Centro de acogida municipal; capaz de insertar social y laboralmente a personas inmigrantes. 2. Proporcionar una respuesta inmediata a una situación real en la que se sitúan los inmigrantes por la imposibilidad de encontrar una vivienda. 3.Apoyar con todos los recursos necesarios la inserción social y laboral del colectivo de inmigrantes y/o familias de inmigrantes.4. Reforzar el programa de manutención para inmigrantes en situación de vulnerabilidad.

3.1) ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN Y RECURSOS.

De lo expuesto con anterioridad, podemos extraer diversas conclusiones:

- Existen planes autonómicos y nacionales donde se prevén diversos recursos para la intervención social con inmigrantes.
- La iniciativa social tiene un papel importante en la gestión de dichos recursos.
- Toda estrategia de intervención ha de tener en cuenta el marco legislativo y el respeto a las diferencias culturales.

Podemos distinguir dos tipos de recursos:

- *Recursos generalistas* o dirigidos a toda la población, que pueden sufrir adaptaciones en zonas con una presencia significativa de inmigrantes.

Este es el caso de los Servicios Sociales Comunitarios, a cuyas prestaciones básicas tienen acceso todos los inmigrantes del municipio de Málaga, documentados o indocumentados, siempre y cuando cumplan la obligatoriedad de estar empadronados.

También cabe destacar la labor realizada desde el Centro de Emergencia Municipal, donde el 40% de las atenciones realizadas son a población inmigrante recibiendo los siguientes servicios al igual que el resto: Servicio de información, valoración y orientación social, atención médica y Due, atención psicológica y alojamiento alternativo. Específicamente se prestan los siguientes: Pisos tutelados para inmigrantes (3) y medicación intercultural.

- Recursos especializados dedicados exclusivamente a inmigrantes. Son los recogidos en el apartado anterior incluidos en el Plan municipal, además de todos aquellos que se realizan conjuntamente con la iniciativa social vía subvenciones y aquellos programas subvencionados al ayuntamiento por otras administraciones competentes.

Los programas realizados conjuntamente con la iniciativa social son:

- Centro de atención sociosanitaria a inmigrantes (CASSIM):

Subvencionado a Médicos del mundo, tiene como objetivo general facilitar una integración social y sanitaria a la población inmigrante; siendo el vehículo de entrada al sistema sanitario público. Esto se lleva mediante un sistema de consultas de atención sanitaria, social, psicológica, farmacológica y educacional; así como la facilitación de la tarjeta sanitaria.

- Boletín digital miramundos:

Acceso a través del dominio inmigrantesweb.org, subvencionado al M.P.D.L. con los objetivos de servir de canal de comunicación e información al colectivo.

- Ayudas de emergencia:

Subvencionado a Málaga acoge con el objetivo de evitar que se produzcan situaciones de marginalidad en el colectivo, así como solventar situaciones de emergencia social.

- Servicio de información, asesoría y apoyo a los emigrantes retornados a Málaga y su provincia.

Subvencionado a AMER con el objetivo de facilitar la integración social a los emigrantes malagueños **retornados**.

Los programas que reciben subvención de otras administraciones competentes son:

- El servicio de apoyo a la integración social de inmigrantes. Que recibe subvención desde el año 1996 de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social .
- DÁRSENA I (Servicio de mediación intercultural para inmigrantes).

Recibe subvención de la Consejería de Gobernación a través de la Orden de 30 de septiembre de 2005, por la que se regula la distribución de transferencias a los ayuntamientos andaluces para la nivelación de servicios municipales vinculados a la acogida y la integración de inmigrantes.

El Ministerio de Trabajo Asuntos Sociales estableció el llamado "marco de cooperación para la gestión del Fondo de apoyo a la acogida y la integración de inmigrantes, así como su refuerzo educativo. Consecuencia de esto, se firma el 19 de julio de 2005 un convenio de colaboración entre el Ministerio y la Junta de Andalucía, comprometiéndose ésta en su cláusula cuarta a "... derivar a las Corporaciones Locales de su territorio con mayor presión migratoria, el 50% de la asignación atribuida con cargo a la aportación que realiza en Ministerio.

El modelo de baremación que permite verificar la situación de los municipios en relación con el fenómeno migratorio se determina mediante una función que tiene en cuenta los siguientes indicadores: Nº total de personas empadronadas en el municipio, Nº de inmigrantes empadronados en el municipio, Desviación del porcentaje de inmigrantes sobre la población total del municipio respecto al porcentaje de personas inmigrantes sobre la población total de la provincia, Tasa de feminización de la población inmigrante en el municipio y financiación recibida en los últimos años destinada a políticas de acogida e integración de inmigrantes en el marco de las convocatorias de la Consejería de Gobernación en esta materia.

- Proyecto europeo Equal "Piensa global, actúa local". Su objetivo general es promover, a través de mejoras en el mercado laboral, un cambio en las condiciones de vida de la población inmigrante que hagan posible la consolidación de sus expectativas en su propio proyecto de vida mediante las siguientes actividades: cursos formativos para personas desempleadas, cursos formativos para personas empleadas, cursos de formación básica y de español, cursos de capacitación profesional y asesoramiento y acompañamiento técnico en la búsqueda activa de empleo.

Los miembros que conformar la agrupación de desarrollo en este proyecto son: Área de Bienestar Social, Área de Igualdad de Oportunidades de la mujer, IMFE, MÁS CERCA, Fundación CIEDES, Fundación laboral de la construcción andaluza, FECOMA (Federación de comercio de Málaga, Málaga AJE jóvenes empresarios), M.P.D.L. y Málaga acoge.

3.2) EL PAPEL DE LOS AYUNTAMIENTOS A PARTIR DE LA REFORMA DE LA LEY ORGÁNICA 4/2000, DE 11 DE ENERO.

En situaciones de arraigo laboral:

Artículo 45. Autorizaciones de residencia temporal por circunstancias excepcionales.

1. De conformidad con el artículo 44, en atención a las circunstancias excepcionales que concurran, se podrá conceder una autorización de residencia temporal a los extranjeros que se hallen en España en los supuestos determinados en este artículo, siempre que no haya mala fe del solicitante.
2. Se podrá conceder una autorización de residencia por razones de arraigo, en los siguientes supuestos:
 - Por arraigo laboral, podrán obtener una autorización los extranjeros que acrediten la permanencia continuada en España durante un período mínimo de dos años, siempre que carezcan de antecedentes penales en España y en su país de origen, y que demuestren la existencia de relaciones laborales cuya duración no sea inferior a un año.
 - A los extranjeros que acrediten la permanencia continuada en España durante un período mínimo de tres años, siempre que carezcan de antecedentes penales en España y en su país de origen, cuenten con un contrato de trabajo firmado por el trabajador y el empresario en el momento de la solicitud cuya duración no sea inferior a un año y bien acrediten vínculos familiares con otros extranjeros residentes, bien presenten un informe que acredite su inserción social emitido por el ayuntamiento en el que tenga su domicilio habitual.

Artículo 46. Procedimiento.

2. En particular, para acreditar que se reúnen las condiciones establecidas para los supuestos de arraigo, la documentación aportada deberá ajustarse a las siguientes exigencias:
 - En caso de que el interesado fuera mayor de edad penal, deberá aportar certifica-

do de antecedentes penales expedido por las autoridades del país o países en que haya residido durante los cinco años anteriores a su entrada en España, en el que no deberán constar condenas por delitos existentes en el ordenamiento español.

- En el supuesto de arraigo laboral, a los efectos de acreditar la relación laboral y su duración, el interesado deberá presentar una resolución judicial que la reconozca o la resolución administrativa confirmatoria del acta de infracción de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que la acredite.
- **En los supuestos de arraigo acreditado mediante informe emitido por un ayuntamiento, en éste deberá constar el tiempo de permanencia del interesado en su domicilio, los medios de vida con los que cuente, su grado de conocimiento de las lenguas que se utilicen, la inserción en las redes sociales de su entorno, los programas de inserción sociolaboral de instituciones públicas o privadas en los que haya participado y cuantos otros extremos puedan servir para determinar su grado de arraigo.**

El ayuntamiento correspondiente podrá recomendar que se exima al extranjero de la necesidad de contar con un contrato de trabajo, siempre y cuando acredite que cuenta con medios de vida suficientes.

II) En situaciones de Reagrupación familiar:

Artículo 42. Procedimiento para la reagrupación familiar.

2. La solicitud, que deberá cumplimentarse en modelo oficial, deberá acompañarse de la siguiente documentación: e) Justificación documental que acredite la disponibilidad, por parte del reagrupante, de una vivienda adecuada para atender las necesidades del reagrupante y la familia. **Este requisito deberá justificarse mediante informe expedido por la Corporación Local del lugar de residencia del reagrupante.** En el plazo máximo de quince días desde la solicitud, la Corporación deberá emitir el informe y notificarlo al interesado y, simultáneamente y por medios telemáticos cuando fuera posible, a la autoridad competente para resolver la autorización de reagrupación.

Subsidiariamente, podrá justificarse este requisito presentando acta notarial mixta de presencia y manifestaciones en caso de que la Corporación local no hubiera procedido a emitir el informe de disponibilidad de vivienda en el plazo indicado, lo que será acreditado con la copia de la solicitud

realizada. En todo caso, el informe o acta notarial debe hacer referencia a los siguientes extremos: título que habilite para la ocupación de la vivienda, número de habitaciones, uso al que se destina cada una de las dependencias de la vivienda, número de personas que la habitan y condiciones de habitabilidad y equipamiento.

Los extranjeros residentes podrán solicitar la reagrupación de sus familiares junto con la solicitud de renovación de autorización, es decir, de seis a doce meses antes de lo que ocurría hasta ahora. **Se reclamará a los ayuntamientos mayor control burocrático a la hora de comprobar la existencia de una vivienda por parte del demandante.**

Todo esto va a provocar un aumento en la carga de trabajo en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios y para lo cual se han establecido unos modelos de informe de reagrupación familiar e inserción social. Para poder entender la demanda potencial de atenciones presentes y futuras, a continuación se muestran los datos estadísticos referentes al año 2005:

Nº DE INMIGRANTES ATENDIDOS EN LOS C.S.S.C.

AÑO	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nº INMIGRANTES ATENDIDOS	387	492	687	1.077	1.511	1.625

EVOLUCIÓN PORCENTUAL DE LA ATENCIÓN A INMIGRANTES 2000-2005 (C.S.S.C.)

2.001	2.002	2.003	2.004	2005
27,13%	39,63%	56,77%	40,30%	7,5%

EMISIÓN DE INFORMES EN C.S.S.C. 2005.

AÑO 2005	
Informe municipal de inserción social del extranjero (arraigo)	115
Informe de reagrupación familiar	282

EMPADRONAMIENTO**AÑOS 1.991 - 2.005**

VARIABLES	1.991	1.996	2.002	2.003	2.004	2.005
EXTRANJEROS EMPADRONADOS	17.286	17.797	32.122	36.701		
INMIGRANTES EMPADRONADOS				24.502	32.188	40.624

EVOLUCIÓN PORCENTUAL DE LOS INMIGRANTES EMPADRONADOS

2.003	2.004	2.005
24.502	32.188	40.624
	31,36 %	26,21 %



**EVOLUCIÓN PORCENTUAL DE LOS INMIGRANTES EMPADRONADOS
HASTA EL 31-12-2.005 CON RESPECTO A LA POBLACIÓN TOTAL
DE MÁLAGA CAPITAL.**

	2.003	2.004	2.005
PORCENTAJE	4,38%	5,69%	7,18%

BIBLIOGRAFÍA

- ABARCA JUNTO, "La regulación de la sociedad multicultural", en CALVO CARAVACA A. L. y IRIARTE ÁNJEL, J. L. en Estatuto personal y multiculturalidad de la familia, Madrid, 2000.
- BONET PÉREZ, Jordi. Las políticas migratorias y la protección internacional de los derechos y libertades de los inmigrantes: un análisis desde la perspectiva del ordenamiento jurídico español. Bilbao: Universidad de Deusto, 2003. 118 p.
- COLECTIVO IOÉ. Mujer, inmigración y trabajo. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2001. 877 p.
- DÍEZ NICOLÁS, Juan; RAMÍREZ LAFITA, María José. La inmigración en España: una década de investigaciones. Madrid: Instituto de Migraciones y Servicios Sociales, 2001. 343 p.
- INMIGRACIÓN extranjera en Andalucía: 1991-2001. Instituto de Estadística de Andalucía; dirección Diego López de Lera. Sevilla: Instituto de Estadística de Andalucía, 2002. 125 p.
- PÉREZ DÍAZ, Víctor; ÁLVAREZ-MIRANDA, Berta; GONZÁLEZ-ENRIQUEZ, Carmen. España ante la inmigración. Barcelona: Fundación «la Caixa», 2001. 240 p.

LEGISLACIÓN BÁSICA

- , Ley Orgánica 14/2003 de 20 de Noviembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000 de 11 de Enero sobre los derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Decreto 1/2002 de 9 de Enero, por el que se aprueba el I Plan integral para la inmigración en Andalucía.
- Plan Andaluz para la Inclusión Social 2003-2006.
- IV Plan Municipal de servicios sociales para la inclusión social.
- Ley 7/85 de 2 abril, reguladora de las bases de régimen local.





TRABAJO SOCIAL



INFLUENCIAS TEÓRICAS EN EL TRABAJO SOCIAL

FRANCISCO COSANO RIVAS

Diplomado en Trabajo Social.

Profesor titular de la Universidad de Málaga.

RESUMEN

La búsqueda de la científicidad ha sido una constante en el trabajo social. Desde sus inicios, se ha pretendido superar las actuaciones basadas en el mero voluntarismo acientífico. Así queda patente en la vida y en la obra de muchos autores de la disciplina, comenzando por Mary Richmond. Pero no sólo en la intervención se percibe este afán. En el ámbito de la construcción teórica también se han realizado notables esfuerzos, sobre todo en la importación y adaptación a las características de la disciplina de teorías y modelos de intervención.

Este artículo pretende realizar un análisis de las distintas corrientes teóricas que más han influido en la configuración del trabajo social. Pero el lector no debe concluir que el trasvase de conocimientos ha sido unidireccional (desde otras ciencias hacia el trabajo social), pues nuestra disciplina ha demostrado, con el tiempo, que también es capaz de aportar teorías a otras ciencias afines.

PALABRAS CLAVES

Trabajo Social, Teorías del Trabajo Social, Ciencias Sociales.

TEORÍA Y TRABAJO SOCIAL

El término teoría, tomado en su sentido más general, se entiende como una concepción racional que aporta una explicación sobre un asunto o realidad. En un sentido estricto, nos dice Sierra Bravo (1983:138-139) el término se aplica a las *teorías científicas*, entendidas como una construcción racional, formadas por

un conjunto sistemático de enunciados que pretende proporcionar una visión y explicación de la comprensión, estructura, funcionamiento o evolución de un sector de la realidad. Y puesto que la realidad es dinámica e histórica, las teorías no tienen un carácter atemporal y absoluto.

La incidencia mutua de la teoría en la práctica y viceversa es clara, pues toda práctica científica debe tener siempre una orientación metodológica que, a su vez, está basada en una teoría. En trabajo social, se ha concebido que la teoría surge de la práctica y que el conocimiento adquirido por ésta retorna a aquella, en un proceso de retroalimentación mutua, de generación de conocimiento continuo. En este sentido Aylwin (1982:17) afirma que la función de la práctica en relación con la teoría es la permitir la experiencia y la refutación teórica. A su vez, la teoría tiene una función orientadora con respecto a la práctica que permite, junto con la ideología, determinar la dirección de ella en función de la consecución de las metas fijadas; asimismo, aporta elementos para el conocimiento de la realidad, que es su objeto de acción. Así, tal relación fundamenta tanto la forma de obtención de conocimientos como la práctica de cualquier disciplina. De esta manera, se produce un desarrollo relacional, en el sentido de que todo avance en una de las partes (teoría y práctica) contribuye al desarrollo de la otra y, por consiguiente, de toda la disciplina.

Según Payne (1995:80-81), la teoría facilita:

- Modelos que describen lo que acontece durante la actividad práctica y que extraen principios y pautas de actuación, que dan coherencia a la práctica.
- Enfoques o perspectivas sobre la actividad humana, permitiendo a los participantes ordenar sus pensamientos hasta el punto de poderse valer por sí mismos durante la participación.
- Explicaciones acerca de las consecuencias de una acción y de las circunstancias en que éste se ha desarrollado.
- Instrucciones para la toma de acción, de forma que los trabajadores sociales sepan qué tienen que hacer ante determinadas situaciones.
- Depuración de responsabilidades para directivos, políticos, clientes y público en general al describir las prácticas sociales que se consideran aceptables, haciendo así factible poder comprobar la propiedad o no de las actividades.
- Justificación para el uso de los modelos e interpretaciones de la práctica social.

La teoría nos permite vencer el mero pragmatismo o, como dice Howe (1999:238), el "sentido común", cargado de subjetivismo y falta de rigor. La actividad de cualquier profesional que quiera denominarse "científico" debe evitar el "hacer lo que puede hacerse" o guiarse por "si funciona, sirve", porque estamos relegando a un plano inferior cuestiones de suma importancia como el sentido de nuestra acción, sus consecuencias, su finalidad, etc. La teoría es, pues, un elemento esencial en la búsqueda del carácter científico de toda disciplina.

Este mismo autor establece dos tipos de teorías en trabajo social: teorías *para* el trabajo social y teorías *del* trabajo social. Las primeras ayudan a comprender a las personas y su situación, lo cual repercute en la práctica. Son todas aquellas que parten de diversas disciplinas sociales y que son recogidas y adaptadas a problemas o situaciones concretas relacionadas con la práctica profesional. Las segundas "pretenden decir algo sobre la naturaleza, propósito y carácter del propio trabajo social" (Howe, 1999:240). Entre unas y otras existe una interdependencia, en el sentido de que una teoría *para* el trabajo social implica una teoría *del* trabajo social, es decir, en la elección de una teoría de otra disciplina hay, de manera implícita, una elección sobre el tipo de actividad práctica que se quiere adoptar. Implica, pues, una intencionalidad.

Pero, ¿existe una teoría del trabajo social? Si consideramos que cualquier actividad profesional necesita partir del conocimiento de su ámbito de actuación (objeto, sujeto...), ya estamos situados en el terreno de la teoría. Toda disciplina busca una teoría que le sirva de orientación en su hacer, que le permita interpretar acontecimientos y conductas, que le fundamente su saber. Lo que ocurre, según Briar y Miller (citados por Howe, 1999:47), es que los presupuestos teóricos pueden manifestarse explícitamente o no. No existe, por tanto, el ateoricismo, sino la no explicitación. Y aquí radica la clave del problema teórico del trabajo social: los trabajadores sociales, en su práctica, sólo "hacen" trabajo social; no emplean el tiempo necesario en traducir su experiencia en teoría. Ésta está ahí, pero su no explicitación la oculta de tal manera que parece no existir.

No obstante, en los últimos años se ha producido un avance notable en este terreno. Han aparecido varias obras exclusivamente centradas en las teorías del trabajo social y, poco a poco, se aprecia en el colectivo la aceptación teórica en la actividad práctica frente al "sentido común". Pero todavía existen dificultades para aplicar la teoría del trabajo social en la práctica. Según Payne (1995:65), hay tres tipos de polémica en relación con este asunto. Por un lado, la argumentación *pragmática* considera que las teorías no tienen utilidad práctica en el trabajo social, al ser un conglomerado de postulados sin sentido, importado desde

fuera del trabajo social por "constructores" de teorías de carácter académico. Evidentemente, ésta es una postura negativa de cara al avance científico de la profesión. La argumentación *positivista* dice que muchas teorías del trabajo social no son rigurosas ni auténticas, pues sólo describen y establecen hipótesis en lugar de establecer un protocolo de actuación concreto a seguir por los trabajadores sociales para alcanzar objetivos precisos. El profesional positivista sólo valorará aquella teoría que pueda ser respaldada por pruebas empíricas, excluyendo el resto, desechando la posibilidad de enriquecer la disciplina con aportes interesantes. Por último, la argumentación *ecléctica* defiende la posibilidad de utilizar conjuntamente varias de las teorías disponibles, o bien seleccionar determinadas partes de las mismas para usarlas de forma combinada. Esta postura, que puede parecer la mejor al permitir utilizar aquellas teorías que mejor convengan al trabajo social, encierra varios peligros: evita la responsabilidad profesional de integrar el conocimiento del trabajo social; no tener unas bases claras para la elección de una teoría frente a otra; necesidad de formación en distintas teorías...

En el desarrollo del trabajo social, varias han sido las teorías y disciplinas que han influido en su construcción teórico-práctica. Pasemos a analizar las más relevantes.

La relación del trabajo social con las ciencias sociales. Principales influencias teóricas

El trabajo social puede ser considerado en sí mismo una disciplina autónoma y científica relacionada con otros campos del saber. En su configuración y desarrollo, el trabajo social se ha nutrido de la propia experiencia profesional, pero también de las aportaciones de otras ciencias que ayudan a completar y fundamentar su aproximación al objeto particular. Esta doble vía de adquisición de conocimientos ha estado siempre presente y ha supuesto, según la opinión de distintos autores, la ausencia de producción propia de la disciplina. Pero la recurrencia a los conocimientos de otras disciplinas no debe considerarse un elemento negativo respecto al desarrollo del trabajo social, sino todo lo contrario. La realidad social requiere un enfoque multidisciplinar y toda disciplina que se encierre en sí misma no conseguirá captar la complejidad de aquélla. Ahora bien, el problema radica en cómo se utilicen estos conocimientos externos. En trabajo social, la tendencia habitual ha sido incorporar la teoría de las ciencias sociales desde un punto de vista empírico, para la resolución del problema, en lugar de utilizar esos conocimientos para profundizar en el conocimiento del objeto, su naturaleza, etc.

Por lo tanto, no es negativo ni perjudicial el trasvase de conocimientos de determinadas disciplinas a la nuestra, sino el sentido de dicha integración teórica. Por otro lado, tampoco podemos afirmar que esta relación es unidireccional, como suele ser defendido en determinados círculos externos y también internos. En efecto, todavía son pocos los autores y las investigaciones que defienden que el trabajo social no sólo "consume" conocimientos, sino que también aporta los suyos. La explicación a esta realidad ya ha sido comentada (por ejemplo, Mira-Perceval, 2000: 228-230) y el debate ahora debe centrarse en superar estas dificultades y convencernos, firmemente, de que el trabajo social es capaz de la construcción teórica de su propio saber y de que éste puede ser transmitido a otras ciencias.

En este sentido, esta autora manifiesta que las profesiones de ayuda (el trabajo social entre ellas) están plenamente capacitadas para elaborar teoría a cuatro niveles:

- Teoría general acerca del hombre y su realidad social.
- Teoría sobre la naturaleza de los principios y procedimientos que orientan la intervención profesional.
- Teoría sobre las responsabilidades profesionales respecto al sujeto.
- Teoría de la práctica profesional, desde el punto de vista de los procedimientos operativos específicos y habilidades.

Tras estas salvedades, pasemos a realizar un breve análisis por las distintas corrientes filosóficas y teóricas que más han influido en el desarrollo del trabajo social.

En los inicios de la profesión jugaron un importante papel los postulados *humanistas*. En efecto, la mayoría de los principios generales del trabajo social se fundamentan en la concepción humanista del hombre como ser de ilimitadas posibilidades. El hombre, así, debe ser el centro de la atención profesional. La profesión, desde una óptica humanista, debe ayudar a desarrollar las potencialidades de cada persona.

Si el humanismo contribuyó a conformar las bases filosóficas del trabajo social, el espíritu positivista reinante en la época en que se inicia la profesión, también impregnó las ideas de los miembros de la Charity Organization Society (C.O.S.), cuna del trabajo social.

El *positivismo* aspira a un estudio objetivo de la sociedad, de manera que su fin es investigar las leyes que rigen la realidad social mediante un estudio siste-

mático, analítico y empírico de la misma. Desde este punto de vista, sólo las ciencias empíricas constituyen la adecuada fuente de conocimiento.

Comte (1798-1857), padre de la sociología, es considerado uno de sus autores más representativos. Consideró la sociología fundamentalmente como una "filosofía positiva" del comportamiento basada en el estudio científico de la sociedad. Concibió a la sociedad como un organismo, igual que los organismos vivos, y su evolución como algo continuo y natural. Para él la sociedad y los fenómenos sociales son hechos naturales. No le interesan las causas sino el estudio de las relaciones invariables que constituyen las leyes efectivas de todos los acontecimientos observados.

Consideraba que el sistema intelectual de su época estaba sumido en el caos, sobre todo por la influencia de las antiguas doctrinas del sistema teológico y militar, por lo que, para superar esta situación, el hombre debe buscar soluciones intelectuales, racionales, basadas en la ciencia. La razón es concebida la base del progreso humano. Esta transformación social no puede ser directa, sino que requiere previamente una reforma intelectual o reorganización espiritual, que consiga cambiar la voluntad y el espíritu reinante. Y es precisamente esta idea de reforma del individuo y de la sociedad la que aparece en los primeros trabajadores sociales: la fe en la ciencia, la necesidad de clasificar la conducta humana, etc.

Durkheim (1858-1917), pensaba que los métodos científicos debían aplicarse al estudio de la sociedad, y creía que los grupos sociales presentaban características que iban más allá o eran diferentes a la suma de las características o conductas de los individuos. En su obra *Las reglas del método sociológico* (1895) diseñó un proceso metodológico dividido en cinco apartados consecutivos: las reglas relativas a la observación de los hechos sociales, a la distinción entre lo normal y lo patológico en lo social, a la constitución de los tipos sociales, a la explicación de los hechos sociales, y por último al método de la demostración sociológica. Esta aportación es interesante para el trabajo social, puesto que, como nos dice Natividad de la Red (1993:118), "*Durkheim invita a apoyarse en el análisis cuantitativo de la realidad que se investiga, a tener en cuenta las causas eficientes que originan los hechos y a establecer índices de frecuencias*".

La influencia del positivismo en el trabajo social ha sido grande desde sus inicios. El desarrollo de técnicas y métodos de intervención ha sido propiciado, en parte, por esta corriente teórica.

El *darwinismo social* es otra corriente teórica a considerar en los inicios de la profesión. Esta teoría, formulada a finales del siglo XIX, establece que el desarrollo de las personas y de las sociedades se ajusta al patrón descrito por Charles Darwin en su teoría de la evolución por selección natural. Los seguidores

del darwinismo social sostienen que las personas y los grupos sociales, como los animales y las plantas, compiten por la supervivencia y, por consiguiente, por el éxito reproductivo. Este modelo evolucionista fue defendido por varios teóricos, entre los que destaca Herbert Spencer, quien formuló una teoría que, en realidad, responde muy poco a las tesis de Darwin sobre la evolución y más a una concepción liberal, pues Darwin quiso aplicar las tesis maltusianas sobre la lucha por la supervivencia a la biología. Spencer realizó una aplicación de los conceptos desarrollados por Darwin a la interpretación del funcionamiento de la sociedad, de tal manera que llegó a defender que los grupos sociales humanos pueden clasificarse según su capacidad diferencial para dominar la naturaleza. Así, las personas que alcanzan riqueza y poder son consideradas las más aptas, mientras que las clases socioeconómicas más bajas las menos capacitadas. Desde esta concepción liberal, decía que era preciso dejar actuar a las leyes naturales pues ellas impondrían la desaparición del débil. El Estado no debe intervenir en este proceso y su única responsabilidad es asegurar la libertad y protección individual. El evolucionismo de Spencer implica, por tanto, competitividad e individualismo, dos notas características del liberalismo. No resulta extraño, pues, que Spencer abogara por la eliminación del *Derecho de Pobres*.

En relación con el trabajo social, tradicionalmente se ha defendido que el darwinismo tuvo una notable influencia en la C.O.S. y, por tanto, en el pensamiento de los primeros trabajadores sociales ingleses y norteamericanos. Hoy día, se alzan voces que defienden la posición contraria al darwinismo por parte de las principales figuras del trabajo social tradicional –véase, por ejemplo, a Miranda y su artículo “*M. Richmond y Herbert Spencer. Y por qué M. Richmond no era darwinista*”, donde argumenta una serie de proposiciones que demuestran que, tanto la elaboración teórica como la práctica realizada por Richmond se sitúa en el polo opuesto al darwinismo social-. De hecho, esta teoría perdió pronto credibilidad pues fue utilizada por algunos como base filosófica para justificar el imperialismo, el racismo y el capitalismo a ultranza.

En este contexto liberal hemos de destacar a John Stuart Mill (1806-1873), filósofo y economista británico cuya obra causó gran impacto en el pensamiento británico del siglo XIX, no sólo en filosofía y economía sino también en las áreas de ciencia política, lógica y ética. Mill negaba la capacidad de pensar y obrar de las clases sociales inferiores, a las que había que tratar de modo paternalista. Así, los pobres debían acatar acríticamente el trabajo encargado por las clases superiores, a las que debían respetar para poder recibir de éstas la ayuda benéfica que necesitasen. Asimismo, se oponía a la intervención pública en el proceso natural que se opera en la sociedad.

Este pensamiento social perfiló el concepto de ayuda y la forma de llevarla a cabo por parte de los trabajadores sociales. El concepto de libertad, relacionado con la no interferencia del Estado en ninguna de las esferas de la vida defendido por el liberalismo, es adoptado en el trabajo social y se expresa, de forma genérica en el principio de la autodeterminación, por el cual la persona es un ser libre que tiene derecho a ser respetado en sus decisiones.

El trabajo social anglosajón no sólo recibió la influencia del darwinismo y de las corrientes liberales de finales del siglo XIX. Poco a poco, la C.O.S. inglesa va configurando su filosofía y su práctica tomando como base el *movimiento de reforma* que contó, de forma decisiva, con los esfuerzos de no pocos trabajadores sociales, sobre todo de los que prestaban sus servicios en los *Settlements*. Este movimiento reformista fue impulsado, fundamentalmente, por el sindicalismo, el socialismo cristiano y por grupos la Sociedad Fabiana, que no nos detendremos a analizar ahora pues no son objeto de estudio de este artículo.

La *ecología social* representa otra corriente de pensamiento que ha influido en el trabajo social por el interés de sus investigaciones en las relaciones entre el individuo y los grupos respecto del entorno geográfico. La Escuela de Chicago impulsó considerablemente esta tendencia. De esta corriente parten los primeros intentos a gran escala de aplicar los conceptos sociológicos a los problemas de desorganización de la sociedad industrial. Se estudiaron temas como los problemas de los inmigrantes, la inadaptación social, o la mendicidad, y todos ellos fueron de interés para el trabajo social. En definitiva, se quería prestar atención a aquellas problemáticas vinculadas a las grandes ciudades, en las que los modelos urbanísticos se relacionan con la organización, hábitos, integración o marginación de la población urbana.

El ecologismo, como nos recuerdan Garcés y Durá (1998:68), considera los problemas sociales como resultado de la propia naturaleza de las sociedades industriales y capitalistas, por lo que únicamente cambiando el sistema podrán ser solucionados. Por esto, escasean las propuestas ecológicas sobre servicios sociales personales, centrándose principalmente en la atención comunitaria.

Al centrarse en la comunidad, esta corriente ha proporcionado al trabajo social comunitario un marco de referencia para los estudios empíricos y la intervención sobre los problemas característicos de las grandes urbes (Fernández, 1990:9-32). Por otro lado, otro elemento de importancia de esta corriente para el trabajo social es que ha significado un punto de encuentro entre sociólogos y trabajadores sociales para llevar a cabo **acciones comunes**.

En este recorrido por las principales corrientes de pensamiento que influyeron en los primeros trabajadores sociales, hemos de aludir al *pragmatismo*. Según esta doctrina, la prueba de la verdad de una proposición es su utilidad práctica; el propósito del pensamiento es guiar la acción, y el efecto de una idea es más importante que su origen. Se opone a la especulación sobre cuestiones que no tienen una aplicación práctica.

La influencia del pragmatismo fue tal que constituyó la manera dominante de abordar la filosofía en los Estados Unidos durante el primer cuarto del siglo XX. Y, desde luego, influyó en el trabajo social norteamericano, que recogió las formulaciones de los principales representantes de esta corriente y las aplicó a su teoría y práctica. Uno de ellos, John Dewey (1859-1952), además de sus aportaciones en el terreno de la pedagogía, subrayó todo lo práctico, esforzándose en demostrar cómo las ideas filosóficas pueden actuar en los asuntos de la vida diaria. Opinaba que mediante la inteligencia, el hombre puede llegar a dominar el mundo natural y social. El pensamiento es un medio de planificar la acción y de superar los obstáculos entre lo que hay y lo que se proyecta. Por otro lado, consideraba que el desarrollo personal no se da de forma aislada, enfatizando la interacción social. Esta idea del *individuo social* influyó en el trabajo social en cuanto a su consideración del sujeto de intervención, que no puede ser entendido como un ente aislado de su contexto. Finalmente, también le aportó una actitud práctica y de cambio, favorecedora de una sociedad mejor (Zamanillo y Gaitán, 1991:36).

En su conjunto, las teorías hasta ahora vistas permitieron que el trabajo social fuera elaborando su bagaje teórico-práctico. Pero, tras estos primeros momentos, el *funcionalismo* fue la corriente que marcó su desarrollo posterior. En el primer cuarto del siglo XX, el funcionalismo se erige en un modelo interdisciplinar interpretativo de la realidad social. Esta teoría considera a la sociedad como un conjunto de partes (normalmente instituciones) que funcionan para mantener el conjunto global y en la que el mal funcionamiento de una parte obliga al reajuste de las otras. La sociedad es un sistema estable, con tendencia al equilibrio. Todo cambio social rompe el equilibrio estable, debiendo éste ser restaurado. Para ello, el investigador social debe analizar las relaciones que se dan entre las unidades sociales, de modo que pueda descubrir y subsanar fallos en el funcionamiento del sistema. Si un elemento no cumple adecuadamente su función, hay que estudiar qué condiciones resultan ideales para su cumplimiento, y así sabremos qué hay que hacer para mejorar la situación.

Con el funcionalismo, se incorporaron al conjunto de ciencias sociales una serie de conceptos sumamente relevantes para el desarrollo de teorías y prácticas sociales, tales como "función" o "disfunción" –algo es funcional si contribuye al equilibrio social–; "sistema" –integración de partes en un todo–; "estructura" –ordenación determinada de elementos que permanece fijo aunque los elementos concretos varíen–; "status" –posición relativa de cada elemento respecto al resto–; o "rol" –forma y manera en que cada individuo debe aceptar y realizar su status, es decir, el comportamiento que se espera de cada uno públicamente–.

Tal concepción de la sociedad implica la existencia de elementos que priman sobre otros. El trabajo social, desde el enfoque funcionalista, deberá contribuir a restaurar el funcionamiento social de las unidades sociales menores dentro de ese sistema. La adaptación al medio es, pues, el fin.

Debido a su insistencia en el mantenimiento del sistema, el funcionalismo ha sido a veces criticado por parecer una ideología reaccionaria. Además, en el estudio de sociedades complejas es difícil aplicar modelos funcionalistas. Y en lo que respecta al trabajo social, esta teoría ha sido fuertemente cuestionada en distintos foros y por distintos autores porque, como nos recuerda Kisnerman (1981:42-43), bajo su influjo el trabajo social centró su atención en la patología social, y en su modo de hacer, fue perfilando su metodología diferenciada entre método de caso, grupo y comunidad, relegando a la categoría de métodos auxiliares la investigación, planificación, administración y supervisión. Esto produjo una fragmentación del sujeto del trabajo social –individuo, grupo, comunidad– como compartimentos estancos a la vez que, relegando a un segundo plano la investigación, se deja de lado el quehacer científico y la metodología pasa a ser medio y fin de la acción.

Al funcionalismo se le enfrentaron nuevas teorías, pero ninguna consiguió establecerse como paradigma hegemónico. A este respecto, la *teoría crítica o dialéctica*, basada en el movimiento de la reconceptualización iberoamericana (que pretendía conseguir sujetos reflexivos, capaces de cuestionar y transformar las estructuras sociales injustas), y en el concepto marxista sobre la innata perfectibilidad en el hombre, rechaza la concepción funcionalista del trabajo social que pretendía la adaptación al medio sin cuestionarse éste. Los críticos consideran al hombre como objeto en el que se interviene para lograr su integración en el sistema social. El objetivo de este enfoque crítico es lograr la transformación de las estructuras sociales y la **emancipación** del hombre, mediante una crítica reflexiva del medio social.

El *interaccionismo simbólico* fue otra respuesta al funcionalismo. Esta teoría parte de que el ser humano orienta sus actos hacia las "cosas" en función de lo que éstas significan para él. El significado de estas cosas surge como consecuencia de la interacción social que cada uno mantiene con el prójimo. Es, por tanto, un producto social. Los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por las personas al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso (Red, 1993:223).

La figura más representativa de esta teoría fue George Herbert Mead (1863-1931), filósofo y psicólogo social estadounidense, quien partiendo del conductismo social introduce el análisis de la conciencia como esencial en todo estudio de la conducta. Aunque el interaccionismo simbólico engloba una serie de corrientes, podría afirmarse que existe un conjunto de aspectos sobre los que la mayoría de los teóricos que se integran en este marco estarían de acuerdo. En este sentido, autores como Blumer (1981), resumen sus premisas fundamentales en torno a una serie de aspectos.

En primer lugar estaría el reconocimiento de que los seres humanos actúan en relación con los objetos a partir del significado que éstos representan para ellos. Se hace así énfasis en la dimensión fenomenológica de la realidad social. Por consiguiente, es fundamental para poder explicar la conducta de los sujetos el sobrepasar las características objetivas de las situaciones sociales y comprender la definición subjetiva que otorga a la situación el propio individuo.

Una segunda premisa hace referencia a que es a partir de la interacción social donde el individuo da significado a los objetos. Este significado no es transmitido o enseñado por los otros, sino que es construido, o reconstruido, por el sujeto. La propia sociedad se define por la interacción y su naturaleza simbólica, ya que los individuos no sólo entran en contacto unos con otros, sino que interactúan en el sentido de que se influyen mutua y recíprocamente, teniendo en cuenta los atributos y rasgos de los otros individuos.

Lo anterior se relaciona con el concepto de reflexividad, la cual es entendida como una propiedad esencial del ser humano. Para que la interacción social pueda desarrollarse, se hace imprescindible que el sujeto sea capaz de ponerse en la posición de los demás y de verse a sí mismo como objeto para los demás. Únicamente de esta manera obtiene una idea de la forma en que debe actuar para producir en el otro los efectos deseados. En este sentido es necesario tener en cuenta la diferenciación entre el mí y el yo. El primero representa las ideas acerca de cómo cree el sujeto que los otros le ven, y cómo debe comportarse de acuerdo con esas expectativas. El yo, por su parte, reacciona a la persona que surge gra-

cias a la adopción de las actitudes de los otros. Ambos, mí y yo, formarían parte del sí mismo, o "self". Mead añade que la conciencia reflexiva únicamente es posible a partir del lenguaje, el cual no es característico de la persona sino de la interacción humana.

Para Mead, la capacidad de considerarse a uno mismo como objeto (el *self*) es esencial. Es el poder salir fuera de sí para poder evaluarse a sí mismos. Lograr esto supone poder contemplarse desde el punto de vista de otros individuos. El *self* surge, pues, gracias al contacto social. Por eso, para el interaccionismo simbólico la cuestión básica radica en la comprensión de la acción social desde el punto de vista del actor.

Otro aspecto importante de la teoría hace referencia a la construcción activa del conocimiento. Éste no surge de la mera contemplación racional, sino que es construido a través de la actuación concreta del sujeto sobre las cosas. Este comportamiento proporciona un feed-back que proviene de los objetos sobre los que se ha actuado, y que informa de sus características.

Por último, otra de las premisas fundamentales del interaccionismo simbólico es el carácter activo que otorga al ser humano, quien continuamente va desarrollando una estructuración activa del significado de la realidad. Se resalta la capacidad de los individuos de predecir la conducta de los otros, y por tanto ajustarse a ella.

La mente, o la inteligencia, es un instrumento desarrollado por el individuo para hacer posible la solución racional de los problemas. Mead hizo por ello hincapié en la aplicación del método científico en la acción y reforma social, aunque su principal mérito estuvo en *"haber vencido los obstáculos epistemológicos que impedían la concepción sistémica de estos dos elementos: individuo-sociedad"* (Zamanillo y Gaitán, 1991:36).

La *etnometodología* tiene como objeto principal de estudio las construcciones racionales vigentes en una sociedad. Esta teoría considera que la acción implica un acto reflexivo. Rechaza el papel pasivo o incapaz que otras teorías sociológicas dan a los actores sociales. La etnometodología estudia los hechos sociales, considerándolos como fenómenos sociológicos fundamentales, pero los sitúa en un ámbito microsocia, donde se localiza la vida cotidiana en la que los individuos interactúan creando la estructura social.

Esta teoría nos ilustra cómo la gente construye la realidad social e interactúa en ella. Compaginada con el interaccionismo simbólico, nos ofrece referencias teóricas para aproximarnos a la realidad social de las personas con las que tra-

bajamos, pues ambas se centran en el sujeto.

En este recorrido por las distintas corrientes de orientación sociológica, debemos referirnos a la teoría de los sistemas sociales, por su gran repercusión en el trabajo social. Escartín (1992:180-181), nos cita a Bertalanffy, padre de la teoría general de sistemas, el cual entiende por sistema un *"conjunto de interacciones formalizadas entre elementos que tienen una historia común. Se han ligado en el tiempo, diferenciándose de su entorno, a la vez que participan en él y con él, creando su propio contexto. Sus elementos no sólo interactúan entre sí, sino que lo hacen con el medio en el que están insertos. Sistema es, por tanto, una totalidad, que funciona por la interdependencia de sus partes entre sí y con otros sistemas que lo rodean"*.

Bertalanffy defiende la validez de la aseveración aristotélica de que "el todo es más que la suma de las partes". De esta manera, la sociedad es entendida como una máquina compleja, en la que las partes son diferentes de la entidad global, pero están interrelacionadas y son interdependientes. El rendimiento de cada una de las partes repercute en el rendimiento de todo el sistema, así como el mal funcionamiento de alguna de ellas, puede poner en peligro la supervivencia, no solamente de cualquier otra parte, sino de todo el sistema. Pero, además, este acercamiento permite un análisis separado de cada parte, descubrir su mal funcionamiento, e introducir cambios en alguna de ellas, sabiendo que cualquier cambio en un sistema o parte del sistema, produce cambios satisfactorios en otra parte del sistema, o en el sistema complejo.

Esta teoría ha sido muy atractiva para los trabajadores sociales al permitir el abordaje global del sujeto en relación con su ambiente social. Precisamente por ello, se consideró durante la década de los años setenta que podría ofrecer una base teórica unitaria para la práctica del trabajo social.

Campanini y Luppi (1991:101-102) afirman que el trabajador social, siguiendo este enfoque, evitará la adopción de modelos rígidos en su labor de apoyo, sino que podrá facilitar el cambio y la reorganización del sistema, siempre desde el respeto de la particularidad de las realidades con las que trabaja, evitando soluciones estandarizadas o burocráticas. El enfoque sistémico fomenta actitudes de creatividad, inventiva y capacidad de experimentación, nos dicen estos autores.

Otras aportaciones de esta teoría al trabajo social podemos resumirlas en los siguientes puntos:

- Superación del funcionalismo.

- Visión dinámica y global, considerando los distintos elementos de la situación-problema, así como los ámbitos del hombre y su pertenencia a una cultura, etnia y clase social.
- Concepto de interdependencia y de transacción entre el individuo y el medio, y entre los propios individuos, grupos humanos e instituciones.
- Relación profesional centrada en la perspectiva comunitaria.
- Intervención profesional entendida como proceso cuyo fin es modelar el entorno del individuo o sistema, para que éste sea la fuerza de su propio bienestar.
- Rechazo de los métodos tradicionales por fragmentar al hombre y sus relaciones y potenciación de nuevos métodos y técnicas de investigación/intervención.
- Principio de universalización, por estar todos los hombres sometidos a los efectos de la sociedad, con énfasis en quienes están en situación de necesidad.
- Relacionar persona/situación, como unidad interdependiente.

El conjunto de teorías analizadas hasta ahora demuestra que entre el trabajo social y la sociología se ha entretejido una relación constante a la vez que compleja debido a las continuas reformulaciones teóricas y los cambios de paradigmas. Fernández (1990) nos ilustra sobre cómo estas relaciones comienzan siendo estrechas en el origen de ambas disciplinas a finales del siglo XIX y principios del XX, puesto que les unía el interés por la reforma social. Sin embargo, a partir de los años 20, los caminos se distancian ya que, por un lado, la sociología pierde este interés reformista en aras de conseguir un mayor estatus académico mientras que el trabajo social, buscando su especialización y su aceptación como profesión, se apoya en el psicoanálisis.

Y éste es el elemento principal por el cual el *psicoanálisis* se convirtió, durante años, en la casi única fuente que nutrió la teoría y la práctica del trabajo social. En palabras de Teresa Rossell (1989: 36), "*marcó su desarrollo y su consolidación científica y profesional*". Significó su carta de reconocimiento social, al proporcionarle una sólida base teórica, que le permitiera un certero acercamiento y comprensión de los problemas y necesidades que sufren las personas, así como estrategias y técnicas de intervención concretas; de su mano llegaría el tan deseado reconocimiento de cierto status profesional, el paso de un "modelo filantrópico" al "modelo profesional", ya que en él confluyen al mismo tiempo la teoría,

la terapia y la metodología de la investigación; por otro lado, y puesto que los problemas emocionales no son privativos de ninguna clase social, el trabajo social dejaba de ser una profesión dirigida únicamente a los pobres, para convertirse en una profesión de ayuda generalizada (De la Red, 1993:110).

Concretando, las aportaciones del psicoanálisis hicieron emerger en el trabajo social no sólo un nuevo modo de pensar, sino también una manera completamente nueva de ayudar. La profesión dejó de ser un mero dispensador de caridad.

Pero no todo son luces. El trabajo social basado en el enfoque psicoanalítico ha sido criticado por diferentes autores. Payne (1995:113-115) nos enuncia los siguientes aspectos motivo de discusión:

- Partir de una teoría que no puede ser fácilmente comprobada por procedimientos científicos convencionales, y a la que se le achaca que no muestra respeto por la autodeterminación del hombre.
- Operar basándose en un modelo médico que asume que la enfermedad tiene que ser curada por un terapeuta, en lugar de adoptar un modelo que establezca unas relaciones más igualitarias entre el cliente y el asistente social.
- Sus limitados alcances culturales debido a su origen en la clase media judía vienesa, llegando a considerar conducta anormal necesitada de tratamiento aquélla que no cumpla con lo que es normativo para una clase media, blanca y selecta.
- El uso del *insight* como técnica terapéutica que hace que los especialistas se paren en el punto en que los clientes llegan a comprender lo que, desde una perspectiva emocional, les está pasando y no les ayuden, por tanto, a tomar medidas prácticas; esto, unido a lo poco direccionales que son las técnicas psicoanalíticas, convierten en insustancial la ayuda de los asistentes sociales.
- La manipulación de conceptos que facultan a los asistentes sociales a culpar a los clientes de los problemas sociales o de los fallos de los organismos; para ello, no tienen nada más que valorar la conducta del cliente como inadaptada.
- La preferencia que concede a los clientes con más capacidad de expresión verbal, ya que éstos pueden describir con más propiedad sus problemas psíquicos, autoexaminarse mejor y tomar parte activa en las discusiones.
- El que se le dé menos importancia a los factores ambientales que a los psi-

cológicos internos, limita el posible ámbito de las interacciones y disminuye los supuestos desde los que comienzan su trabajo los profesionales.

- Su escaso interés por la reforma social, dejando, por tanto, descolgado un elemento principal del trabajo social.

Pero el psicoanálisis no constituye la única aportación de la psicología al trabajo social. La relación entre ambas disciplinas ha sido especialmente intensa pues, como hemos mencionado, las teorías psicológicas han fundamentado la teoría y la práctica del trabajo social, especialmente en el campo de la intervención individual-familiar. Y es aquí donde el *conductismo* también ha ejercido influencia.

Frente a otras anteriores teorías psicológicas, el conductismo propone una aproximación científica, objetiva y experimental. Rechaza la validez de los datos aportados por la introspección, por ser exclusivamente subjetivos y sólo reconoce aquellos procedimientos que atiendan exclusivamente a las actividades del organismo en cuanto respuestas externas observables a estímulos también observables.

Esta perspectiva ofrece al trabajo social un modelo teórico que le permite una práctica susceptible de someterse a los requisitos de la objetividad y de la experimentación, posibilitándole una construcción científica, y también estrategias claras para producir cambios deseados en la conducta de las personas, rompiendo la conexión entre estímulo-respuesta no deseada al tiempo que se introduce una respuesta deseable.

Las teorías del condicionamiento operante, y de los refuerzos positivos para el aprendizaje de comportamientos, o el reforzamiento negativo para provocar la extinción de las conductas perturbadoras, proporcionan estrategias muy útiles en las intervenciones, cuya eficacia ha sido puesta de manifiesto por diversas investigaciones. Los trabajadores sociales utilizan estas técnicas para ayudar a los usuarios a manejar situaciones difíciles, para aprender habilidades sociales, etc. Es por ello que el trabajo social ha aplicado el enfoque conductista en la intervención de casos. Así, se toman más en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta problema que aquellos factores que contribuyen a su desarrollo. Se recalca el "aquí y ahora", en vez de recurrir a una elaborada historia clínica de las experiencias pasadas.

En este recorrido por las distintas teorías que han influido en el desarrollo del trabajo social, hemos de referirnos, asimismo, al *construccionismo*, surgido en la década de los ochenta, en un momento en que los paradigmas entran en crisis,

al considerarse que la ciencia ya no refleja el dominio absoluto de la razón. Por esto el construccionismo parte de la transdisciplinariedad, erigiéndose en teoría ecléctica que coexiste con la mayoría de teorías existentes. Kisnerman, (1998:8) afirma que no se trata de un modelo "*ni algo que podamos recetar con la certeza de resultados óptimos*", sino un instrumento que permite al trabajo social un mejor acercamiento a las personas que demandan nuestra intervención.

Desde el construccionismo, la intervención en una realidad-problema pasa por tres momentos: deconstruir-construir-reconstruir, procesos interrelacionados y horizontales, sin predominio de uno sobre otro. Mediante la deconstrucción, el trabajador social, conjuntamente con el usuario, trata de determinar cómo se ha ido construyendo la situación-problema y los elementos que actúan como obstáculos para intentar, desde la situación construida, reconstruir mediante nuevas prácticas una situación superadora. Es un momento de investigación, exploración y comprensión en el que el diálogo con el usuario cobra especial relevancia. Se trata de crear nuevos significados e implicar al sujeto en el problema. Así, tras explicar y comprender el problema, el siguiente momento sería la construcción, o articulación de lo que ha surgido en la narrativa de los sujetos, a fin de interpretarlo para distinguir lo que es necesario transformar. Por último, se reconstruiría una situación nueva mediante el diseño conjunto (profesional-usuario) de aquellas actividades que han de realizarse para conseguir los objetivos que se fijen. La reconstrucción, por tanto, implica el diseño y ejecución de un proyecto conjunto, otorgando un papel activo al sujeto.

Hasta aquí hemos analizado la influencia de determinadas teorías, principalmente psicológicas y sociológicas, en la configuración y desarrollo del trabajo social. Pero no sólo la sociología y la psicología han aportado elementos teóricos y prácticos a nuestra disciplina. La antropología, la historia, la medicina o el derecho son áreas del saber humano a las que el trabajo social ha acudido en busca de paradigmas sustentadores de su propia esencia.

Así, la relación entre nuestra disciplina y la antropología tiene varios puntos coincidentes: ambas surgen en el momento de consolidación del capitalismo europeo y las dos se caracterizan por su orientación práctica. Las relaciones entre estas disciplinas se fundamentan en los problemas objeto de estudio, coincidentes sobre todo con la antropología social, y en los aspectos metodológicos, pues los métodos cualitativos son de especial interés para los trabajadores sociales.

La *antropología*, al centrarse en los grupos humanos y sus relaciones con el medio, proporciona al trabajo social una visión holística, global, con la que comprender la interdependencia de los diversos fenómenos sociales y sus repercusio-

nes en los sujetos individuales. De esta manera, ha incidido especialmente en el trabajo social comunitario. La antropología es útil en conocimiento de las formas asociativas, para el fomento de la participación comunitaria o en actividades de animación sociocultural.

El desarrollo inicial del trabajo social estuvo muy ligado a la *medicina*. En numerosos casos, los primeros trabajadores sociales ejercían su labor al lado de médicos. El doctor estadounidense Richard C. Cabot, consideraba que el "ajuste social" era parte del tratamiento médico y piensa en la figura de una inspectora a domicilio que le ayudase a completar sus diagnósticos. Su misión residía en ayudar a los pacientes a hacer frente a sus enfermedades de la mejor manera posible. En 1905 contrató a la que se considera la primera trabajadora social hospitalaria. Era el profesional que le aportaba datos que no le facilitaba el examen médico.

Los miembros de la C.O.S. (Loch, Richmond...) adoptaron claramente el modelo médico a la hora de concebir la ayuda social. Tanto el léxico del trabajo social –"diagnóstico", "tratamiento", "enfermedades sociales", etc.–, como su metodología, obedecieron a tal modelo. En él se inspiró Richmond a la hora de elaborar las fases del *casework*: recogida de datos, diagnóstico social, pronóstico y tratamiento. La importancia de la actividad de los trabajadores sociales en el ámbito sanitario fue resaltada por Richmond en el capítulo IX de su obra *What is social case work*, donde manifestaba que la asistente social cumple una función de "puente" entre el hospital y la población, así como la contribución del servicio social al hospital respecto a su adaptación a las necesidades de los enfermos.

No olvidemos, asimismo, que la influencia de la medicina se dejó notar también en la creación de las primeras escuelas de formación de agentes sociales, como ocurrió en el caso de nuestro país. También se observa en los antiguos planes de estudio, donde existían numerosas asignaturas relacionadas con aspectos sanitarios.

Una consecuencia de esta estrecha relación ha sido el intento, por parte del trabajo social, de establecer tipologías de diagnósticos y de sistematizar las respuestas ("tratamientos") susceptibles de resolver cada tipo de enfermedad social. Este modelo se modificó por influencia de las corrientes psicoanalíticas y psicoterapéuticas posteriores, sin perder sin embargo sus principales características (Robertis, 1988:67).

Hoy día existe un consenso generalizado acerca de la vinculación de los aspectos sociales con los conceptos de enfermedad y salud, lo cual se ha traducido en

la necesidad de un trabajo interdisciplinar -profesionales de lo social con profesionales de la salud- en equipos de atención primaria de salud, en problemas de salud mental o con colectivos con necesidades especiales.

Respecto a la *historia*, y siguiendo a Natividad de la Red (1993:89-90), interesa al trabajo social por la luz que arroja sobre los elementos que han condicionado la aparición y desarrollo de las distintas formas de ayuda que se han sucedido en el tiempo. No interesa, pues, la mera acumulación de información: lo importante son las ideas subyacentes en el proceso social.

La historia también es necesaria para conocer la interpretación que se hace de los valores y de los actores y, sobre todo, para ver la construcción de la sociedad, lo que incide en cómo se captan los problemas, las demandas, las necesidades y en la intervención sobre los mismos. Esto implica una adecuación de los criterios de actuación de acuerdo a las circunstancias histórico-temporales en las que se desenvuelve la acción profesional.

CONCLUSIONES

Para concluir, debemos reforzar la defensa realizada respecto a la necesidad e importancia de la integración multidisciplinar, como forma de avance de toda disciplina, incluyendo las conclusiones de la reunión de expertos de Naciones Unidas y la UNESCO celebradas en París en 1960, en las que se afirmaba la necesaria integración del contenido de todas las ciencias sociales para contribuir a la formación del trabajo social, las cuales siguen teniendo plena vigencia:

- Ciertos elementos de las ciencias humanas y sociales pueden ser escogidos por el interés que ofrecen desde el punto de vista de la formación integrada de la enseñanza para los trabajadores sociales.
- Se trata, en definitiva, de definir al hombre social desde una perspectiva bio-psico-social y actuar sobre los problemas que éste presenta, desde una atención integrada recibida a través de la formación que se otorga en las escuelas de trabajo social.
- En este ánimo de integrar las nociones concernientes al hombre y a la sociedad, lo importante es no perder de vista el objetivo, que no es otro que dar a los enseñantes de trabajo social una formación completa que les permita comprender en su totalidad al hombre en sociedad, así como las relaciones entre el hombre y ésta.

BIBLIOGRAFÍA

- AYLWIN DE BARROS, N. y otros (1989). *Un enfoque operativo de la metodología del Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- CAMPANINI, A. y LUPPI, F. (1996). *Servicio social y modelo sistémico. Una nueva perspectiva para la practica cotidiana*. Barcelona: Paidós.
- ESCARTÍN CAPARRÓS, M. J. (1998). *Manual de trabajo social. Modelos de práctica profesional*. Alicante: Aguaclara.
- FERNANDEZ FERNANDEZ, J. M. (1990). "Relaciones entre Sociología y Trabajo Social: de una visión unitaria a un pluralismo paradigmático". En *Cuadernos de Trabajo Social, núm 3*. Madrid: Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense.
- GARCÉS FERRER, J. y DURÁ FERRANDIS, E. (1998) "Ideología y política social". En ALEMÁN BRACHO, C. y GARCÉS FERRER, J. (1998) *Política Social*. Madrid: McGraw Hill.
- HOWE, D. (1999). *Dando sentido a la practica. Una introducción a la teoría del Trabajo Social*. Granada: Maristán..
- KISNERMAN, N. y otros (1981). *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- KISNERMAN, N. (1998) *Pensar el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Buenos Aires: Humanitas-Lumen.
- MIRA-PERCEVAL PASTOR, M. T. (2000). "Exploración y difusión del saber". En VV. AA. (2000). *Trabajo Social. Compromiso y Equilibrio*. IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Tomo: Conferencias y ponencias. Santiago de Compostela: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia.
- MIRANDA ARANDA, M. (s/f). "M. Richmond y Herbert Spencer. Y por qué M. Richmond no era Darwinista". En <http://www.tsred.org/modules.php?name=News&file=article&sid=22>.
- PAYNE, M. (1995) *Teorías contemporáneas del Trabajo Social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.
- RED VEGA, N. DE LA (1993). *Aproximaciones al trabajo social*. Madrid: Siglo XXI.
- ROBERTIS, C. DE (1988). *Metodología de la intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires: El Ateneo.
- ROSSELL, T. (1989). *La entrevista en el Trabajo Social*. Barcelona: Hogar del Libro.
- SIERRA BRAVO, R. (1988) *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- VÁZQUEZ, O. y GONZÁLEZ, M. (1999) "Reflexiones en torno al objeto del trabajo social" En ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL DE MÁLAGA (1999) *Actas del I Congreso Andaluz de Escuelas de Trabajo Social. El Trabajo Social en los servicios sociales y en la política social: Reto para el tercer milenio*. Málaga: Escuela Universitaria de Trabajo Social.
- ZAMANILLO, T. y GAITAN, L. (1991). *Para comprender el Trabajo Social*. Navarra: Verbo Divino.

TERRITORIO, ESPACIO SOCIAL A INTERVENCIÓN

MARCELO LUCERO GATICA

Lic. en Trabajo Social. Mag. Ciencias Sociales FLASCO.

Profesor "Ciudadanía y Nueva Cuestión Social", Universidad Nacional San Juan. Argentina.

RESUMEN

Con el presente trabajo busco reposicionar la noción de territorio como herramienta teórica pertinente para la interpretación de la vida social en circunscripciones geográficas delimitadas, y consecuentemente su reflejo en los procesos de intervención social sobre las mismas.

En primer lugar inicié con una breve identificación de las visiones dadas al término desde la teoría social clásica, para en un segundo paso reconsiderar el concepto a la luz de la teoría de Pierre Bourdieu, en especial bajo la óptica de espacio social, con la inocultable intención de introducir una mirada relacional de lo territorial. Sobre el final del trabajo para avizorar estas posibilidades pongo en acción esta categoría teórica reexaminando una experiencia de intervención desarrollada en una comunidad rural de una provincia del interior de Argentina.

PALABRAS CLAVES

Trabajo Social – Territorio – Intervención Social – Espacio Social.

INTRODUCCIÓN

Con asiduidad los profesionales de terreno aceptamos e incorporamos con excesiva naturalidad la emergencia de nociones teóricas y obviamos el imperativo proceso de "desencantamiento" y su posterior reconstrucción como categorías analíticas. Es justamente en este proceso que propongo las siguientes reflexiones poniendo en escena el concepto Territorio, y su relación con la Intervención Social.

Mi pretensión es recuperar la noción de territorio como herramienta teórica pertinente para la interpretación de la vida social en circunscripciones geográficas delimitadas, extensivo específicamente al debate de lo que en Trabajo Social y Psicología Social se ha llamado lo Comunitario, o en Teorías del Desarrollo, lo Local.

En primer lugar inició con una breve identificación de las visiones dadas al término desde la teoría social clásica, para en un segundo paso reconsiderar el concepto a la luz de la teoría de Pierre Bourdieu, bajo la óptica de espacio social, con la inocultable intención de introducir una mirada relacional de lo territorial. Mirada que a mi entender abre oportunidades valiosas para comprender procesos de intervención enmarcados en territorios específicos.

Sobre el final del trabajo para avizorar estas posibilidades pongo en acción esta categoría teórica reexaminando una experiencia de intervención desarrollada en una comunidad rural de una provincia del interior de Argentina.

TERRITORIO, COMUNIDAD Y TEORÍA SOCIAL CLÁSICA

En el ámbito de las ciencias sociales si bien el término como tal no ha sido un concepto referente, si encontramos una permanente presencia del mismo para explicar fenómenos sociales y políticos. Pensado en términos geográficos quizás uno de los primeros pensadores políticos influyentes en la modernidad que le otorga una centralidad muy importante para explicar la naturaleza de los gobiernos es Montesquieu. Podríamos distinguir acá ya una primera concepción que otorga a lo geográfico propiedades esenciales que se transmiten luego a lo social y político.

En tanto en sociología no podemos soslayar a Max Weber y su célebre definición de Estado como *"aquella comunidad humana que en el interior de un determinado territorio –el concepto del ‘territorio’ es esencial a la definición- reclama para sí (con éxito) el monopolio de la coacción física legítima."*¹.

Esta visión abre un canal de interpretación clásico de lo político, y en especial de una institución tan cara a la modernidad como es el Estado-Nación.

¹ WEBER, Max. *Economía y Sociedad. Esbozo de sociología comprensiva. 1º ed. México: Fondo de Cultura Económica. 1944. 1245 pp.*

Para algunas consecuencias analíticas de cómo la política en la modernidad está tramada por el territorio podría mencionar la figura de representación y delegación política, pensadas a partir del eje organizador de distritos. O la no menos importante definición de identidad nacional asentada en una pertenencia territorial.

Dado mi interés quiero rescatar una percepción teórica más influyente que se ha desplegado persistentemente en diversas tendencias y corrientes políticas que asimila lo territorial, o la circunscripción geográfica como una fuente de lazos de solidaridad, identidad grupal y democracia.

Para esto habría que retrotraerse al desarrollo del pensamiento social de siglos anteriores, en especial del XIX. Una preocupación invadía a los intelectuales de la época: el paulatino desvanecimiento de las formas de organización social propias del medioevo y la consecuente emergencia del capitalismo como nueva forma societal. A partir de los intentos de brindar explicaciones a este fenómeno va a nacer la sociología.

Siguiendo a Nisbet un concepto de suma importancia para la época es el de *comunidad*. El mismo se transforma en referente a la hora de señalar las condiciones de legitimidad tanto de asociaciones como organizaciones, en suma un modelo de relación social. Pero en términos analíticos la importancia de esta noción es que permite a través de su par antinómico (la sociedad o lo no comunal), articular diversas interpretaciones sociológicas acerca de las nuevas formas sociales del capitalismo.

"En la tradición sociológica, desde Comte hasta Weber, el contraste conceptual entre lo comunal y lo no comunal, es vivido y bien articulado. Hacia fines del siglo, Tönnies le dio la terminología que aún subsiste (Gemeinschaft y Gesellschaft²), pero no es menos real en las obras de los sociólogos anteriores y posteriores, donde solo Marx disiente de manera significativa sobre sus consecuencias valorativas."³

La constante oposición entre relaciones cercanas, con alto grado de intimidad, afinidad afectiva y persistentes en el tiempo propia de la comunidad, y por otro relaciones discontinuas, basada en intereses, y con escaso compromiso emocio-

² Traducidos al castellano como Comunidad y Sociedad.

³ NISBET, Robert . La formación del pensamiento Sociológico I. 1º ed. Buenos Aires: Amorrortu Editores. 1969. 232 pp.

nal propio de las sociedades en emergencia, es una tensión teórica que recorre permanentemente el discurso de los fundadores de la sociología⁴.

Dejando para otro momento un análisis de los diversos componentes y énfasis que se fueron construyendo alrededor del concepto comunidad, me interesa en particular hacer emerger los elementos de una imagen sobre la que se construye esta noción, y que nos da pie para perfilar ciertos supuestos acerca de lo territorial.

Nuevamente Nisbet nos señala que son justamente los protagonistas de la reacción conservadora del siglo XIX quienes iniciaron y perfilaron los elementos de lo comunitario afincados fundamentalmente en los lazos sociales propios del antiguo régimen. Esto es, el rescate virtuoso de aquellas relaciones de fuerte compromiso moral y solidarias propias de la sociedad patriarcal.

El elemento que nos interesa destacar es que esta imagen está fundada en la vida de los pueblos y comunidades rurales (por oposición a la vida en la ciudad), circunscriptos geográficamente, lo que supone tanto proximidad territorial como durabilidad temporal de las relaciones. En este sentido uno de los supuestos sobre los que se erige esta figura es que la convivencia territorial sería la fuente de cooperación, solidaridad y amistad.

Esta fuerza política asignada a la comunidad local podríamos rastrearla incluso con anterioridad en la obra clásica de Rousseau, para quien la forma ideal de democracia estaría dada por un Estado pequeño, de poca población, homogéneo en lo social, lo económico y cultural, y un pueblo guiado por la *virtud*. Aunque reconoce que estas condiciones son muy difíciles de reunir, y de lograrse estaríamos ante un pueblo de Dioses y no de hombres, debo subrayar la construcción simbólica fundante: la virtud política intrínseca de una pequeña población viviendo en cercanía física.

Territorio y lo Local

El debate teórico acerca del concepto territorio en otras disciplinas puede rastrearse sobre todo más lejanamente en Geografía y en menor medida en Historia. De hecho en los ochenta asistimos a una reconstrucción del tema en estas disciplinas, que sin dudas realizan un valioso aporte traducible a la teoría social:

⁴ A modo de ejemplo en Comte la **tensión entre orden y progreso**, en Le Play las transformaciones de los tipos de familia, en Tönnies **Comunidad-Sociedad**, Weber y su tipología de la acción, en Durkheim y su idea de **conciencia colectiva**.

entre otros las visiones integradoras como la Geografía Política y la Teoría del Lugar, o la Nueva Geografía Regional.

En Ciencias Sociales es sobre todo la vertiente funcionalista, y contemporáneamente el estructural funcionalismo desde donde se va a desplegar con mayor insistencia el concepto de territorio articulado a lo comunitario, en especial bajo la noción de lo Local.

En el marco de las teorías del desarrollo y de las políticas sociales, en décadas recientes, se va a configurar un cuerpo de conceptos que se difundirán con extremada vehemencia en especial en los países del Tercer Mundo. Las teorías acerca del Desarrollo Comunitario en los sesenta vinieron a reasignarle centralidad a esta imagen de lo local (entendido como circunscrito geográficamente: comunidad) una serie de atributos tales como arraigo, sentido de pertenencia, lazos de vecindad entre otros; piedra basal para la construcción de una comunidad democrática y participativa.

Nuevamente el supuesto central es que dada las asiduas redes de vecindad emergería una especie de cultura local circunscripta geográficamente. Los grupos cercanos (familia, amigos, vecinos) constituyen su ambiente inmediato, *"Allí se forman sus valores y conceptos por medio de la intercomunicación directa y se establecen sus relaciones sociales."*⁵. Podríamos denominar a este proceso como "socialización territorial", fruto de la convivencia y cercanía física van emergiendo lazos e intereses comunes medianamente duraderos.

Ahora bien una de las características de esa cultura local es justamente su amalgama, su comunalidad, su cooperación o dicho en otros términos su movimiento como un todo. En donde las diferenciaciones sociales son reinterpretadas como funciones necesarias para el entrelazamiento solidario de ese todo. En esto residiría la fuerza política de la comunidad local. En este contexto existiría una construcción de poder local, que al ser entre "iguales" facilitaría la participación y la democracia.

Lo que reaparece continuamente es una figura elaborada: una comunidad (por lo general rural) claramente delimitada en una circunscripción geográfica, con tradiciones propias, pequeña en términos demográficos, y en cuyo ámbito la vida social transcurre en su totalidad (rasgos claramente premodernos).

⁵ WARE, Caroline. Organización de la comunidad para el bienestar social. 1º ed. Buenos Aires: UNION PANAMERICANA-OEA. 1968.

La presencia de estos supuestos lo podemos encontrar tanto en concepciones desarrollistas (estructural-funcionalismo), como en otras vinculadas a las teorías de los nuevos movimientos sociales, la educación popular, teorías de ciudadanía y descentralización⁶ entre otros.

Frente a estas ideas que tienden a presentar lo territorial como asociado a lo unívoco, homogéneo, y dotado de propiedades que hacen emerger fuerzas políticas democráticas es oportuno rescatar las ideas de Giddens acerca de modernidad y espacio.

Este autor sostiene que es necesario diferenciar entre espacio (como ámbito general de la vida social de los agentes) y lugar (local: circunscripción física ubicada geográficamente): *"En las sociedades premodernas casi siempre coinciden el espacio y el lugar puesto que las dimensiones espaciales de la vida social, en muchos aspectos y para la mayoría de la población, están dominadas por la 'presencia' - por actividades localizadas. El advenimiento de la modernidad paulatinamente separa el espacio del lugar al fomentar las relaciones entre los 'ausentes' localizados a distancia de cualquier situación de interacción cara-a-cara."*

La modernidad se caracteriza precisamente por un proceso de desanclaje de las relaciones sociales de sus contextos de interacción, pero a su vez reintroducidas en nuevo intervalos espacio-temporales. Una consecuencia es que la vida social no está circunscripta a un ámbito geográfico delimitado, sino que se despliega en trayectorias espaciales que involucran diversos locales (barrio, trabajo, escuela y otros espacios públicos)⁸. Un efecto directo de esto es que las identidades y pertenencias están asignada a varios locales, lo cual invita más a la idea de identidades múltiples que no necesariamente son excluyentes⁹.

En poca palabras veo necesario avanzar en la reflexión de lo territorial no tanto como un dato, algo dado que tiene propiedades esenciales de las que se invisten aquellos que lo habitan sino como una construcción social, signado por

⁶ A modo de ejemplo el concepto de Jordi Borja: "solidaridad de base territorial" pensado con cierta autonomía e independencia de factores externos. En: BORJA, Jordi. Estado, Descentralización y Democracia. 1º ed. Bogotá: Editorial Foro Nacional por Colombia. 1989.

⁷ GIDDENS, Anthony. Consecuencias de la Modernidad. 1º ed. Madrid: Alianza Editorial. 1993. 168 pp.

⁸ Podríamos agregar incluso las observaciones de Augé acerca de la sobremodernidad y los No Lugares. AUGÉ, Marc. Los No Lugares. Barcelona: Gedisa. 1993.

⁹ ESCOLAR, Marcelo. "Fabricación de Identidades y Neo-corporativismo Territorial". En: HERZER, H. (Eds). Ciudad de Buenos Aires. Gobierno y Descentralización. 1º ed. Buenos Aires: CEA-CBC. 1996. 309 pp.

la presencia y ausencia de experiencias, relaciones y agentes que exceden la circunscripción geográfica específica.

Lo Territorial como Espacio Social

Remitirse al uso del término territorio implica acentuar un aspecto por sobre otros en la interpretación e intervención en áreas geográficas determinadas y además diferenciarse de otros términos que han flotado desde hace ya muchos años en el discurso de las ciencias sociales y las teorías del desarrollo como son por ejemplo "comunidad" o más recientemente "lo local". Por otra parte en los últimos años en lo concerniente al debate de temas como municipio y descentralización es donde más terreno ha ganado la mirada "territorial".

Propongo interpretar lo territorial como un *espacio social*, esto es siguiendo a Bourdieu, representar "al mundo social en forma de espacio (de varias dimensiones) construido sobre la base de principios de diferenciación o distribución constituidos por el conjunto de las propiedades que actúan en el universo social en cuestión, es decir, las propiedades capaces de conferir a quien las posea con fuerza, poder, en ese universo. Los agentes y grupos de agentes se definen entonces por sus posiciones relativas en ese espacio"¹⁰.

Una tarea entonces es trazar no sólo las dimensiones de ese espacio territorial, sino sobre todo establecer las posiciones que lo componen y estructuran. Entendiendo las mismas en base a dos aspectos:

- Propiedades (económicas, sociales, culturales, físicas entre otras). O más específicamente por el volumen y estructura de los capitales.
- Principio de diferenciación: una posición no es un punto en el espacio, sino que se define en relación con otras posiciones. Ocupar un lugar en el espacio implica la imposibilidad de ocupar otro.

Cada espacio social tendrá una valoración específica de algunos de los capitales, esto es por ejemplo, el capital cultural puesto en juego en el ámbito de la escuela tendrá un peso relativo y diferente a si es puesto en juego en una empresa. Ahora bien esto no significa delimitar únicamente el volumen de algún capital de valor para el campo que se trate, sino es preciso darse la tarea de desentra-

¹⁰ BOURDIEU, Pierre. "Espacio Social y Génesis de las Clases". En: BOURDIEU, Pierre. *Sociología y Cultura*. 1º ed. México: Grijalbo. 1990. 367 pp.

ñar la particular combinación de propiedades de una posición¹¹.

La posición de un agente en un ámbito territorial no está exenta de la posición que ocupa en otros campos y en el espacio social general. La estructura y volumen de su capital acumulado que es fruto de una biografía de apropiación, definirá las probabilidades de ocupar cierto rango de posiciones y no otros; en otras palabras los *status sociales perdurables*.

Al conjunto de personas que forman parte de un mismo status social perdurable, es decir que ocupan posiciones similares en el espacio social es lo que provocativamente Bourdieu denomina *clases en el papel* o *clase probable*. Me interesa destacar que este conjunto de agentes, que están en posiciones similares, tienen "probabilidad" de disposiciones e intereses semejantes. Esto es, la idea de que determinadas experiencias objetivas desencadenan indisolublemente ciertas inclinaciones y construcciones subjetivas, o en sus palabras *habitus*:

"Los condicionamientos asociados a una clase particular de condiciones de existencia producen habitus, sistemas de disposiciones duraderas y transferibles, estructuras estructuradas predisuestas para funcionar como estructuras estructurantes, es decir, como principios generadores y organizadores de prácticas y representaciones que pueden estar objetivamente adaptadas a su fin sin suponer la búsqueda consciente de fines y el dominio expreso de las operaciones necesarias para alcanzarlos..."¹².

Volviendo a lo territorial, lo que existe entre las distintas posiciones son proximidades o distancias que no sólo remiten al plano geográfico sino fundamentalmente al plano social. Un análisis y entendimiento de esas *vecindades* -para retomar un viejo pero sugerente concepto de la antropología comunitaria- debe penetrar en la comprensión del tipo de relaciones que se establecen en el marco de un campo de fuerzas.

Esto incita por una parte a romper con la idea un tanto romántica que tiende a homogeneizar las relaciones establecidas entre posiciones económicas similares. Es llamativo como persistentemente en los análisis y estudios sobre organi-

¹¹ Uno podría rastrear en la obra de Bourdieu su permanente preocupación por intentar explicar las posiciones sociales no sólo en base a lo económico, sino integrando el capital cultural (como claramente se observa en "La Distinción"), y cómo paulatinamente ha involucrado otras propiedades (como edad, trayectorias de formación, redes sociales, entre otros). Para un ejemplo de esto último ver Bourdieu, Pierre. *Las Estructuras Sociales de la Economía*. 1º ed. Buenos Aires: Manantial. 2001: 271pp.. En especial el capítulo 2º.

¹² BOURDIEU, Pierre. *El Sentido Práctico*. 1º ed. Madrid: Taurus. 1991. 451 pp.

zaciones territoriales, en especial en contextos de pobreza, se tienda a dejar de lado las génesis de los conflictos y tensiones entre posiciones. Sobrevalorando la imagen de grupos y organizaciones que deciden democrática y participativamente (en donde desaparece toda lucha de poder). Es más, cuando esto no sucede se convierte en el principal artilugio discursivo para explicar las deficiencias o fracasos¹³.

La perdurabilidad y posibilidad de estos tipos de relaciones vecinales (de extrema importancia para los territorios en contextos de pobreza) está fundado en la proximidad objetiva (esto es, física y económica) pero unido también a una semejanza en los *habitus*. Intereses, gustos e inclinaciones comunes facilitan una mayor identificación y por lo tanto la probabilidad de emprender acciones comunes.

Pero como contrapunto de lo anterior, la posesión de similares volúmenes de capital económico o incluso cultural no significa que no existan diferentes formas de apropiación de ese capital, como tampoco diferentes composiciones o estructuras de capitales. Los modos en que un líder político de un barrio, el presidente de la Unión Vecinal y el dirigente del grupo religioso, se apropian por ejemplo de recursos económicos, sociales y simbólicos para lograr sus objetivos establece diferencias, y distancias, que por momentos pueden pasar desapercibidas y por momentos pueden entrar en competencia.

El principio de división en un espacio territorial determinado, no puede circunscribirse solamente a la posesión económica y/o cultural, las cuales sin lugar a dudas son más perdurables y atraviesan la sociedad capitalista. Al enfocar en el ámbito de lo territorial es menester combinar otras reglas de diferenciación que tienden a trazar los lugares que ocuparan los agentes.

Una perspectiva del territorio como espacio social tiene la virtud al analizar cualquier tipo de acción (desde redes vecinales informales, una organización de base, o proyectos de desarrollo), de brindar interpretaciones afincadas en el mundo de las relaciones sociales. Frente a las explicaciones un tanto psicologizantes en las que continuamente ha caído el Trabajo Social, quizás esto permita comenzar a pensar en una teoría *social* de la intervención en lo territorial.

¹³ No es este el momento pero quedará abierto el desafío de indagar la desmesurada facilidad con que el discurso de profesionales y técnicos del desarrollo, cae asiduamente en una concepción democrática y por ende de participación en exceso voluntarista, sin tensiones, invisible a toda relación de fuerza y poder. Y por si fuera poco en los últimos años, con pretensiones de eficacia y eficiencia.

Proximidad y perdurabilidad de posiciones

Desde el marxismo ortodoxo y su teoría de las clases sociales, se sostiene que el proletariado mediante una paulatina toma de conciencia (clase para sí) y en tanto se reproduce bajo las mismas condiciones objetivas (clase en sí), en el transcurso de la historia evolucionará inevitablemente en un sujeto colectivo capaz de transformar por vía revolucionaria la sociedad capitalista.

A partir de estos desarrollos emerge un supuesto de profunda incidencia en diversas vertientes teóricas: *La proximidad de las posiciones económicas es la condición central para el agrupamiento colectivo de los agentes.*

No hay dudas en que la pertenencia a un mismo sector social facilita el camino a un conjunto de agentes a construir acciones colectivas. Pero tampoco hay dudas de las dificultades que siempre han existido para que el proletariado o los pobres de América Latina por ejemplo se organicen.

Es que a pesar de que la posibilidad de agrupamientos de agentes sea mayor *"cuanto más próximos estén en el espacio social y cuanto más restringida y entonces más homogénea sea la clase construida a la que pertenecen, la reunión de los más cercanos nunca es **necesaria** ni fatal (porque los efectos de la competencia inmediata pueden impedir la visión), así como tampoco es **imposible** la reunión de los más alejados"*¹⁴.

Si la reunión de los cercanos no es inevitable, y el agrupamiento de los distantes no es algo irrealizable (podríamos agregar inusual), entonces lo territorial no puede mirarse con el prisma de la homogeneidad. En todo caso es más fecundo esperar diversidad de lugares y agrupamientos, multiplicidad de diferenciaciones, en pocas palabras un campo de posiciones en tensión.

A mi juicio, esto tiene profundas consecuencias para las intervenciones centradas en lo territorial: proyectos de desarrollo, programas sociales, abordajes comunitarios entre otros.

Indefectiblemente todo tipo de intervención desde el ámbito que sea llevará a ocupar una posición determinada en ese espacio territorial. Munido de una forma de capital económico (principalmente la disposición de recursos institucionales),

¹⁴ BOURDIEU, Pierre. "Espacio Social y Génesis de las Clases". En: BOURDIEU, Pierre. Sociología y Cultura. 1º ed. México: Grijalbo. 1990. 367 pp.

un capital cultural legitimado y legitimante (conocimiento técnico)¹⁵, un capital social, los agentes externos se instalan y construyen un lugar "en el barrio" y por último un capital simbólico.

Desde esa posición que se irá conformando paulatinamente, se edificarán las adhesiones y las oposiciones, las proximidades y las distancias. Esa cercanía y agrupamiento será en la mayoría de los casos a partir de un principio de diferencia insalvable pero necesario. Ubicaciones económicas distantes y conocimientos culturales diferentes serán la característica relacional entre agentes externos y agentes territoriales.

Más aún, es justamente esta asimetría la que será necesaria para posibilitar una relación de intervención, en especial las enmarcadas en la acción social. Esto es, por ejemplo, la disponibilidad de recursos e información por parte de los técnicos y agentes externos que permitiría el inicio de un vínculo con los pobladores para la realización de un proyecto social. Lo cual nos invita inexcusablemente a abrir nuevos caminos de reflexión para repensar el discurso de lo participativo tan caro al ámbito del Desarrollo Social.

En síntesis toda intervención en este ámbito debe considerar y decidir acerca del dilema de posicionarse entre las posiciones territoriales. Si entendemos a un espacio territorial como heterogéneo y compuesto por diversos emplazamientos y múltiples principios de diferencias, toda intervención de agentes externos debe preguntarse: ¿cómo nos vamos a ubicar en ese espacio?, ¿qué lugares buscaremos aunar? ¿de cuales distinguiremos?, ¿nos opondremos a otras posiciones agrupadas?, en conclusión *¿qué estrategia desarrollaremos en ese campo de tensiones que hemos denominado lo territorial?*.

La construcción discursiva habitual lleva a los técnicos, voluntarios y profesionales a hablar en términos totalizantes: "en el barrio dicen", las "mujeres del pueblo saben que", o en "la comunidad opinan". Pero al acercarnos a las experiencias, nos encontramos con "algunos del barrio", "algunas mujeres", y "algunos vecinos"¹⁶. Y es bastante fácil comprobar como otros agentes territoriales (en oca-

¹⁵ De fundamental importancia en este punto es la reflexión acerca del saber y el poder. Foucault sin lugar a dudas es un punto de referencia, pero no podemos dejar de señalar que urge una apropiación reflexiva (y un tanto crítica) de su obra para que sea fructífera su aplicación a ámbitos pocos trabajados por él como son, el de las relaciones sociales informales, no institucionalizadas.

¹⁶ Queda para otro momento desarrollar las formas en que la producción simbólica y discursiva de las prácticas de los agentes son una expresión de las tensiones entre las posiciones objetivas en el espacio.

siones la mayoría) se mantienen indiferentes, ocasionalmente interesados, o en franco antagonismo hacia estas experiencias y agentes.

Intervención y espacio social a la luz de una experiencia

Para avizorar las brechas que un enfoque de este tipo puede abrir en la interpretación e intervención en ámbitos territoriales vamos a detenernos brevemente en un ejercicio analítico de una experiencia (en la que participó el autor), intentando reflejar las posiciones ocupadas y empalmadas entre agentes externos y agentes locales.

Esta experiencia denominada Proyecto de Desarrollo Rural Integrado en la localidad de Tudcum¹⁷, fue llevada adelante por un equipo interdisciplinario de investigadores de la Universidad Nacional de San Juan. La misma tuvo dos momentos; el primero destinado a la realización de un diagnóstico a partir del cual se delimitaron necesidades y problemáticas a abordar, y el segundo en que se constituyeron sub-proyectos específicos para responder a esas necesidades.

En particular mencionaremos dos de ellos:

- Sub-proyecto artesanías: estuvo dirigido a la conformación, consolidación y capacitación de un grupo de mujeres artesanas de tejido a telar.
- Sub- proyecto Talleres de Mujeres: consistió en la organización de un grupo de mujeres en un Taller o Roperío Comunitario.

En el despliegue de actividades y con el transcurso del tiempo fueron apareciendo tensiones entre ambos sub-proyectos, que no sólo atravesaron a las mujeres de la localidad, sino también al propio equipo técnico. Si bien las mismas no alcanzaron niveles de ruptura, estas fricciones fueron objeto de análisis e intervención. En la última etapa del proyecto se desarrollaron actividades de coordinación e interrelación de los grupos pero no se consiguieron los resultados esperados.

En el discurso de los técnicos una explicación residió en las diferentes posiciones económicas de las mujeres de ambos grupos, en tanto las artesanas pertenecían a los sectores "más acomodados" de la localidad, sus casas estaban en las calles principales, sus recursos económicos eran mayores, además muchas de ellas contaban con un fuerte reconocimiento social externo. Las mujeres del Taller

¹⁷ Pequeño oasis cordillerano distante a 410km de la ciudad de San Juan, con una población cercana a los 500 habitantes y cuya economía principal es de base agropecuaria, con fuertes componentes de subsistencia.

por el contrario, habitaban en los márgenes del pueblo, con escaso capital económico y en situación de pobreza estructural. En palabras del momento esta realidad explicaba la rivalidad latente, y permanente recelo entre ambos grupos.

A cierta distancia en el tiempo, y sin las urgencias de la práctica, desde el espejo del espacio territorial, propongo releer esta situación para reorientar la comprensión y por ende posibles intervenciones¹⁸. Para ello quisiera señalar un breve e inconcluso mapa de posiciones de las artesanas en la cadena productiva artesanal.

En primer lugar sin duda estamos ante mujeres con lugares diferentes, en donde lo económico se configura como un elemento diferenciador a prima facie. Ahora bien una lectura más sistemática de la información indica que esto aparece arraigado en la particular conformación del circuito económico de la producción de artesanías de tejido.

Un trazado sintético de la división del trabajo de la producción artesanal en la localidad nos indica tres posiciones:

- En la parte superior los agentes dedicados a la comercialización artesanías de tejidos, en general con residencia externa al pueblo y cuyo poder reside en la disponibilidad de capital económico para contratar la elaboración de tejidos ("encargar obras").

Una posición intermedia dada por quienes realizan las obras, disponen de las herramientas necesarias, y de recursos económicos que le permiten financiar la materia prima. Cuentan además con un capital cultural y social que les facilita adecuar su producción en base a la demanda (en general externa a la localidad) combinando la venta directa y la provisión a vendedores de artesanías. Este es el caso del grupo de artesanas.

- Un tercera posición conformada por quienes se dedican a la obtención de materia prima (lana)¹⁹ y a la venta de "obras por encargo". En general son subcontratadas de manera informal, por otras artesanas de la localidad o vendedores de artesanías. En esta situación se encuentran la mayoría de las mujeres del Taller.

¹⁸ Esto deja abierto el permanente y complejo desafío de aplicar procesos de reflexividad en la intervención como mecanismo indisoluble de la propia práctica.

¹⁹ Esto es la crianza, esquila de ovejas, y el hilado de la lana. En general los ovinos pertenecen a terceros (de posiciones superiores o intermedias) quienes los entregan en consignación para la obtención de materia prima y en ocasiones "obras". A cambio reciben un pago en especie o dinero.

Una primera aseveración confirmatoria advertiría que sin lugar a dudas las tensiones y conflictos entre las mujeres de ambos grupos tienen su fundamento en las posiciones de subordinación directa²⁰. En este marco dado el peso de lo objetivo, las salidas o posibles resoluciones de la tensión no podrían descansar en acciones en el plano simbólico (talleres de capacitación o reuniones conjuntas entre ambos grupos). Es más, llevado a su punto máximo podría decirse que la transformación de la particular división del trabajo del circuito económico sería la abolición final de la tensión y desigualdad.

Sin embargo, teniendo en cuenta que las posiciones no son lugares estáticos sino relaciones, definidas en correspondencia con otras posiciones, otra lectura posible de las tensiones podría pensarse en como articular intereses divergentes de ambos grupos tendientes por ejemplo a lograr el monopolio de la comercialización. Quizás haber incorporado ambos grupos en las capacitaciones tendientes a técnicas de producción y venta de artesanías, o desencadenar procesos de reflexión en ambos grupos tendientes a analizar y comprender el circuito económico artesanal en la zona, podrían abrir caminos reorientadores.

La permanencia oculta del entramado relacional a los ojos de los técnicos no permitió diseñar una estrategia que incidiera de alguna manera en el espacio territorial. Aún más la intervención se empalmó con el propio juego de tensiones y alianzas de la localidad, reproduciendo diferenciaciones, posiciones y relaciones.

En este sentido podríamos agregar que la particular organización interna que se fue constituyendo en el equipo técnico se correspondió con los vínculos de posiciones de los grupos de mujeres. Pues en tanto los técnicos adultos y de ciertas disciplinas (antropólogos y sociólogos) coordinaron las actividades del subproyecto de artesanías, y los técnicos jóvenes y trabajadores sociales se dedicaron al Taller de Mujeres.

Podríamos preguntarnos como incidió lo disciplinar (bajo la forma de habitus) en esta particular división del trabajo en el equipo técnico, o por otra parte como se combinó la cuestión etárea a la hora de decidir y organizar acciones de desarrollo en la localidad.

Me interesa remarcar cómo se fue desplegando una particular correspondencia entre posiciones en el espacio territorial, y posiciones al interior del equipo

²⁰ Vale aclarar que varias de las mujeres del Taller eran subcontratadas por las del Grupo de Artesanas.

técnico. En síntesis este esbozo de relectura teórica me permite advertir como el mundo del artesanado de las mujeres de la zona está estratificado en diversas posiciones, y cómo la intervención del proyecto se invistió de esa diferenciación no sólo en su modo de operar, sino también en la propia organización interna de los técnicos.

PALABRAS FINALES

Estas conclusiones sin lugar a dudas provisionarias, deberían completarse con un análisis más exhaustivo de los recursos sociales y culturales de cada posición, de los discursos y construcciones simbólicas como también de su entrelazamiento con otros espacios (como por ejemplo el de la reproducción familiar). Este tipo de interpretación permitiría orientar con mayor eficacia una intervención fundada en el marco relacional del territorio

En ocasiones los proyectos y acciones de desarrollo local tienden con persistencia a configurar el campo de relaciones en torno al radio de acción, los objetivos, y los agentes que participan directamente olvidando que es necesario enmarcarse en el espacio social, su entrelazamiento local y externo.

El espacio territorial está compuesto por una diversidad de posiciones, estructurado en un marco de relaciones que van desde la tensión, indiferencia y/o afinidad. El trazado de este mapa de vínculos debe afincarse indudablemente en una persistente indagación empírica y su consecuente reflexividad. La ventaja de una perspectiva de este tipo es que permite reubicar no sólo la comprensión de lo territorial, sino también las intervenciones sociales en lo territorial.



BIBLIOGRAFÍA

- BOURDIEU, Pierre. *El Sentido Práctico*. 1º ed. Madrid: Taurus. 1991. 451 pp.
- BOURDIEU, Pierre. "Espacio Social y Génesis de las Clases". En: BOURDIEU, Pierre. *Sociología y Cultura*. 1º ed. México: Grijalbo. 1990. 367 pp.
- ESCOLAR, Marcelo. "Fabricación de Identidades y Neo-corporativismo Territorial". En: HERZER, H. (Eds). *Ciudad de Buenos Aires. Gobierno y Descentralización*. 1º ed. Buenos Aires: CEA-CBC. 1996. 309 pp.
- FREDERIC, Sabina. "El Nacimiento de un Barrio. Usos de la *vecindad* y el *parentesco* en la construcción de identidades y pertenencias políticas en la ciudad". Mecanografiado. SEMINARIO DE INVESTIGACION URBANA. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes. 2000.
- GIDDENS, Anthony. *Consecuencias de la Modernidad*. 1º ed. Madrid: Alianza Editorial. 1993. 168pp.
- NISBET, Robert . *La formación del pensamiento Sociológico I*. 1º ed. Buenos Aires: Amorrortu Editores. 1969. 232pp.
- ROUSSEAU, Jean Jacques. *El Contrato Social*. 1 ºed. España: Aguilar. 1969. 172 pp.
- WARE, Caroline. *Organización de la comunidad para el bienestar social*. 1º ed. Buenos Aires: UNION PANAMERICANA-OEA. 1968.
- WEBER, Max. *Economía y Sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. 1º ed. México: Fondo de Cultura Económica. 1944. 1245 pp.



GUÍA PRÁCTICA PARA PUBLICAR TRABAJOS CIENTÍFICOS-TÉCNICOS

NORMAS GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS A LA REVISTA DOCUMENTOS DE TRABAJO SOCIAL

1. La revista Documentos de Trabajo Social, como medio de publicación científico-técnica del Colegio Oficial de Diplomadas/os en Trabajo Social de Málaga, está abierta a la publicación de trabajos de todas/os las/os Diplomadas/os en Trabajo Social y otras/os profesionales de la acción social.
2. Los trabajos publicables en Documentos de Trabajo Social pueden ser:
 - * Exposición de investigaciones.
 - * Trabajos teóricos.
 - * Exposición de experiencias.
 - * Trabajos sobre métodos y técnicas.
 - * Artículos de opinión.
3. Los contenidos de los trabajos publicados:
 - * Contenido teórico del Trabajo Social: métodos, técnicas, teorías, orientaciones, investigaciones, profesión, docencia e investigación,...
 - * El Trabajo Social en los distintos campos de ampliación y su dimensión interdisciplinar: Servicios Sociales, Sanidad, Educación, Justicia, Empresa, Iniciativa Social,...
 - * Aportaciones al Trabajo Social de otras disciplinas de las ciencias sociales y de las nuevas tecnologías.
 - * Política Social.
4. Documentos de Trabajo Social tiene como ámbito geográfico preferente para la captación de trabajos la provincia de Málaga y la Comunidad Autónoma de Andalucía.
5. Presentación de trabajos:
 - Los trabajos serán remitidos al Colegio Oficial de Diplomadas/os en Trabajo Social de Málaga, C/ Muro de Puerta Nueva, 9, 1º-C, 29005 Málaga.

E- mail: dts@trabajosocialmalaga.org

- * La presentación de trabajos se realizará en disquetes informáticos, preferentemente realizados con WORD 2000, con una extensión orientativa de 1.600 a 5.600 palabras. Se adjuntará una copia impresa en papel DIN A4, con una extensión máxima de 30 páginas y mínima de 7, a doble espacio y por una sola cara. Los esquemas y gráficos deberán adjuntarse, independientemente de su situación en el artículo, en un fichero independiente, y en folios aparte en la copia impresa.
- * Las referencias bibliográficas no contabilizan a efectos del nº de palabras.
- * Las anotaciones y referencias bibliográficas se reflejarán a pie de página, enumeradas por orden de aparición en el texto. En su caso, se indicará la bibliografía consultada en hoja aparte.
- * Los artículos deberán estar acompañados de un resumen del mismo con una extensión máxima de 70 palabras. (Aproximadamente media página a un espacio).
- * Deberá existir un apartado en el que se citen las "palabras clave" del artículo, para facilitar la catalogación del documento. Se entiende por palabras clave aquellos términos técnicos que se consideren más relevantes y descriptivos del contenido de un artículo. Los términos deben reflejarse de lo más general a lo más específico (especificando además si el artículo está referido a un territorio en concreto o colectivo; el tipo de trabajo que es -investigación, trabajo teórico, etc-; el idioma de origen del mismo, etc.).
- * El/la autor/a o autores/as remitirá, siempre en soporte papel, aparte del artículo, los datos personales que se reflejan a continuación:
 - Nombre y apellidos.
 - Domicilio y teléfono de contacto.
 - Situación laboral (parado o empleado).
 - Lugar de trabajo.
 - Años de ejercicio profesional y experiencia que tiene en el campo del que versa el artículo.
 - Otras publicaciones.
 - Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.
- * En los casos en que varios/as autores/as presenten un trabajo, los nombres de éstos/as aparecerán por orden alfabético.

6. Calidad de los trabajos:

Se exigirán unos mínimos de calidad científico-técnica para la publicación de trabajos. El Equipo de Redacción, en base a los criterios que tiene establecidos, valorará los trabajos presentados.

El desarrollo de los artículos se fundamentará en un esquema lógico que permita la comprensión del contenido y mantenga un mínimo rigor científico: introducción, exposición de datos, análisis y conclusiones, metodología y referencia bibliográfica.

7. Los artículos habrán de ser inéditos, lo cual deberá ser justificado por parte del autor/a/es con una declaración jurada. En ésta se recogerá además el compromiso de no presentar el artículo para su publicación en otra revista o publicación en cualquier otro soporte. Aquellos artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- * Que se haya publicado en medios de difícil acceso para las/os Diplomadas/os en Trabajo Social.
- * Que se haya publicado en otro idioma.

8. Al publicar en DTS el/los autor/es renuncian a todos los derechos sobre el artículo, los cuales quedarán en propiedad del Colegio Oficial de Diplomadas/os en Trabajo Social de Málaga para su explotación en exclusiva.

9. El Equipo de Redacción valorará todos los trabajos que se reciban. Se comunicará la decisión al/la autor/a. En caso de no aceptación se comunicará al/la autor/a que puede recoger el trabajo original. En caso de aceptación, el/la autor/a recibirá una certificación de la publicación.

