

número

90

Documentos de Trabajo Social

**DTS**

**Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga**

**2017**

**Revista  
de Trabajo Social  
y Acción Social**



# Documentos de Trabajo Social

# DTS

---

**Revista de Trabajo Social y Acción Social**

**nº60**  
**Año 2017**

**Edita**

Colegio Profesional de Trabajo Social de Málaga  
C/ Muro de Puerta Nueva, 9 - 1ºC. 29005 - Málaga  
Correo-e: [dts@trabajosocialmalaga.org](mailto:dts@trabajosocialmalaga.org)  
[www.trabajosocialmalaga.org](http://www.trabajosocialmalaga.org)

**Director**

Javier Pacheco Mangas, Jefe de Servicio de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Vélez-Málaga

**Secretaría Técnica**

María Lara Márquez. CPTS Málaga

**Consejo de Redacción**

Rafael Arredondo Quijada, Universidad de Málaga  
María Luz Burgos Varo, Servicio Andaluz de Salud. Málaga  
Francisco Cosano Rivas, Universidad de Málaga  
Eva María del Pino Villarrubia, Málaga Acoge  
Luis Gámez Lomeña, Delegación de Bienestar Social. Marbella  
Pedro García Calero, empleado público de la Junta de Andalucía  
Verónica González Tagle, Funcionaria de la Excma. Diputación de Málaga, Profesora Univ. de Málaga (jubilada)  
María de las Olas Palma García, Universidad de Málaga  
Rosario Castilla Mora, Doctora por la Universidad de Málaga. Profesora del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la FEST  
David Caracuel Ruiz, Trabajador Social  
Laura Domínguez de la Rosa, Doctora por la Universidad de Málaga. Profesora del Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la FEST

**Consejo Científico Asesor**

Ana Barranco Carrillo. Trabajadora social. Diputación Provincial de Jaén (Salud)  
José Enrique Bernal Menéndez, Abogado ejerciente. Funcionario de la Administración Local (Mujer y Violencia Género)  
Luis Gómez Jacinto. Catedrático de Psicología Social. Profesor del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Málaga  
Ana Hernández Escobar, Trabajadora social. Directora General de Firma Quattro Trabajo Social S.L.  
Francisco Javier Jiménez Gómez, Secretario General y trabajador social de Cáritas Diocesana Málaga  
Enrique Pastor Seller. Trabajador social. Licenciado y Doctor en Sociología. Profesor titular de Universidad de Murcia.  
Vicepresidente del Consejo General del Trabajo Social de España  
María Luisa Taboada González, Trabajadora social y profesora emérita de Ética de la Universidad de Málaga

**Diseño**

Rocío Morales Lozano. CPTS Málaga

ISSN 1133-6552 / ISSN Electrónico 2173-8246

# SUMARIO

<b>EDITORIAL</b>	<b>6</b>
<i>Eva María del Pino Villarrubia</i> Diplomada en Trabajo Social, Coordinadora de DTS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ESTUDIO DE UNA REALIDAD EMERGENTE EN TRABAJO SOCIAL: LA TRANSEXUALIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA SOCIOCONSTRUCCIONISTA</b></li> </ul>	<b>7</b>
<i>Inmaculada Patricia López Vígara</i> , Trabajadora Social y Empleada Pública en el Centro de Servicios Sociales de Huelin (Málaga).	
<i>Laura Domínguez de la Rosa</i> , Personal Docente e Investigador (Doctora) y Coordinadora del Área de Trabajo Social.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TRABAJO SOCIAL, ÁMBITO PENAL Y LABOR PERICIAL: APROXIMACIONES TEÓRICAS Y METODOLÓGICAS EN CUANTO A LA DETERMINACIÓN DE LA EXTENSIÓN DEL DAÑO POR DELITOS DE HOMICIDIO</b></li> </ul>	<b>23</b>
<i>Sergio Óscar Libera Medina</i> , Trabajador Social.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CONOCIMIENTO Y RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOCIAL EN LA PRAXIS GERONTOLÓGICA</b></li> </ul>	<b>43</b>
<i>Macarena Paz Burgos Martínez</i> , Trabajadora Social.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ESTUDIO DE LAS EXPECTATIVAS, LA PERCEPCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL TRABAJO INTERDISCIPLINAR CON ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS: EXPERIENCIA PILOTO</b></li> </ul>	<b>71</b>
<i>Carmen María Salvador Ferrer</i> , Profesora Titular de la Universidad de Almería.	
<i>María Daniela Jurado Pérez</i> , Profesora de la Universidad de Almería.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EL CAMBIO DE PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES EN MOMENTOS CONVULSOS</b></li> </ul>	<b>79</b>
<i>Darío Hidalgo Domínguez</i> , Trabajador Social.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN MEDIACIÓN FAMILIAR BASADA EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL</b></li> </ul>	<b>93</b>
<i>Elena Gamarra Jiménez</i> , Trabajadora Social y Mediadora.	

- **ABORDANDO EL RETO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DESDE EL TRABAJO SOCIAL** 115  
*Joaquín Castillo*, Profesor de Trabajo Social de la Universidad de Málaga.  
*María de las Olas Palma García*, Profesora de Trabajo Social en la Universidad de Málaga.  
*Luis Gómez Jacinto*, Catedrático de la Universidad de Málaga.
- **ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE EMPLEO EN LA DISCAPACIDAD Y EL GÉNERO** 139  
*Patricia Martín Trillo*, Trabajadora Social.

## EDITORIAL .....

Tenemos que trabajar con esta realidad; según noticias de principios de 2019 Málaga es una de las provincias andaluzas con mayor zonas en situación grave de exclusión social, casi el 7% de la población de la provincia reside en alguna de esas zonas. En Andalucía, la tasa de riesgo de pobreza se encuentra entre las más altas de España. ( Diario Málaga Hoy 8/01/2019).

La rapidez de los cambios sociales, de las formas de interacción entre los individuos, los cambios políticos, la influencia de la era digital en los colectivos y las nuevas situaciones sociales que nos encontramos en el campo de trabajo diario, hace que vivamos momentos convulsos y es ahí cuando el Trabajo Social es aún más necesario si cabe.

Los artículos que se presentan en este número 60 es una muestra de ello, por lo que muchas de estas palabras están recogidas en los artículos que podéis leer aquí.

Desde las nuevas realidades que vivimos y que tenemos que aprender a gestionar, la necesidad de nuestra profesión en sectores que no éramos tan visibles como puede ser en el ámbito pericial, en la educación, mediación..., la necesidad del cambio social a través de nuestra intervención en las políticas públicas. Todas estas cuestiones son las que se reflexionan en este número y debe ser un empuje para motivarnos al análisis, cambio y mejora de nuestro quehacer profesional.

Análisis, cambio, y apuesta por una regeneración, es una necesidad imperante en el escenario social que vivimos. Nuestra profesión debe moverse al mismo ritmo, no podemos ver el mundo con la visión de hace dos décadas, necesitamos igualmente analizar nuestros modelos, metodologías, herramientas, cambiar nuestra forma de hacer profesión y en general apostar por regenerar para seguir trabajando en la misma sintonía en la que la sociedad se mueve.

Entiendo el Trabajo Social como una opción vocacional y estas premisas deben ser transversales en todo lo relacionado con nuestro trabajo, nuestras colaboraciones con entidades del sector, en el análisis crítico de las políticas públicas, en las relaciones sociales, etc. Y como muestra de ello desde la Revista DTS hemos analizado nuestro trabajo y los cambios para su mejora nos incita a regenerar nos con el objetivo de ofrecer mayor calidad a los lectores y a la profesión. Esta regeneración se concreta en la incorporación de nuevos profesionales en el Consejo de Redacción, por lo que no quiero despedirme de la coordinación de esta Revista, sin agradecer a las nuevas incorporaciones su apuesta por este proyecto, su dedicación, y las mejoras, que sin duda, sus aportaciones van a ofrecer a DTS.

**Eva María del Pino Villarubia**  
**Directora de la Revista DTS**

## **Estudio de una realidad emergente en Trabajo Social: la transexualidad desde una perspectiva socioconstruccionista**

**Inmaculada Patricia López Vígara**

Trabajadora Social y Empleada Pública en el Centro de Servicios Sociales de Huelin (Málaga)

**Laura Domínguez de la Rosa**

Personal Docente e Investigador (Doctora) y Coordinadora del Área de Trabajo Social

### **Resumen**

Este trabajo tiene como finalidad conocer cómo se está construyendo socialmente la transexualidad a partir de los discursos de las personas entrevistadas acercándonos a sus vivencias. Así, se contribuye a una mayor concienciación social y visibilización de la comunidad transexual.

El método de investigación cualitativo empleado es el Análisis del Discurso a partir de la propuesta de Potter y Wetherell de los repertorios interpretativos. Identificamos tres repertorios interpretativos que contribuyen a la presentación social de esta realidad desde una mirada socioconstruccionista: “Definamos nuestra transexualidad”, “Una barrera por destruir” y “Redes de apoyo social”.

Como resultado observamos la influencia de la heteronormatividad y la cisnormatividad en la construcción identitaria, así como, la invisibilización y el desconocimiento como motivos de discriminación y exclusión social. Así, en la disciplina de Trabajo Social se debe fomentar el respeto a la diversidad en todos los ámbitos de las relaciones sociales, por lo tanto, es esencial no solo respetar las diferencias, sino trabajar para que no desaparezcan bajo las presiones de los prejuicios y estereotipos sociales.

### **Palabras claves:**

Análisis del Discurso; Identidad de Género; Repertorios Interpretativos; Transexualidad.

### **Abstract**

This work have as purpose to know how transsexuality is building himself socially from speeches of those interviewed, approaching their experiences and contributing to a better social awareness and visibility to the transsexual community

The methodology of qualitative research used in the Discourse Analysis of Potter and Wetherell (1998), from interpretative concepts. We identify three interpretative repertoires that contribute to the social presentation of this reality from a socioconstructionist perspective: “Define our transsexuality”, “A barrier to destroy” and “Social support networks”.

The main results of the study revealed the influence of the heteronormativity and cisnormativity in the construction of their identity, such as, the invisibility and ignorance as reasons of discrimination and social exclusion. Thus, from Social Work is to promote the respect of diversity in every area of social relations, thus, this is essential to take responsibility that the society respect the existing sexual diversity, such as sexual orientation as gender identity, as transsexuality

### Key words:

Theory of Discours Analysis, Gender Identity, Concepts of Interpretative, Transsexuality.

## 1. Introducción

La transexualidad es una manifestación sexo-genérica universalmente extendida en muchas culturas del mundo con grados variables de aceptación social, que data desde tiempos prehistóricos. Sin embargo, ha sido en las últimas décadas cuando se ha producido su visibilización y se le ha dado la importancia que merece de cara a su normalización. Sin duda, los avances acontecidos a finales del siglo XX, no solo en el campo de la medicina, sino en el terreno de reflexiones sociales y humanistas y otros conocimientos, han facilitado su difusión pública, pero no podemos dejar de lado la consideración de la misma dependiendo del contexto sociocultural en el que nos enmarquemos.

En el siglo XIX, con la progresiva secularización de la sociedad occidental, empezaron a realizarse las primeras investigaciones sobre estas manifestaciones sexuales (homosexualidad, travestismos y transexualidad), consideradas como desviadas y patológicas, desde una perspectiva biomédica, acuñando nuevos términos para definir las, como el de “trastorno mental”. De ahí, nació el concepto de perversión ya que toda práctica que se saliera de las normas sociales era considerada una aberración. Según Benjamin (1953) la transexualidad es la asociación entre normalidad biológica y la convicción de pertenecer al otro sexo y en consecuencia, con el deseo de cambio de sexo. Asimismo, en su libro *The Transsexual Phenomenon*, aborda la transexualidad de forma independiente a la homosexualidad y al travestismo, como el deseo irreversible de pertenecer al sexo contrario al genéticamente establecido y asumir el correspondiente rol, y de recurrir a un tratamiento hormonal y quirúrgico encaminado a corregir esta discordancia entre la mente y el cuerpo (Benjamin, 1966).

Esta forma de comprender la transexualidad produjo una gran represión de las personas transexuales reticentes al modelo heteropatriarcal vigente. Este hecho dio lugar, a finales del siglo XIX y principios del XX, al surgimiento de una serie de movimientos sociales que luchaban por el reconocimiento social y los derechos de los que durante siglos fueron considerados depravados, enfermos o perversos y en muchos casos, objeto de severas sanciones penales (Noir, 2010).

A partir de los años 70 del siglo XX, diversas aproximaciones socioculturales empezaron a cuestionar la apropiación médica sobre la transexualidad y a efectuar un análisis crítico de nuestro sistema dual y naturalizado de sexo/género (Mas, 2015). En este sistema el sexo es



biológico, mientras que el género es una construcción cultural correspondiente a los roles o estereotipos que en cada sociedad se asignan a los sexos.

La idea que el sexo hace referencia a la diferencia biológica, está cada vez más en desuso. Se pone en cuestionamiento que el sexo también es una construcción social a raíz del empeño en etiquetar binariamente las características sexuales diferenciales entre los seres humanos. Al ser humano con genitales y rasgos corporales atribuidos social y culturalmente como masculinos, se le ha llamado hombre y al ser humano con genitales y rasgos corporales atribuidos social y culturalmente como femeninos, se le ha llamado mujer.

El género como sostiene Benería (1987) hace referencia al conjunto de creencias, rasgos personales, actitudes, sentimientos, valores, conductas, y actividades que diferencian a hombres y mujeres a través de un proceso de construcción social que tiene varias características. Así, los roles sociales que han sido construidos para la mujer y el hombre de acuerdo a su sexo, dependen de un particular contexto socioeconómico, político y cultural (Naciones Unidas, 1995).

En cambio como mantienen Marcuello y Elósegui (1999), se emplea “lo dado” para aludir a los aspectos biológicos y “lo construido” para hacer referencia a los factores culturales. En este sentido, se puede deducir que la biología determina a mujeres y hombres, y la sociedad determina la identidad femenina o masculina. Tal y como sostiene Pujal (2004), dicha identidad, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado en el momento del nacimiento en función de la morfología corporal, es una construcción que no puede separarse de la sociedad y de las circunstancias en la que está definida, porque estas son las condiciones que hacen posible su definición y su uso social, condicionando así la vida de las personas. Algunos estudios determinan que la identidad de género ya está asentada en la mayoría de las niñas y los niños en la primera infancia (Herrero y Díaz, 2009).

Money y Ehrhardt (1972) consideran la identidad de género como la experiencia privada del rol de género y este como la manifestación pública de la identidad de género. El rol de género se refiere a todo lo que una persona dice y hace para demostrar a otras o así misma el grado en que es femenino, masculino, o andrógino, es decir, el manejo de patrones, comportamientos y mensajes determinados por la cultura que moldean la expresión de lo que se considera como socialmente masculino o femenino.

Tradicionalmente, se ha considerado que las identidades de género estaban determinadas biológicamente. Por lo que las características biológicas definían la condición de mujeres y hombres. En la actualidad, desde una perspectiva socioconstruccionista, esta idea no se sostiene, pues no existen características ni rasgos innatos que estén universalmente asociados a la femineidad o masculinidad. De modo que, si el género es una construcción social, ¿estos rasgos también son producto de esa cultura y son determinados y aceptados por la misma?

El hecho de afirmar que la sexualidad no es un hecho natural, sino que está construida socialmente corresponde a las reflexiones y praxis propias de la Teoría Queer (Butler, 2004; Hallberstam, 1998; Córdoba, 2005). Esta teoría no considera que existan rasgos femeninos o masculinos asociados a las personas. De este modo, se rechaza la clasificación dicotómica “hombre-mujer” y se reconoce el derecho de las personas a la autodeterminación de sus vidas. Las diferencias anatómicas entre ambos sexos son innegables y estas no determinan

la identidad, que es el resultado de un proceso que se va conformando en la sociedad a través de la interacción con el entorno. Lo que se cuestiona es que esas diferencias marquen contundentemente el comportamiento sexual de las personas. Por ello, esos preceptos sociales que nos señala lo que es normal o no en la sociedad, aludiendo al aspecto físico y a nuestras capacidades, ejercen un gran dominio sobre nuestra forma de pensar y de sentir, condicionando nuestro comportamiento en la sociedad. Como defiende Platero (2014), estos modelos imperantes de belleza, capacidad, perfección, masculinidad y feminidad son inalcanzables para todas las personas, siendo estas reglas las que controlan las vidas de las personas transexuales. Esta corriente no pretende integrarse a la sociedad mayoritaria, sino apartarse de los valores de la sociedad “heteronormativa” (Halperin, 2004), que es la que aparta aquellas prácticas y diversidades sexuales por su rigidez en cuanto a relaciones, valores y comportamientos entre seres humanos, como ocurre con las personas transexuales.

Existen dificultades para comprender y utilizar adecuadamente los conceptos transgénero y transexualidad. Este hecho se debe a que no hay consenso para dar una definición clara de ambos conceptos. Ya que en inglés, la palabra “gender” significa sexo, pero al traducirlo al castellano se utiliza la palabra género. De este concepto, se deriva la palabra transgender para definir aquellas situaciones en que la autoidentificación que hace una persona de sí misma no coincide con el género que se le ha atribuido socialmente. Por lo tanto, dentro de esta definición entrarían todos aquellos conceptos que mencionan la cuestión del desajuste entre lo sentido y lo socialmente esperado, independientemente de que la persona quiera o no someterse a hormonación, cirugía, que se vista o no de forma permanente como el otro sexo, etc. (Herrero y Díaz, 2009). Actualmente, son muchas las personas transexuales que viven su género psicológico y social reconciliado con unos genitales que a tenor de los cánones sociales, no es la que correspondería con dicho género. La transexualidad no es el “tercer sexo”, sino que la persona se “siente” de un sexo u otro y además, pretende vivir el día a día con ese rol de género, bajo el conjunto de normas y prescripciones que dicta la sociedad y la cultura, teniendo un comportamiento masculino o femenino (Rubio, 2009).

En palabras de Zúñiga (1999), transgénero es un concepto que abarca diferentes tipos de conductas que tienen en común tomar elementos o conductas de otro género, es decir, quienes no se sienten solo hombres o solo mujeres porque se identifica con ambas categorías a la vez, más con una que con otra, con ninguna o rechazan etiquetas y clasificaciones vinculadas al género, y no creen que para ello sea necesario una reasignación total del sexo<sup>1</sup>.

La transexualidad se refiere únicamente a la identidad de género del individuo y no a su orientación sexual, por lo que la persona transexual puede ser heterosexual, bisexual, homosexual e incluso, asexual (si no hay manifestación de atracción). Todos los seres humanos tenemos una orientación sexual y una identidad de género, pero cuando estas no se corresponden con las de la mayoría, la persona se convierte en víctima de discriminación

.....

1 Es necesario observar la utilización del concepto “cirugías de reasignación sexual” en lugar de “cirugías de reconstrucción genital” pues evidencia que el sentir ser hombre o mujer se encuentra única y exclusivamente en nuestra genitalidad. Por lo que de esta forma, una persona que es biológica y psicológicamente hombre, y que sufra una amputación de su pene, ¿dejaría de ser un hombre para pasar a ser mujer? (Araneta, 2012).

y ostracismo social. Como sostienen De la Mora y Terradillos (2007), ese deseo de catalogar y etiquetar responde a una necesidad de estigmatizar, esconder y reprimir lo que no se adecua a una homogeneidad social ciega. Esa estigmatización sucede cuando no se reproducen los patrones aceptados por nuestra sociedad. Es decir, quienes nacen como “hombres” (con pene, testículos, etc.), y les gusta hacer cosas que en nuestra cultura se dice que son femeninas, como por ejemplo, mover mucho los brazos al hablar, practicar ballet, no les gusta el fútbol o poseen otras características o prácticas que no se consideren masculinas. A su vez, a una persona que nace con vagina, ovarios, le gusta jugar al fútbol, llevar el pelo corto, no ponerse falda y no le gusta pintarse. Esto produce una ruptura de las normas sociales establecidas, incluso cruza también la barrera de la norma del sistema sexo-género (Pichardo, 2012).

A partir de estas consideraciones descritas surge nuestro interés por desarrollar una aproximación cualitativa centrada en conocer cómo se está construyendo el fenómeno de la transexualidad a partir de las vivencias de las personas entrevistadas. Y, de esta forma, acercar a profesionales (principalmente del ámbito social) y a la población en general el conocimiento de esta realidad.

## 2. Metodología

Se ha optado por un método cualitativo porque se ha considerado que es adecuado para conocer el significado específico que adquieren los procesos y fenómenos en sus contextos sociales y culturales de emergencia. Se pretende profundizar en los distintos elementos que influyen en la construcción del fenómeno transexual. Concretamente, nos centramos en el análisis del discurso (AD) desde la propuesta de Potter y Wetherell (1987) y fundamentalmente recurrimos al concepto “construcción” y a la herramienta analítica de los “repertorios interpretativos” (RI). La noción de construcción sirve de guía para el análisis, mostrando los recursos lingüísticos disponibles para la conformación del discurso e insistiendo en el carácter performativo del lenguaje por cuanto este tiene consecuencias prácticas (Potter y Wetherell, 1987). Los repertorios interpretativos son marcos discursivos en el que los hablantes fundamentan la retórica de su decir, a través de los cuales se conoce la estructura interna de las diferentes narrativas que nos ayudarán a construir versiones de eventos, procesos cognitivos y otros fenómenos variados (Domínguez y Montalbán, 2014). Los repertorios tratan de reflejar la estructura interna de las diferentes narrativas que se dan cita para construir determinadas representaciones de la realidad (Potter y Wetherell, 1987).

### 2.1. Participantes

La mayoría de las personas que participaron fueron reclutadas a través de procedimientos informales y del muestreo de bola de nieve. Esta técnica es fundamental para obtener a las personas implicadas como informantes clave de la investigación. Por lo tanto, no se ha pretendido conseguir una muestra representativa en el sentido positivista del término, sino una muestra de informantes que ocupan una posición propia de un discurso social. La elección muestral ha sido intencionada y está formada por cinco participantes. Además, no se ha establecido un perfil concreto de la población. En consecuencia, solo han sido dos los criterios de inclusión utilizados para la selección de participantes:

- Mujeres y hombres que se encuentren en cualquiera de las fases del proceso de transición.
- Y, que manifiesten su espíritu de colaboración y accesibilidad.

Respecto a los criterios de exclusión fueron no pertenecer al colectivo objeto de estudio y no aceptar participar en el estudio. En cuanto a los datos sociodemográficos no se han establecido límites de edad. De hecho, se han entrevistado a tres hombres y dos mujeres con edades comprendidas entre 22 a 28 años. Tampoco se ha restringido la participación en función de la nacionalidad, formación académica o situación laboral.

## 2.2. Procedimiento

En el estudio el tipo de procedimiento empleado es heredero del concepto de “muestreo teórico o con un propósito” desarrollado en el contexto de la Grounded Theory y constó de cuatro fases que se detallan a continuación:

- Búsqueda, selección y preparación del material de análisis. Para esta primera fase se optó por realizar entrevistas individuales en profundidad a cada participante. Estas fueron diseñadas para obtener de cada persona entrevistada, secuencias extensas de texto en relación a unos ejes temáticos previamente establecidos. En este caso, se estableció un guion que pretendía explorar tanto el ámbito personal como el familiar y laboral de las personas informantes. También, se hizo hincapié en las reivindicaciones y leyes que regulan el tema objeto de estudio.

Este guion fue elaborado ad hoc, a partir de una revisión teórica que permitió establecer los principales tópicos que se trataron en las diversas entrevistas. En la figura 1 se muestra los diferentes ejes temáticos que se trataron en las entrevistas.

**Figura 1: Ejes temáticos de las entrevistas**

<b>Apertura</b>	Dificultades de la comunidad transexual
	Discriminación del colectivo LGTBQ
	Avances para la inclusión de estas personas
<b>Ámbito personal</b>	Significado de la transexualidad
	Primeras vivencias y recuerdos
	Cirugía de reconstrucción genital
	Dinamismo de la transexualidad
<b>Ámbito familiar, amistad y pareja</b>	Reacciones (rupturas y aceptaciones)
	Vivencia y apoyo
<b>Ámbito laboral</b>	Estereotipo de la persona transexual en relación a la prostitución y el espectáculo
	Situación de acoso laboral
	Influencia del proceso de tránsito a la hora de encontrar trabajo

<b>Ámbito social</b>	¿Qué has ganado y perdido a lo largo del tránsito?
	Invisibilidad
	Medios de comunicación
	Sistema educativo y de valores
<b>Reivindicaciones</b>	Medidas legislativas y educativas
	Asociaciones
	Acciones
<b>Cierre</b>	Expectativas de futuro

Fuente: Elaboración propia.

Las entrevistas se realizaron durante el mes de junio de 2015 y la duración de las mismas osciló de los 60 a 72 minutos.

A todas las personas que accedieron a colaborar en la investigación, se les explicó el objetivo y el procedimiento a seguir, así como se les aclaró que la información obtenida a través de las entrevistas sería tratada de forma confidencial y anónima. Con sus aprobaciones, las entrevistas fueron grabadas para facilitarnos su posterior transcripción.

- Familiarización con el material mediante lecturas sucesivas, confrontación de mensajes y seguimiento de líneas argumentales, independientemente por parte de cada investigador. Se ha analizado el material obtenido a través de las entrevistas desde un enfoque socioconstruccionista con especial interés en detectar cuáles son las temáticas que cada participante utiliza para hablar de los significados socioculturales relacionados con la transexualidad.
- Análisis para la identificación de las estrategias discursivas generales y, con posterioridad propuestas, de repertorios interpretativos a partir de la detección de regularidades. Las estrategias discursivas son aquellas líneas argumentales comunes que utilizan para describir, explicar y, por lo tanto, construir su propia realidad del fenómeno estudiado. El conjunto de estas estrategias discursivas conformarían los distintos repertorios. En general, los repertorios son los marcos discursivos, sustentados por las estrategias discursivas, en los que las partes implicadas fundamentan la retórica de su decir.
- Validación de repertorios interpretativos, es decir, puesta en común por parte del equipo de investigación sobre similitudes y divergencias acerca de los mismos. También, se realiza una revisión de los repertorios interpretativos por parte de un personal investigador externo experto en dicha temática y en este tipo de análisis (dos nacionales y dos internacionales). Para ello, hemos aplicado diferentes técnicas, como son la búsqueda de coherencia y de nuevas problemáticas y finalmente, qué cuestiones se puede destacar del proceso de análisis que puedan ser relevantes para realizar otras investigaciones de las mismas características (Montalbán, Domínguez y Márquez, 2014). Obteniéndose como resultado un informe consensuado.

### 3. Resultados

En la construcción discursiva sobre el fenómeno transexual se identifican tres repertorios interpretativos fundamentales a partir del material analizado: “Definamos nuestra transexualidad”, “Una barrera por destruir” y “Redes de apoyo social”.

En este apartado nos interesa ilustrar la puesta en práctica de cada repertorio, la preeminencia y el anudamiento que se producen entre ellos, así como los efectos que genera en la propia construcción y presentación social de esta realidad, puesto que el fenómeno que se explica está determinado por el uso de los repertorios interpretativos, actuando éstos como marcos de enunciación y acción (Montalbán, Domínguez y Márquez, 2014).

El primer repertorio “Definamos nuestra transexualidad”, es utilizado por la gran mayoría de participantes y, en muchos casos, se presenta como argumento principal de las intervenciones. En este se manifiesta como las personas transexuales construyen y deconstruyen su propia identidad tanto de género como social. El repertorio “Una barrera por destruir” se centra, principalmente, en describir aquellos ámbitos sociales en los que los participantes se encuentran desprotegidos y discriminados. De esta forma, se explica la continua lucha por conseguir una equiparación de derechos con el resto de la ciudadanía y una igualdad social. Por último, a través del repertorio “Redes de apoyo social” se ilustra diferentes recursos humanos y materiales con los que cuenta la persona transexual para conseguir una aceptación social (familia, amistades, instituciones y organismos, etc.).

A continuación localizamos los repertorios y algunos de sus efectos primordiales sobre la construcción del fenómeno estudiado.

#### 1. DEFINAMOS NUESTRA TRANSEXUALIDAD

Este primer repertorio constituye el soporte primordial de la mayoría de las intervenciones. Está formado por estrategias discursivas que se dirigen a mostrar que la construcción de la identidad transexual, como se observa en el fragmento, es un proceso que suele estar marcado por la confusión y el desconocimiento.

Fragmento 1: “hasta que no creces y sabes ponerle nombre, no sabes que te pasa, cada uno lo dice a su manera, hay gente que dice si yo sabía que era un niño, yo no, yo no sabía que era un niño, de hecho yo he estado mi vida entera que ya tengo 25 años y yo no sabía lo que me pasaba, yo siempre he dicho soy un bicho raro”.

Gran parte de ellas y ellos reconocen que hasta la adolescencia no son verdaderamente conscientes de lo que les ocurre. Es en esta etapa en la que adquieren conductas y roles de género con los que se sienten identificados. Este hecho queda reflejado en los siguientes argumentos.

Fragmento 2: “llegado los 10/11, sabía que no era igual, no me veía como un chico, como el resto de los niños, pero tampoco como el resto de las niñas”.

Fragmento 3: “voy a intentar no actuar en el rol en el que yo no quiero estar, no en el de lesbiana sino no actuar, no identificarme como la sociedad me identificaba sino vivir como yo me sentía, pero hubo un momento que dije o cambio o es que voy a caer en una depresión de verdad”.

Fragmento 4: “cuando tomé conciencia, me di cuenta que yo me sentía de una manera, pero que mi cuerpo se estaba desarrollando de la otra”.

Las personas transexuales, generalmente, desean que sus cuerpos se ajusten y moldeen conforme a las exigencias y normativas de la sociedad en la que vivimos. Por ello, la mayoría de participantes consideran que el proceso de hormonación es fundamental para asemejar su aspecto físico al género con el que se identifican.

Fragmento 5: “llegará un punto en mi vida en el que la gente no lo note de ninguna manera, ni vestida, ni desnuda ni... ya está”.

Hay quienes, aunque de manera minoritaria, consideran que realizar este proceso no les convierte en más hombre o más mujer porque ya lo son. De esta forma, se le atribuye al binarismo social (hombre-mujer) que contribuya hacia la discriminación de aquellas personas que nacen con un género no acorde a los genitales.

Fragmento 6: “no somos más hombres o más mujeres por tomar hormonas, pero si es verdad que en ciertas mentalidades si nos satisface bastante. Si no hubiera una sociedad tan binarista en la que no existiera el típico cuerpo diseñado y pudiera ser cada uno como se sintiese, su cuerpo como quisiera cada uno, yo puede que incluso no necesitase, ya no solo operarme porque hay chicos que no se operan o chicas que no se operan, el hecho de a lo mejor una hormona, creo que no lo vería necesario porque yo sabría que me sentiría hombre independientemente de la genitalidad”.

Entre las afirmaciones se destaca que parte de las personas transexuales han tenido que enfrentarse al privilegio y reforzamiento de una sociedad heteronormativa. El hecho de no responder a las expectativas de unos patrones culturales y sociales tiene un precio que habitualmente se pagaría, como se ilustra a continuación, con la soledad y la discriminación:

Fragmento 7: “el desconocimiento, no se conoce lo que es la transexualidad entonces no, si tu no conoces algo evidentemente de primera lo que hace es rechazarlo, (...) el miedo, el rechazo, todo, viene de lo mismo”.

La presencia de referencias directas hacia el miedo al rechazo, vehiculiza el camino hacia el siguiente repertorio, que se centrará fundamentalmente en describir distintas situaciones en las que estas personas sufren discriminación y, de esta manera, se muestra la continua lucha tanto social como legal que mantienen para combatirla.

## **2. UNA BARRERA POR DESTRUIR**

En el segundo repertorio interpretativo se ilustra la problemática existente en torno a la aceptación social y consecución de derechos de este colectivo. Se caracteriza por el predominio de referencias a dos cuestiones principales, como son, la escasa relación entre el progreso social y legal y la visibilidad como estrategia válida tanto para fomentar la aceptación como la discriminación.

De esta manera, consideran que aunque la legislación vigente es un avance legal no lo es tanto social porque en muchos casos no ha ayudado a mejorar la calidad de vida de las personas transexuales. Así, proclaman una adecuación de la misma ley a las necesidades actuales, como puede observarse en los siguientes fragmentos a continuación.

Fragmento 8: “una ley del 2007, y han pasado ya ocho años, y las cosas han seguido avanzando, entonces, necesitamos una ley que tampoco hace falta que sea nueva, que sea esa misma ley ampliada, incluyendo cosas que en ese momento no se pensaron (...). Después la Ley Integral de Identidad de Género de 2014 es un parche que viene con fuga. Han intentado hacer una ley para subsanar esas cosas, pero lo han hecho mal, da más problemas que beneficios, queríamos quitar las UTIGs y encima lo único que hemos hecho ha sido crear en toda Andalucía, UTIGs. Me parece muy bien que haya mucha gente que le encante la ley, pero es porque la gente no la ha puesto en práctica”.

Fragmento 9: “la Ley de 2007 y la de Andalucía, yo pienso que, han perjudicado mucho (...). La ley dice que no hay psicólogos, que no te puede tratar un psicólogo ya, que te tiene que tocar cualquier endocrino. Además yo creo que la ley debería de abarcar más a la persona también adulta, yo creo que se han enfocado mucho en los/as niños/as (...). Hay que luchar por el nombre, que por el nombre se sufre mucho también”.

También, en la mayoría de las intervenciones se alude al sistema educativo y a los medios de comunicación como herramientas que ayudan a visibilizar la transexualidad, pero que en algunos casos solo sirven para evidenciar casos de discriminación.

Fragmento 10: “bueno yo soy maestro, entonces claro, si lo soy es porque creo en los valores que transmite la educación (...). Desde pequeños nos vamos guiando en un único cuerpo en un único sentir, aunque no nos demos cuenta. Por ejemplo, llegamos al libro de conocimiento aparato reproductor masculino y aparato reproductor femenino y se acabó. No se está haciendo bien, entonces ahí se están transmitiendo unos valores, que al final va a hacer que cuando el niño sea mayor lo que haga es confrontarse, por lo que si tú al niño desde primera hora se lo explicas”.

Fragmento 11: “últimamente tiene un poco de todo (...). Ahora hay más compensación, ahora está la típica que sale en Gran Hermano (...), pero también estamos viendo en la tele cada vez más, reportajes serios sobre transexualidad, documentales, salir en informativos, contar noticias sobre el tema desde un punto serio. Muchas veces mal comunicado por la falta de información y el desconocimiento de ese reportero, periodista, presentador o lo que sea que lo está haciendo, pero bueno ya es un avance”.

Ligado a lo anterior, las personas entrevistadas manifiestan que es en el ámbito laboral donde se encuentran mayores dificultades de inclusión social. Y, en relación con el anterior repertorio se expresa que el tener un aspecto físico conforme a su género facilita la búsqueda de trabajo.

Fragmento 12: “si influye, influye evidentemente, la imagen que tengas en ese momento al que vayas a buscar trabajo, que seas más ambigua o más marcada. Quizás es lo que más nos influye, lo que más nos cuesta, porque el rechazo social, pues bueno te puede costar más o menos que te rechacen por la calle y tal, pero eso no te da de comer ni te mantiene, pero el trabajo sí”.

### 3. RED DE APOYO SOCIAL

Se presenta en términos generales las redes de apoyo social con los que las personas transexuales cuentan para afrontar a nivel sentimental y emocional situaciones difíciles y



estresantes. De este modo, en las siguientes líneas argumentales se observa que precisamente es la referencia a la familia, las amistades y asociaciones la que genera una cascada de intervenciones dirigidas a ayudar a estas personas a ser aceptadas tal y como son.

Fragmento 13: “tuve mucha suerte, yo siempre lo he dicho que fue más gente la que se quedó a mi lado que la que se fue (...). Tuvo sobretodo mi madre que fue en la que más impacto tuvo, mi padre... sin problemas, no sé, yo es que me he comportado siempre como un chico, entonces yo creo que mi madre eso no lo quería ver, entonces decía que no se lo esperaba y tal, pero el resto de mi familia todo el mundo dijo que se lo esperaba, no fue ninguna novedad para nadie”.

Fragmento 14: “los amigos los tengo contados pero los que tengo me han ayudado bastante y eso me hace avanzar bastante”.

También, un aspecto presente en este repertorio es el apoyo que brinda el sistema sanitario como pilar clave para estas personas puesto que la actuación del mismo sistema repercute directamente en la cotidianidad de sus vidas. Este hecho se encuentra íntimamente enlazado con la legislación vigente y, de este modo con el repertorio “una barrera por destruir” ya que las leyes establecen una serie de pautas y condiciones que deben de cumplir. Como consecuencia, explican que se ralentiza el proceso de hormonación.

Fragmento 15: “nos están mareando de un lado para otro, de un médico para otro (...). Tengo que depender de un psicólogo para el hecho de saber quién soy, del tema de hormo-narme y tal. Aunque ya el psicólogo no esté, el endocrino sigue decidiendo si me hormono o no me hormono”.

En general, valoran la existencia de asociaciones que luchen por la defensa de su colectivo. De hecho, consideran que la protesta y reivindicación son las vías principales para producir la necesaria transformación social.

Fragmento 16: “Hace falta un trabajo de base, que la gente entienda que hay diversidad... Y muchas asociaciones se encargan de esto... es la única forma de producir un cambio en la mentalidad”.

De algún modo cada persona entrevistada ha estado involucrada activamente en tales asociaciones con el propósito de lograr una consecución de derechos pero, también, con el objetivo de formar a los profesionales que intervienen en estos casos y orientar a los familiares de las mismas.

Fragmento 17: “trabajo en Fundación Daniela (...). Se creó con la intención de formar a los profesionales sobre el tema de la transexualidad, formar a psiquiatras, psicólogos, a médicos, profesores a gente que quisiera saber sobre el tema (...). Luego hemos visto que hacía falta crear en el centro de la fundación una parte para las familias, porque las familias reclamaban eso, reclamaban esa atención, y se ha creado otra parte, en la que yo trabajo más activamente”.

#### 4. Discusión

Generalmente, las clasificaciones que conforman nuestra realidad social son tan cotidianas y están tan impregnadas en nuestra vida diaria, que a menudo no da opción a ponerlas en cuestión. La existencia de unos patrones preestablecidos e inculcados a través de la

cultura, la política y los grupos dominantes, influye en muchas situaciones de la vida diaria. De ahí, y debido también en gran parte al desconocimiento, que se tienda a prejuzgar situaciones y hechos que se consideran fuera de los límites de una estructura heteronormativa.

En este trabajo se ha analizado el discurso que genera el fenómeno de la transexualidad en las cinco personas entrevistadas. Y, así se han obtenido tres repertorios interrelacionados (Definamos nuestra transexualidad, Una barrera por destruir y Red de apoyo social) que de alguna forma nos ayudan a construir socialmente esta realidad.

En el primer repertorio “Definamos nuestra transexualidad” se pone de manifiesto la necesidad constante de normalización acorde con la corriente principal y predominante de la sociedad. Ha sido frecuente el uso de estrategias discursivas normalizadas como el asumir los roles establecidos y los cánones de imagen. De este modo, en la transexualidad el predominio y la obligatoriedad de una sociedad heterosexual, sigue estando vigente. Las personas entrevistadas tienen un factor común: la necesidad de normalizar su situación y ser aceptados por la sociedad. Al nacer en sociedades donde prevalece un sistema heteronormativo, o llamémoslo, cisnormativo, en el cual, en el momento del nacimiento te clasifican como niño o niña en función de los genitales, provoca en estas personas, una búsqueda y lucha continua por adaptar su cuerpo a los roles de género imperantes, sin dar opción a una expresión libre de su identidad. Las personas transexuales atraviesan un proceso de deconstrucción para alcanzar sus objetivos y dar paso a su nueva construcción con el objeto de asumir los roles de género con los que se identifican. De forma minoritaria, algunos participantes cuestionan las ideas procedentes del heterocentrismo pero este cuestionamiento suele quedar velado en un segundo plano.

En relación al segundo repertorio “Una barrera por destruir”, los participantes confiesan sentirse invisibilizadas, discriminadas y excluidas socialmente. Nuestro interés ha radicado en contemplar cómo a través de determinadas estrategias discursivas, las personas transexuales hacen hincapié en reivindicar la inclusión social y el fomento de la igualdad y el respeto como persona. Estas manifestaciones afectan a personas o grupos, no solo en el ejercicio de derechos, sino en la construcción de su identidad. Estas desigualdades son argumentadas a partir de cuatro ámbitos concretos: el ámbito legal, el ámbito laboral, en los medios de comunicación y en el sistema educativo y de valores.

El daño y perjuicio de la visión estereotipada de la transexualidad unida de la mano con la prostitución, las dificultades en el acceso al mundo laboral, la imagen social de la comunidad transexual proyectada por los medios de comunicación y la influencia del sistema educativo, son los fundamentos más relevantes de los ejes argumentativos en dicho repertorio. Además de reivindicar sus derechos y aclamar mejoras en estos ámbitos que afecta directa o indirectamente en sus vidas, proponen medidas para visibilizar la transexualidad que se señalarán más adelante.

En cuanto al tercer repertorio encontramos como principales redes de apoyo a la familia, los amigos y la pareja. En este apartado, en mayor o menor medida, descubrimos ejes argumentales tan diversos como: el alivio, la tolerancia, el respeto, la aceptación y por otra parte, el miedo, el rechazo y la negación. Según el grado de apoyo percibido y recibido de estas redes, serán capaces de afrontar situaciones estresantes y dolorosas, repercutiendo así en su bienestar psicológico. Estas redes de apoyo pasan por etapas diferentes y, de igual manera, también importa la actitud que los protagonistas toman frente a ello. En al-

gunos casos, es la figura materna quien peor lleva la transexualidad de su hijo o hija, pero en general, no se ha constatado si hay diferencias entre padres, madres y hermanos/as, a la hora de rechazar o aceptar el hecho. Referente al grupo de iguales, es similar al apoyo recibido o percibido por el entorno familiar, pero si es cierto que el sentimiento del desengaño destaca en este punto, porque hay quienes señalan haberse sentido decepcionado con algún amigo o amiga que pensaban que de verdad lo eran. En relación a sus parejas, resaltar que en todos los casos han tenido y siguen teniendo parejas, antes y durante el proceso. Así pues, también cabe señalar la ayuda ofrecida por el sistema sanitario y las asociaciones que luchan por sus derechos, los cuales se aludirán más adelante.

Por otra parte, de acuerdo con Foucault (1970) cabe la posibilidad que el problema no esté en cambiar las creencias de las personas, ni su conciencia; sino en cambiar el régimen político e institucional que es el promotor de las formas actuales de hegemonía social y cultural. Es quien, en cierto modo, tiene la responsabilidad de velar por estas personas, implementando nuevas políticas que garanticen los derechos fundamentales e igualdades entre las mismas.

Con este estudio, expresamos las reivindicaciones de las personas entrevistadas e indicamos las propuestas manifestadas por ellas:

- En el ámbito legal, ampliar la Ley 3/2007 reguladora de la rectificación registral de la mención relativa al sexo de las personas, que incluya materias que en ese momento no se pensaron y que son de vital importancia para estas personas. Como por ejemplo, hay niños que en su documento nacional de identidad pone un sexo femenino y en su tarjeta sanitaria indica masculino, y viceversa, incluir temas de personas mayores transexuales que también tienen problemas en las residencias, agilizar los trámites de la seguridad social, entre otros.
- En el ámbito de la sanidad pública, lograr la especialización del personal dentro de las Unidades de Trastorno de Identidad de Género (UTIGs) respecto a la transexualidad y aumentar el número de profesionales. Implantar el tratamiento temprano a los menores de edad. De forma más radical, cada persona tiene derecho a decidir quién es independientemente de lo que nos hayan impuesto. Entonces al ser una decisión muy personal y propia de cada uno, ¿por qué las políticas y las leyes, establecen que un psicólogo, o en su defecto, un endocrino, decidan por estas personas?
- En el ámbito laboral y de la formación, es un colectivo vulnerable y sensible a la discriminación, al no poseer una documentación acorde a su identidad de género en la mayoría de los casos. Por otra parte, hay muchos prejuicios a la hora de contratar a una persona transexual para todo tipo de trabajo, pues la sociedad, en general, los vincula a la marginación. Debido a ello, manifiestan que deberían llevarse a cabo medidas para una mayor inserción laboral del colectivo.
- En el sistema educativo señalan que debe impartirse una educación en valores, respetando la diversidad sexual, bien sea por la identidad de género, como por la orientación sexual.
- Además de estas iniciativas, los medios de comunicación, y sobre todo los audiovisuales, deben ofrecer una visión más diversa y positiva de la transexualidad, pues son los que más influyen en la opinión pública.

- Todos resaltan la idea de tener una vida lo más normalizada y tranquila posible, independientemente de ser transexual o no. Conseguir un trabajo, formar su propia familia, y tener estabilidad en todos los sentidos de su vida. También expresan su deseo de ayudar a las futuras generaciones exponiendo sus propias experiencias.

A pesar de la efervescencia de este tipo de estudios, en nuestro país es todavía muy minoritaria. De esta forma, esta investigación pretendía comprender, mostrar, sensibilizar y concientizar al resto de la población de las dificultades de cinco ciudadanos y ciudadanas transexuales, intentando escapar de los estereotipos prefijados socialmente sobre la diversidad sexual existente y contribuyendo así, a su expansión. Todo lo desarrollado en este trabajo sobre el hecho transexual y todas las cuestiones indicadas, precisan un estudio más profundo y de mayor alcance para posibles futuras líneas de investigación en la disciplina de Trabajo Social, dadas las necesidades latentes de este colectivo.

Desde el Trabajo Social se debe fomentar el respeto a la diversidad en todos los ámbitos de las relaciones sociales, por lo tanto, es esencial no solo respetar las diferencias, sino trabajar para que no desaparezcan bajo las presiones de los prejuicios y estereotipos sociales. Por lo tanto, como señala Montalbán, Domínguez y Castilla (2012) esta disciplina tiene que seguir aportando evidencia empírica para la construcción de una línea de investigación de carácter emergente en fenómenos sociales contemporáneos como la transexualidad.

Expuesto todo esto, es fundamental dejar a un lado los discursos científicos que se han preocupado por señalar y explicar la transexualidad como una patología, y trabajar de forma conjunta con mujeres y hombres transexuales a través de sus discursos, vivencias, acciones, manifestaciones y prácticas sociales. Así como empoderarles y hacerles partícipes de su propio cambio, donde ellas y ellos tomen sus decisiones, ya que supone una herramienta fundamental para la inclusión personal y social de la comunidad transexual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araneta, A. (2012). Diversidades cuestionadoras: La campaña internacional «STOP TRANS PATOLOGIZACIÓN 2012». *Feminismo/s: Revista del Centro de Estudios sobre la Mujer de la Universidad de Alicante*.
- Benería, L. (1987). Patriarcado o sistema económico. Una discusión sobre dualismos metodológicos. *Mujeres: Ciencia y Práctica política*, 139-154.
- Benjamin, H. (1953). Transvestism and transsexualism. *International Journal of Sexology*, 7, 12-14.
- Benjamin, H. (1966). *The Transsexual Phenomenon*. Warner Books: Nueva York.
- Butler, J. (2004). *Deshacer el género*. Barcelona, España: Paidós.
- Córdoba, D., Sáez, J. y Vidarte, P. (Eds.) (2005). *Teoría Queer. Políticas bolleras, maricas, trans, mestizas*. Madrid, España: Egales.
- De la Mora, T. y Terradillos, J. (2007). Reflexiones del armario. *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 249-264.

- Domínguez, L. y Montalbán, F. M. (2014). Estrategias discursivas de normalización en la producción audiovisual sobre la homoparentalidad. *Arbor*, 190, 1-9.
- Foucault, M. (1970). *El orden del discurso*. Barcelona, España: Tusquets.
- Halberstam, J. (1998). *Female masculinity*. Durham: Duke University Press.
- Halperin, D. (2004). *San Foucault*. Córdoba, Argentina: Edelp.
- Herrero, I. y Díaz de Argandoña, C. (2009). La situación de las personas transgénero y transexuales en Euskadi. *Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco*. Vitoria, España: Ararteko.
- Naciones Unidas. 1995. *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer*. <http://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20ofull%20report%20S.pdf>
- Marcuello, A.C. y Elósegui, M. (1999). Sexo, género, identidad sexual y sus patologías. *Cuadernos de Bioética*, 3, 459-477.
- Mas, J. (2015). Transexualidad y transgenerismo. Una aproximación teórica y etnográfica a dos paradigmas enfrentados. *Revista de Dialectología y Tradiciones Populares*, 70, 485-501.
- Money, J. y Anke, E. (1972). *Desarrollo de la sexualidad humana*. Madrid: Morata.
- Montalbán, F.M., Domínguez, L. y Castilla, M<sup>a</sup>. R. (2012). La construcción social de la realidad homoparental: Nuevos retos para el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social: Revista de Trabajo Social y Acción Social*, 51, 301-316.
- Montalbán, F. M., Domínguez, L. y Márquez, B. (2014). Lesbian and gay parenting: Strategies of normalization in Spain. *Sexuality research and Social Policy*, 11, 20-30.
- Noir, R. A. (2010). Sobre el movimiento LGHBT. *Revista Electrónica de Psicología Política*, 22, 128-140.
- Pichardo, J. (2012). El estigma en las personas lesbianas, gays, transexuales y bisexuales (LGBT). En Gaviria, E., García, C. y Molero, F. (Coord.), *Investigación-acción. Aportaciones de la investigación a la reducción del estigma*, 111-125. Madrid, España: Sanz y Torres.
- Platero, L. (2014). *TRANS\*EXUALIDADES. Acompañamiento, factores de salud y recursos educativos*. Barcelona, España: Bellaterra.
- Potter, J. y Wetherell, M. (1987). *Discourse and social Psychology*. Londres, Reino Unido: Sage.
- Pujal, M. (2004). La identidad (el self). En T. Ibañez, (Coord.), *Introducción a la psicología social*, 93-138. Barcelona, España: Editorial Universidad Obrera de Cataluña.
- Rubio, F. (2009). Aspectos sociológicos de la transexualidad. Nómadas. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* |21.
- Zúñiga, A. (1999). *Tráns-genero. Paradigama heurístico, días de transgénero, Memoria*. México: Instituto Mexicano de Sexología.



## **Trabajo social, ámbito penal y labor pericial: aproximaciones teóricas y metodológicas en cuanto a la determinación de la extensión del daño por delitos de homicidio**

**Sergio Óscar Libera Medina**

Trabajo social, ámbito penal y labor pericial: aproximaciones teóricas y metodológicas  
en cuanto a la determinación de la extensión del daño por delitos de homicidio.

### **Resumen**

El artículo que se presenta pretende realizar un aporte significativo en cuanto al ejercicio de la práctica profesional del trabajo social transversal al ámbito judicial y fuero penal.

En anuencia, ponderar al informe social como instrumento técnico relevante en relación a estimar la extensión del daño como elemento de prueba pericial en casos judiciales donde se investiga el delito de homicidio.

Por consiguiente, configurar aspectos relevantes que puedan surgir a partir de los desafíos del ejercicio de la práctica profesional en los procesos judiciales donde convergen distintas disciplinas.

### **Palabras clave**

Trabajo social - ámbito penal - labor pericial - extensión del daño - delito de homicidio.

### **Summary**

The article is intended to make a significant contribution to the exercise of the professional practice of social work transversal to the judicial field and criminal law.

In consent, to ponder the social report as a relevant technical instrument in relation to estimating the extent of the damage as an element of expert evidence in judicial cases where the crime of homicide is investigated.

Therefore, to set up relevant aspects that may arise from the challenges of exercising professional practice in judicial processes where different disciplines converge.

### **Key words**

Social work - criminal matters - expert work - extent of damage – homicide crime.

## Introducción

Es reconocido que el desempeño del ejercicio profesional del Trabajo Social<sup>1</sup> comprende diversas áreas de intervención, entre las cuales, podemos mencionar el campo de la salud, educación formal, informal y popular, inclusión social, protección y promoción de derechos, desarrollo sustentable, niños, niñas y adolescentes en conflicto con la justicia penal, niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales, seguridad social, hábitat y vivienda, trabajo, consultorías y economía solidaria.

Ahora bien, cuando pensamos en el trabajo social avocado a contextos institucionales del sistema judicial, se vincula tradicionalmente a la práctica profesional forense en relación al fuero civil y derecho de familia, principalmente, a los efectos jurídicos de valoración para la determinación de condiciones respecto de trámites de adopción, familia ampliada o régimen de visitas, entre otros.

Sin embargo, resulta insoslayable destacar la relevancia del trabajo social en la labor pericial en el fuero penal donde el profesional representa un rol preponderante respecto a la fundamentación científica en los litigios judiciales donde se dirime la determinación de la responsabilidad penal y extensión del daño respecto de delitos por homicidio.

Es importante destacar que la tarea pericial o práctica forense no necesariamente se enmarca o caracteriza por atribuirle al rol profesional tareas de asistencia o seguimiento.

Por consiguiente, elaborar un diagnóstico situacional a partir del trabajo de campo por lo cual evalúa las circunstancias actuales de las víctimas en un momento y lugar determinado en relación a los hechos sujetos a revisión judicial.

Así, como sustrato de ello, establecer una aproximación al daño como elemento probatorio tendiente a evaluar las implicancias en aspectos individuales y familiares, dinámica de las relaciones interpersonales, salud, nivel de instrucción, ingreso económico, situación laboral y sociocultural con asimiento en la justicia restaurativa<sup>2</sup>.

En suma, el trabajo social forense incluye la evaluación pericial del daño social y las consecuencias sociales del delito vinculado a establecer una consideración técnico-profesional respecto de un acercamiento a la intrusión de condicionantes y la magnitud de la afectación como resultado del evento traumático.

.....

- 1 “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (IFSW, 2014).
- 2 La justicia restaurativa es un proceso para resolver el problema de la delincuencia enfocándose en la compensación del daño a las víctimas, haciendo a los delincuentes responsables de sus acciones y también, a menudo, involucrando a la comunidad en la resolución del conflicto (UNODC, 2006: 6).



## **Teoría jurídica, discurso legal y umbral de derechos: delito penal y aproximación normativa a los estándares internacionales de derechos humanos**

La violencia es un fenómeno con afectación tanto jurídica como social presente a lo largo de la historia de la humanidad y, en mayor o menor medida, transversal a todas las sociedades.

La violencia de todo tipo está firmemente vinculada con determinantes sociales como una mala gobernanza, normas culturales, sociales, de género y del estado de derecho deficientes, desempleo, desigualdad de ingresos y de género, cambios sociales rápidos y oportunidades educativas limitadas (UNODC, 2014: 6).

El respeto por la vida, la libertad y la dignidad humana constituyen valores fundamentales e irreductibles en todo proceso democrático.

Esta premisa se pone en relieve conforme a la Declaración Universal de Derechos Humanos en su artículo N° 3 “*Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona*”.

Así, los Estados Parte se comprometen a darse a la tarea legislativa de adecuar su derecho interno ponderando a la vida como derecho humano fundamental y principal bien jurídico a proteger.

Por consiguiente, además de adecuar la Legislación Nacional y Plexo Normativo de Adhesión Provincial a los estándares internacionales de derechos humanos, se exora a los gobiernos a trabajar en el diseño de políticas públicas con enfoque de derechos humanos y elaboración de protocolos de actuación institucionales para la recolección de elementos probatorios, preservación de la escena del crimen, prevención del delito y asistencia a las víctimas.

Una de las necesidades más sentidas en el tratamiento de la violencia delictual y la seguridad ciudadana es la de dimensionar y caracterizar adecuadamente el fenómeno en la región, para lo cual es preciso mejorar las estadísticas existentes y trabajar en la creación de un sistema integrado que permita hacer el seguimiento de las tendencias y efectuar comparaciones en el ámbito internacional (CEPAL, 2000: 125).

Así, establecer una co-relatividad entre violencia, conflictividad y resolución de conflictos interpersonales que remitan avanzar en el diagnóstico social de una problemática sensible para la seguridad ciudadana.

Hablamos de diagnóstico social en alusión a determinados condicionantes o prejuicios en el cual inciden como adicciones, tráfico de armas, origen social, situación migrante, profesar una religión, identidad sexual o pertenencia a un pueblo originario.

Los factores de riesgo se puede clasificar en tres grandes conjuntos: a) factores relacionados con la posición y situación familiar y social de las personas: sexo, edad, educación, socialización, consumo de alcohol y drogas; b) factores sociales, económicos y culturales: desempleo, pobreza, hacinamiento, desigualdad social, violencia en los medios de comunicación, cultura de la violencia; y c) factores contextuales e institucionales: guerra, tráfico de drogas, corrupción, disponibilidad de armas de fuego, festividades, entre otros (CEPAL, 1999: 10).

En consecuencia, dar forma a intervenciones de carácter interdisciplinar donde converjan distintos sectores institucionales y actores sociales intergubernamentales en relación al Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial e imbricación de los sistemas de política criminal, es decir, el sistema policial, sistema judicial y sistema penitenciario.

Se deben integrar consideraciones de prevención del delito en todos los programas y políticas sociales y económicos pertinentes, incluidos los que tratan del empleo, la educación, la salud, la vivienda y la planificación urbana, la pobreza, la marginación social y la exclusión (UNODC, 2007: 304).

### ***El imperativo de la vida: exploración conceptual en relación al delito de homicidio***

Podemos concebir a la vida o al hecho de vivir desde un sentido religioso, filosófico o biológico como una fuerza vital devenida de Dios o la naturaleza y se transfiere al ser humano para su desarrollo como persona con el mundo que lo rodea. Por lo tanto, constituye el mayor valor humano.

En oposición a esta aseveración, la violencia extrema constituye una vulneración a los derechos humanos, una problemática social y un delito penal en tanto que se infiere como la acción que atenta contra la vida humana encuadrando como tipificación legal a la comisión de este delito como homicidio.

Aquí, se deben tener en cuenta las particularidades de cada hecho como construcción de la teoría del delito en referencia a las circunstancias en que se llevara a cabo, es decir, cuestiones que permitan establecer culpa o intencionalidad del acto delictivo, fuga del lugar, ocurrencia con arma de fuego o arma blanca, violencia física desmedida donde mediar la utilización de golpes, ocultamiento de elementos probatorios y amenazas o coacción sobre testigos, entre otros.

Conforme al ello, identificar el momento temporal y lugar o locación de ocurrencia, el sujeto activo, es decir, quien lo habría cometido, móvil o causa de la conducta penalmente reprochable, el sujeto pasivo del delito y los perjuicios devenidos como consecuencia del mismo.

En definitiva, la teoría jurídica del delito constituye la subsunción de los hechos sucintados en correspondencia con la norma penal.

Continuando con este razonamiento, podemos conceptualizar el delito de homicidio como un hecho antijurídico, antisocial y voluntario que produce o intenta producir muerte traumática donde mediar el uso extremo de la violencia por el cual se atenta contra el bien jurídico protegido esencial, es decir, el derecho a la vida.

Por otro lado, el delito de homicidio<sup>3</sup> puede resultar un indicador idóneo respecto a la estimación del grado de pacificación, o bien, visto desde un punto contrario el nivel de violencia de un país o región.

.....

3 El homicidio es un buen indicador porque existe una significativa similitud en su definición jurídica entre distintos países y muestra un comportamiento estable en el tiempo. Estas características permiten hacer comparaciones longitudinales en el interior de un país y entre países. Debido a la multiplicidad de instituciones que lo registran (policía, servicios de salud, instituto de medicina legal, ministerios públicos) es un indicador con una baja tasa de subregistro (OEA, 2008: 17).

A nivel global, la tasa de homicidios de hombres es casi cuatro veces mayor que la de mujeres (9.9 contra 2.7 por cada 100 000), siendo la más alta la de América (30 por cada 100 000 hombres), que es casi siete veces mayor que las de Asia, Europa y Oceanía (todas por debajo de 4.5 por cada 100 000 hombres) (UNODC, 2013: 3).

De esta forma, pueden verse involucrados distintos factores de riesgo que tienen que ver con sesgos personales, familiares y/o sociales determinantes en las relaciones interpersonales (pareja, amigos, compañeros de trabajo, otras personas) que pueden verse franqueadas por escasos recursos para la resolución de conflictos sin mediar violencia.

Así, podemos mencionar trastornos de conducta, facilidad de acceso y posesión de armas, pertenencia a grupos delictivos, consumo excesivo de alcohol y/o drogas, ser víctima o testigo de violencia en la vida familiar desde etapas tempranas (infancia – adolescencia), bajo nivel de escolaridad, entre los más significativos.

### **Los costos de la acción criminal**

La acción criminal en el delito de homicidio demuestra la relevancia y progresividad de la problemática habida cuenta de las consecuencias materiales e inmateriales tanto para la víctima quien resulta lesionada del bien jurídico protegido fundamental, es decir, la vida, sus familiares quienes deben sobrellevar los padecimientos producto de la ausencia del ser querido y la sociedad.

De esta forma, se pueden estimar costos económicos en relación a los gastos erogados para el funcionamiento de los dispositivos contra la criminalidad.

El sistema de seguridad pública, entre estos, podemos mencionar costos de operativos policiales, detención, prisión preventiva, prisión efectiva, penitenciaria.

El sistema judicial en relación a las etapas del proceso penal, es decir, comparecencia a audiencias, enjuiciamiento, dictamen de sentencia; agencias públicas de asistencia letrada, oficinas de asistencia a la víctima y defensa del imputado.

El sistema de salud pública en la medida de necesidad de atención y eventuales tratamientos médicos, hospitalización, terapia psicológica.

El sistema de servicios sociales en relación a los programas de asistencia directa y promoción de formación y capacitación laboral para la inclusión al mercado de trabajo, principalmente, en los grupos familiares donde la víctima se constituía como sostén económico del hogar.

Las consecuencias sociales de los homicidios en relación a los costos no monetarios pueden incluir la percepción de miedo, encierro, aislamiento o abandono por parte de la ciudadanía.

### **Proceso transversal de victimización**

En referencia a las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Situación de Vulnerabilidad y por lo expresado en su regla N° 10, se considera víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término

víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa.

Las víctimas tienen derecho a una justicia reparadora, que tiene como prioridad satisfacer sus intereses y necesidades, reparar el perjuicio que se le haya causado e impedir que se le siga haciendo daño en el futuro. (CUMBRE JUDICIAL IBERIAMERICANA, Art. 9).

Esta premisa es importante en considerando la afectación respecto del bien jurídico protegido, es decir, la vida, como consecuencia del deceso provocado de forma intencional por un tercero y la extensión del daño hacia sus familiares sobrevivientes.

Por este motivo, podemos hablar de la victimización en casos de homicidio como un proceso transversal que no culmina con el deceso de la víctima directa del hecho traumatizante sino que se extiende a sus familiares y afectos más cercanos. Este proceso puede desarrollarse en distintos tipos de victimización.

La victimización primaria<sup>4</sup> está configurada por la vulneración de derechos como consecuencia de la conducta antijurídica y antisocial de quien se le imputará el delito, ya sea, por comisión del mismo o facilitar los medios o promover las circunstancias.

En los casos de homicidio, este tipo de conducta se vale de un uso inusitado de la violencia<sup>5</sup> en razón que se produce la muerte de quien fuere la víctima.

La victimización secundaria responde a la ocurrencia de violencia institucional<sup>6</sup> o práctica discriminatoria<sup>7</sup> durante las etapas judiciales e instancias en el transcurso del proceso penal.

Algunos ejemplos de ésta los podemos observar en los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales repetidos, la falta de delicadeza o inadecuación de las preguntas formuladas, la exploración médico-forense y/o psicológica reiterada, la lentitud y demora de los procesos -incluido el juicio oral tardío-, la desinformación, el contacto con el presunto ofensor en el juicio oral u otras instancias previas, la declaración en público, las estrategias de neutralización de la responsabilización del infractor mediante atribución de responsabilidad a la víctima, la crítica directa o encubierta a su estilo de vida o la puesta en tela de juicio de su testimonio y –en un sentido más extenso- los efectos del

.....

- 4 Victimización primaria es la derivada de haber padecido un delito con efectos físicos, psíquicos, económicos o de rechazo social que se mantienen en el tiempo (UTE – UNFPA, 2013: 30).
- 5 La violencia se puede categorizar según distintas variables: los individuos que sufren la violencia (mujeres, niños, hombres jóvenes, ancianos, incapacitados), los agentes de violencia (pandillas, narcotraficantes, jóvenes, muchedumbres), la naturaleza de la agresión (psicológica, física o sexual), el motivo (político, racial, económico, instrumental, emocional, etc.) y la relación entre la persona que sufre la violencia y la persona que la comete (parientes, amigos, conocidos o desconocidos) (CEPAL).
- 6 Se entiende por violencia institucional las diferentes formas de violencia practicadas por las instituciones del Estado, sus órganos y agentes en función del mantenimiento de la ley y el orden, esto es del control social (UNICEF, 2006:54).
- 7 Las prácticas discriminatorias son aquellas formas de obrar y pensar que, sobre la base del uso de estereotipos, tienen como resultado menoscabar, restringir o anular la capacidad de las personas para poner en práctica y gozar plenamente de sus derechos. Estas formas de pensar y obrar niegan el principio de igualdad entre las personas y les asignan diversos predicados negativos sobre la base de distintos argumentos (el color de la piel, la situación socio-económica, la identidad sexual y/o de género, las creencias religiosas, etc.) (ARGENTINA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS).

tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación (CHILE. MINISTERIO PÚBLICO, 2010: 37).

Por último, la victimización terciaria está relacionada a la acción de inmiscuirse en connotaciones referidas a la vida privada o personal de la víctima y puedan resultar dañinas u ofensivas para su moral o su memoria.

Este tipo de victimización extendida se reproduce en la comunidad pudiendo denotar una afectación como resultado de la tergiversación de los hechos, difamación de la víctima en relación a su vida privada y prejuicios sociales como consecuencia de la estigmatización por el barrio de procedencia o consumo de drogas, entre otros motivos.

### **Justicia, Derechos Humanos y Trabajo Social**

El ámbito de Justicia y en particular los efectores públicos de administración de justicia en el fuero penal pueden nutrirse de distintas disciplinas, entre estas, la medicina legal, la psicología forense y ciencias sociojurídicas como la antropóloga social, la sociología o el trabajo social.

La intervención del trabajador social no es ajena al ámbito de la justicia, fundamentalmente, considerando que el saber y hacer profesional se corresponde con la concepción misma de los derechos humanos<sup>8</sup>.

Los derechos humanos son inseparables de la teoría, los valores, la ética y la práctica del trabajo social. Hay que defender y fomentar los derechos que responden a las necesidades humanas; y esos derechos encarnan la justificación y la motivación de la práctica del trabajo social (NACIONES UNIDAS, 1995: 15).

Fehacientemente, el derecho de acceso a la justicia y la asistencia jurídica<sup>9</sup> constituye un derecho fundamental para los ciudadanos en cuanto a contar con una participación activa y significativa en el proceso penal y discusión judicial de los asuntos que los involucran.

Dicho esto, el trabajador social puede formar parte de un equipo interdisciplinario para la defensa de los imputados o asistencia a las víctimas de delitos.

Sin perjuicio de ello, habida cuenta de su especificidad puede ser convocado para la realización de un peritaje, el cual puede constituir un aporte valioso en la prosecución del proceso judicial.

Su función pericial se refrenda y legitima conforme a lo expresado en el Artículo N° 161 Procedencia del Código Procesal Penal de la Nación Argentina. *“Si para conocer o apreciar un hecho resultaran necesarios conocimientos especiales en alguna ciencia, arte o técnica, las partes podrán presentar informes elaborados por peritos de su confianza en cuyo caso deberán acompañar los elementos que acrediten la idoneidad profesional de aquellos”*.

8 Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las libertades y los derechos fundamentales y con la dignidad humana (OHCHR, 2006: 1).

9 La asistencia jurídica es un elemento esencial de un sistema de justicia penal justo, humano y eficiente que se base en la primacía del derecho (NACIONES UNIDAS, 2013: 5).

De esta forma, el informe social como resultado de la aplicación de las técnicas inherentes a la práctica profesional en la causa penal puede realizar un aporte valioso en cuanto a hacer visible la realidad de las personas familiares de las víctimas de homicidio y reconstrucción de la estructura familiar y dinámica de las relaciones interpersonales previo al hecho que se dirime judicialmente.

### **Trabajo Social, intervención profesional y práctica pericial**

El profesional interviniente puede realizar un aporte técnico – científico significativo ya sea de forma documental y/o testimonial a la causa penal.

Para ello, es relevante comenzar a partir de una lectura exhaustiva de la documentación testimonial, evidencia fotográfica, informes médicos u otros elementos probatorios que contiene el expediente judicial a los fines de contar con la información preliminar necesaria para realizar, con posterioridad, la visita domiciliar que dará cuenta, eventualmente, de la incorporación del informe social como instrumento de prueba pericial.

En anuencia, atento a la prosecución del proceso judicial el profesional puede ser convocado a prestar declaración testimonial en relación a su actuación como perito experto. En esta instancia es importante mantener una elocución pausada y enfocada en referencia a la labor profesional en el marco de la causa penal.

Consecuentemente, es recomendable comenzar haciendo una referencia sucinta en relación a la metodología desarrollada en el ejercicio de la práctica profesional, es decir, dar cuenta de las técnicas utilizadas en relación a la práctica forense requerida.

En efecto, describir algunas circunstancias particulares en que se llevo a cabo la entrevista, es decir, algún dato singular como haberse encontrado en un punto referencial, en caso de no conocer con exactitud la dirección para llegar al domicilio, por ejemplo. Ello puede dar cuenta de la sensación que la entrevista está presente y fresca en la memoria del perito.

Por último, en todo momento que demande la instancia judicial mostrarse tranquilo y receptivo ante los requerimientos tanto de las partes como el magistrado.

### **Exploración metodológica del trabajo social a la labor pericial**

El desarrollo del ejercicio profesional del trabajador social en el ámbito judicial requiere de la imbricación de distintas técnicas para la práctica pericial.

En principio, es fundamental realizar una revisión documental, es decir, incurrir en una lectura minuciosa del expediente sujeto a la causa penal.

Esto es relevante a los fines de cumplir con la labor pericial en relación a un objeto de estudio claro sin recurrir a prácticas que puedan incurrir en una re-victimización durante la entrevista<sup>10</sup>.

.....

10 “La entrevista como parte del proceso de intervención profesional, implica una relación entre dos o más personas, en la cual se deben dejar de lado posibles prejuicios y juicios de valor, donde se construye un espacio de escucha profesional y participante, jugándose el lenguaje verbal y paraverbal, a fin de interpretar las necesidades y derechos en juego” (FAAPSS, 2011).

La entrevista es fundamental en cuanto a la determinación de los aspectos considerados relevantes a indagar en correspondencia con el objeto que motiva la investigación dado que facilita un diálogo directo entre los interlocutores.

Por otro lado, la observación refleja la evaluación respecto del lenguaje no verbal y/o gestual. En este sentido, esta técnica permite consignar todas las percepciones respecto a las manifestaciones conductuales, actitudes y afectos visibles.

El proceso de estas técnicas profesionales puede ser desarrollado a través de gabinete u oficina, sin embargo, es recomendable que la entrevista se realice en la vivienda del dañado.

La visita domiciliaria es un modo de intervención específica del trabajo social que consiste en la concurrencia presencial del profesional al hogar particular del usuario.

En relación a ello, es importante tener claro el objeto que motiva el desarrollo de esta técnica bipartita que combina el arte de la entrevista y la observación.

Así, como sustrato de la conjunción de estos momentos metodológicos, el informe social representa el registro escrito de la investigación, la valoración profesional y recomendaciones respecto de la problemática sujeta a análisis.

En suma, la complementariedad de las técnicas teórico - metodológicas que incumben al desarrollo de la práctica profesional del trabajo social proporcionan un fundamento científico idóneo en relación a la labor pericial en el ámbito judicial del fuero penal.

### ***Principios orientadores a la práctica profesional en el ámbito judicial***

Es fundamental tener un posicionamiento profesional claro en relación a los requerimientos judiciales dentro del proceso penal.

Por consiguiente, es recomendable tener en consideración determinados principios rectores que den forma a la práctica pericial:

- **Deontología:** respetar el código de ética de ejercicio profesional vigente, no incurrir en prácticas que puedan menoscabar la moral de los entrevistados.
- **Legalidad:** ostentar título profesional habilitante por Ministerio de Educación y matrícula habilitante por el Colegio Profesional competente.
- **Idoneidad:** correspondencia en cuanto a la relevancia y necesidad, es decir, debe ser requerido por un motivo preciso, justificado, específico y de utilidad.
- **Temporalidad:** pertinencia en relación a los plazos procesales.
- **Flexibilidad:** respetar los tiempos, momentos y sensaciones de los entrevistados.
- **Documentación:** contiene el registro escrito de la labor pericial, se recomienda una narración clara y precisa en relación al relato y conclusiones profesionales.

## **Estructura del informe social y criterios mínimos a considerar en su elaboración**

Es importante considerar determinados aspectos que componen las unidades dimensionales que conforman el informe social pericial.

### **Parte I.**

**Filiación institucional:** consignación del nombre de la agencia por la cual confecciona el informe social. Dirección o repartición pública de pertenencia, dependencia ministerial y gubernamental, es decir, municipal, provincial, nacional. Datos de contacto de la agencia: especificar nombre o número de identificación de la calle, número o altura catastral, ciudad, código postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico.

**Datos profesionales:** consignación del nombre y apellido del profesional interviniente; número de documento nacional de identidad; número de matrícula, libro y folio habitante; Colegio Profesional, circunscripción, provincia y Ley habilitante.

**Datos de la entrevista:** consignar fecha, lugar, horario y tiempo de duración de la entrevista.

### **Parte II.**

**Datos personales del entrevistado:** consignación del apellido y nombre; número de documento nacional de identidad; teléfono de contacto; calle, número catastral del domicilio, barrio, ciudad y provincia de residencia.

**Datos judiciales de la causa penal:** consignación del apellido y nombre de la víctima; tipificación de la caratula del delito; número o código de referencia del expediente, carpeta legal o legajo judicial; identificación del apellido y nombre del imputado.

### **Parte III.**

#### **A) Dimensión estructura social de la familia.**

##### **a.1. Identificación y constitución familiar.**

Consignar apellido, nombre, número de documento nacional de identidad, fecha de nacimiento, edad y vínculo familiar o relacional por parentesco o afinidad de cada integrante del grupo conviviente del hogar.

#### **B) Dimensión hábitat.**

##### **b.1. Zona de residencia.**

Caracterización de aspectos relevantes en cuanto al espacio físico donde se sitúa el domicilio particular.

Por un lado, consignar la identificación en relación al tipo de barrio (asentamiento, villa de emergencia, complejo de viviendas sociales, aislado, urbano, rural), material y mantenimiento con el que están constituidas las viviendas (precario, deteriorado,



buen estado de conservación), veredas de calzada natural o revestimiento, tipo de desagüe callejero.

Por otro lado, verificar si las calles cuentan o no con pavimentación, existencia de alumbrado público, red de saneamiento, instituciones públicas que se encuentren dentro del radio aproximado de diez (10) cuadras a la redonda como Hospital Central de la ciudad, centro de salud, parada de transporte público de pasajeros, Escuelas y/o Destacamento de Policial.

### **b.2. Vivienda particular.**

Aspecto tendiente a evaluar las condiciones de habitabilidad de la vivienda en relación a ofrecer a las personas protección contra factores ambientales, aislamiento del medio natural, privacidad y comodidad para la reproducción de actividades humanas, biológicas y sociales, protección frente a conflictos sociales o violencia.

Entre los aspectos más significativos a indagar podemos mencionar: cantidad de ambientes que componen la unidad habitacional, esto es importante a los fines de evaluar si el espacio es adecuado en relación a la cantidad de ocupantes, si cuenta con cocina y baño dentro o fuera del hogar, constitución edilicia (ladrillos, madera, lona, otro elemento), composición de pisos (revestimiento con cemento, cerámicos, sin revestir), material del techo (chapa, lona, madera, otro) con o sin cielo raso, constar si posee instalación de luz eléctrica, utilización de la tierra para la cría de animales de granja en zona urbana, disposición de instalación de red cloacal y suministro de agua apta para consumo humano<sup>11</sup>.

La conexión a los servicios básicos de agua y saneamiento y la materialidad y funcionalidad de la vivienda son dimensiones clave de la situación habitacional, con efectos significativos, directos e indirectos, en la salud y el desarrollo infantil (UNICEF, 2015: 21).

Por otra parte, consultar aspectos relevantes en cuanto a las condiciones de la tenencia<sup>12</sup> tanto del terreno como la vivienda (calidad de propietario, alquiler, otorgada como parte de beneficios laborales, préstamo, proceso de sucesión, ocupante de hecho / usurpación).

## **C) Dimensión capital humano.**

Esta dimensión involucra la indagación respecto a dos aspectos relativos al capital humano innato y adquirido; estos aspectos son fundamentales para el desarrollo de las capacidades y competencias en la etapa activa laboral.

.....

11 Un abastecimiento adecuado de agua salubre es necesario para evitar la muerte por deshidratación, para reducir el riesgo de las enfermedades relacionadas con el agua y para satisfacer las necesidades de consumo y cocina y las necesidades de higiene personal y doméstica (NACIONES UNIDAS, 2003: 2).

12 La seguridad de la tenencia: la vivienda no es adecuada si sus ocupantes no cuentan con cierta medida de seguridad de la tenencia que les garantice protección jurídica contra el desalojo forzoso, el hostigamiento y otras amenazas (ONU HABITAT).

El capital humano innato comprende aptitudes de tipo físico e intelectual, que pueden verse modificadas debido a las condiciones de alimentación y salud. El capital humano adquirido se irá constituyendo a lo largo de la vida de los sujetos, a través de la educación formal, de la educación informal y de la experiencia acumulada (CEPAL, 2005: 106).

#### **c.1. Salud familiar.**

Consignar el estado general de salud de las personas convivientes del hogar, si algún integrante del grupo familiar presentan enfermedad crónica, requiera tratamiento o manifieste conductas adictivas (en relación al consumo de tabaco, alcohol, drogodependencia).

Por otro lado, si un integrante del hogar presenta algún grado de discapacidad (física, sensorial y/o psíquica), verificar si cuenta con el certificado de discapacidad correspondiente.

#### **c.2. Acceso a la salud.**

En cuanto a la cobertura de salud, determinar si el grupo familiar posee o no obra social. Asimismo, en caso de necesitar atención médica consultar el lugar donde concurren para su asistencia, por ejemplo, Centro de Atención Primaria de la Salud (CAPS)<sup>13</sup>, dispensario del barrio u Hospital Central de la ciudad.

#### **c.3. Educación formal<sup>14</sup>.**

Aspecto vinculado a determinar si los integrantes del grupo familiar saben leer y escribir, consultar el mayor nivel de instrucción alcanzado completo o incompleto consignando nombre y número de la Entidad Educativa donde curso sus estudios. En caso que algún integrante se encuentre cursando, consignar nivel de instrucción, grado o curso, nombre y número de la Escuela donde asiste.

#### **c.4. Educación no formal<sup>15</sup>.**

Consignar asistencia a talleres de oficio, capacitación laboral, competencias y empoderamiento, agricultura familiar, alfabetización y culminación de estudios, entre otros.

.....

13 La conformación de los CAPS en términos de infraestructura y de recursos humanos hace que el primer nivel de atención se presente en forma muy heterogénea para cubrir las necesidades de atención de la población (CIPPEC, 2006: 1).

14 La educación constituye un derecho además de un medio que contribuye al progreso individual de las personas y se espera que pueda mejorar la inserción en el mundo del trabajo, además de favorecer la autonomía y la participación ciudadana y política. (CINU).

15 Educación no formal. Actividades educativas organizadas por regla general fuera del sistema educativo formal. Esta expresión se suele contraponer a las de educación formal y educación informal. En diferentes contextos, la educación no formal abarca las actividades educativas destinadas a la alfabetización de los adultos, la educación básica de los niños y jóvenes sin escolarizar, la adquisición de competencias necesarias para la vida diaria y competencias profesionales, y la cultura general (UNESCO).

## D) Dimensión económica.

### d.1. Situación laboral y capacidades laborales.

Consignar la situación laboral actual, es decir, si trabaja, cantidad de horas por día, trabajo independiente, relación de dependencia, modalidad formal o informal. Asimismo, destacar aquellas habilidades en las cuales no se encuentra desarrollando en el mercado de empleo pero podría realizar.

### d.2. Ingreso económico y economía familiar.

Expresar la cuantía mensurada en dinero, naturaleza de generación de activos y gastos de manutención del hogar en relación a alimentación, salud, educación y vestimenta, entre otros, es decir, satisfacer las necesidades básicas y acceso a bienes y servicios.

Por activos se entiende el conjunto de recursos, materiales e inmateriales, sobre los cuales los individuos y los hogares poseen control, y cuya movilización permite mejorar su situación de bienestar, evitar el deterioro de sus condiciones de vida, o bien disminuir su vulnerabilidad (CEPAL: 294).

## E) Dimensión ingreso social.

### e.1. Asistencia directa y/o programa social.

Consignar si el grupo familiar recibe bolsas de alimentos secos o frescos, tickets, vestimenta o utiliza servicios de comedores comunitarios en concepto de asistencia directa o es beneficiario de programa social nacional o provincial o programa de transferencias condicionadas<sup>16</sup>.

## Parte IV.

## F) Dimensión antecedentes de la familia.

### f.1. Aproximación en cuanto a la historia social y afectiva de la familia.

Referencia acerca de la historicidad del proceso de socialización del núcleo primario, es decir, la unión de vínculo familiar por afectividad, convivencia o consanguinidad, por ejemplo, padre, madre, hermanos. Aquí, se pueden incluir anécdotas de la infancia, adolescencia, etapa escolar, eventos deportivos, otros.

.....  
<sup>16</sup> La estructura básica común de los programas de transferencias condicionadas consiste en la entrega de recursos monetarios y no monetarios a familias en situación de pobreza o pobreza extrema que tienen uno o más hijos menores de edad, con la condición de que estas cumplan con ciertas conductas asociadas al mejoramiento de sus capacidades humanas (CEPAL, 2011: 13).

## **F) Dimensión antecedentes de la pareja.**

### **f.2. Historia social en cuanto a la relación afectiva.**

Implicancias respecto de la relación de pareja, es decir, tiempo de noviazgo, periodo temporal de convivencia, instancias y expectativas en cuanto a la unión de hecho o de derecho.

### **f.3. Relación con la familia ampliada.**

Implicancias respecto de la relación entre la pareja y la familia de la víctima, por ejemplo, si en algún momento convivieron, ayuda en cuanto al cuidado de los niños, niñas o adolescentes, contención en los momentos de angustia, otros.

### **f.4. Proyecto de familia.**

Referencia acerca de la planificación familiar, por ejemplo, tener hijos, haber nacido un hijo recientemente, expectativa de tener hijos, intenciones de ampliar y/o mejorar la unidad habitacional, preocupaciones, necesidades, prioridades.

## **G) Dimensión participación social.**

### **g.1. Actividad comunitaria y esparcimiento.**

Consignar si los integrantes del grupo familiar realizan actividades culturales, práctica de deportes, participación en espacios políticos o eventos religiosos.

## **H) Dimensión seguridad.**

### **h.1. Protección a la integridad personal.**

Indagar acerca de hechos de hostigamiento, coacción, violencia, amedrentamiento o amenazas por parte de la familia del imputado.

## **Parte V.**

## **I) Relato.**

### **I.1. Referencia en relación a los hechos.**

Expresar de la forma más textual posible los sentimientos, recuerdos y padecimientos que pueda manifestar el entrevistado como sustrato de la ocurrencia de los hechos.

Asimismo, indagar respecto a la forma en que el delito modifico su cotidianidad, disminución de ingresos o perjuicios económicos, pesares emocionales que pudiere sentir o expectativas en relación a la prosecución del proceso judicial.

### **I.2. Tipología del daño a indagar.**

Desde la perspectiva social se entiende el daño como los efectos experimentados por una víctima en sus relaciones familiares y/o sociales como consecuencia de un evento traumático, donde tales efectos están asociados a la resonancia de dicho suceso en

las nuevas condiciones sociales y posición en ella del afectado, respecto a su contexto y mapa relacional anterior (CHILE. MINISTERIO PÚBLICO, 2010: 63).

A partir de ello, se pueden considerar distintas secuelas en relación al modo de afrontar la situación por la que inexorablemente debe transitar.

Las secuelas físicas se pueden manifestar crisis de llanto, somnolencia, insomnio, taquicardia y/o afectaciones cardíacas, problemas de presión alta o baja, punzadas en el pecho, falta de aire, pérdida de pelo, sudor, temblores, sequedad de boca, trastornos en cuanto a la alimentación, debilidad, pérdida de la fuerza física, rigidez física, sensación de vacío, sensación de inquietud, ataques de pánico, sensación de asfixia, dolores intensos de cabeza o estómago.

Las secuelas de tipo cognitivo se pueden expresar en ideas de suicidio, sensación de padecer enfermedades, falta de concentración y/o memoria, dificultad de autocontrol, no lograr recordar circunstancias en relación al hecho, trastornos de sueño (dificultad para conciliar el sueño, pesadillas, otros padecimientos), miedo, pérdida del sentido de la propia vida, falta de proyectos personales, alucinaciones, confusión, desorientación, baja autoestima, demanda de justicia, incredulidad y/o falta de confianza en el sistema penal.

Las secuelas de tipo económico se encuentran relacionadas a la pérdida de ingreso o afectación patrimonial, dificultad para afrontar deudas, imposibilidad para contraer crédito de dinero, otros problemas de índole económica.

Las secuelas de tipo conductual pueden enlazarse en cuanto a la pérdida de confianza, resentimiento, ira, bronca, confrontación recurrente con familiares, vecinos, amigos u otras personas, dificultad en la resolución de conflictos en forma pacífica, discutir en voz alta y/o de forma enajenada, falta de deseo sexual, disminución de actividades (laborales, deportivas, recreativas, comunitarias), trastornos de conducta, drogadicción y/o alcoholismo, acumulación de pertenencias.

Las secuelas de tipo social se pueden manifestar como reflejo de la erosión en cuanto a la dinámica de las relaciones interpersonales, retraimiento social, aislamiento inclusive de su entorno más cercano.

Las secuelas de tipo emocional se pueden canalizar en sentimientos de soledad, dificultad para afrontar las instancias judiciales en cuanto a la prosecución del proceso penal, propia culpabilización, pensamientos recurrentes en la forma que se produjo el deceso, refutar a la propia fe, la religión, creencias o concepción de Dios, sensación de castigo, negación tajante, consumo de medicamentos, automedicación.

## J) Conclusión.

### J.1. Percepción profesional del relato.

Este configura un apartado fundamental en relación a la labor pericial dado que en él constan y se elevan las consideraciones profesionales en cuanto a la aflicción y afectación como sustrato del hecho traumático del cual resultare víctima.

La forma en que transita y experimenta un cambio no deseado, respuesta ante la pérdida de lo insustituible.

Aquí, es importante determinar el tipo de relación o vínculo con el fallecido, las circunstancias específicas en el cual se produjo el hecho traumático que suscitó el deceso y relación de necesidades y dependencias con el fallecido.

## Conclusión

La protección de la vida como bien jurídico constituye un derecho humano, por consiguiente, el homicidio no solo constituye un delito que atenta contra una persona en particular sino contra la humanidad.

Dicho esto, la muerte por delito de homicidio de un familiar puede manifestarse a través de distintas formas de aflicción y afectación donde prevalecen los sentimientos de angustia y profuso dolor subyacente de un sufrimiento singular e intransferible.

El peritaje social, si bien no tiene carácter determinante o concluyente respecto de las decisiones del magistrado puede representar un aporte valioso y significativo a la hora de la toma de esas decisiones y signar una tendencia en el curso del proceso.

En anuencia, el informe social constituye un instrumento profesional idóneo en relación a determinar un acercamiento a la extensión del daño sufrido.

Este elemento técnico con fin pericial puede ser incorporado a la causa penal a los fines de poner en conocimiento del magistrado una estimación del perjuicio ocasionado como consecuencia del hecho delictivo que se dirime y da origen a la discusión en sede judicial.

Así, en la práctica pericial se ponen en relieve las técnicas metodológicas pertinentes que permitan realizar una aproximación al nivel de interrelaciones respecto de las necesidades (factores afectivos) y dependencias (factores materiales) vinculantes con la víctima.

De esta forma, establecer una aproximación a las necesidades teniendo en consideración el vínculo con la víctima ya sea por motivo de consanguinidad, convivencia o relacional e implicancias psicológicas y sociales que posibiliten visibilizar la transversalidad del daño y la afectación como sustrato del padecimiento físico, cognitivo, emocional e interpersonal.

Análogamente, determinar las dependencias en relación al nivel de incidencia de la víctima en la generación de activos para la manutención y sustento cotidiano de la familia para la satisfacción de las necesidades básicas respecto de la estructura económica familiar. Frente a ello, su ausencia puede dejar, eventualmente, al grupo familiar en situación de vulnerabilidad social.

## Propuestas superadoras.

El rol profesional del trabajo social como perito en el ámbito judicial y, particularmente, en el fuero penal constituye una práctica forense en constante construcción.

En anuencia, resulta insoslayable reconocer el aporte científico de las ciencias sociales y la especificidad del trabajo social y, por tal motivo, requiere un fortalecimiento profesional hacia el interior del campo socio-jurídico.

El mismo responde a la construcción de una especialidad que implica de forma irrestricta articular elementos como un código de ética, una profundización teórica respecto de la temática, una metodología de intervención, un dispositivo institucional y una definición de funciones y encuadre profesional.

Por consiguiente, fomentar acciones tendientes a profesionalizar la labor de los trabajadores sociales en los tribunales de justicia, entre estas, dar forma a relaciones y sinergias institucionales que posibiliten la realización de cursos de capacitación en recepción del relato y escritura académica, favorecer la apertura de centros de práctica pre-profesional en dependencias judiciales, promover pasantías educativas<sup>17</sup> en oficinas dedicadas a la asistencia a la víctima de delitos penales dependientes del poder ejecutivo o judicial y profundizar la puesta en marcha de talleres y paneles de profesionales de las ciencias jurídicas, sociales y psicología para el análisis de casos.

## Bibliografía

- ARGENTINA. MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS. *Los Derechos Humanos frente a la Violencia Institucional*. Consultado al 22 de Junio de 2016. Disponible en: [http://www.jus.gob.ar/media/2932203/violencia\\_institucional.01.pdf](http://www.jus.gob.ar/media/2932203/violencia_institucional.01.pdf)
- ARGENTINA. 2014. *Código procesal penal de la Nación*. Consultado al 17 de agosto de 2017. Disponible en: [http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo\\_Procesal\\_Penal\\_de\\_la\\_Nacion.pdf](http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Procesal_Penal_de_la_Nacion.pdf)
- ARGENTINA. 2008. *Ley 26.427. Sistema de Pasantías Educativas en el marco del sistema educativo nacional*. Consultado al 26 de septiembre de 2017. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/145000-149999/148599/norma.htm>
- CEPAL. *La Violencia en América Latina y el Caribe: Un Marco de Referencia para la Acción*. BUVINIC Mayra, Andrew MORRISON, SHIFTER Michael. Consultado al 08 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://www.cepal.org/mujer/noticias/paginas/3/27453/BID.los%20costos%20de%20la%20violencia.pdf>
- CEPAL. *Notas sobre la medición de la vulnerabilidad social*. KAZTMAN Rubén. Consultado al 19 de junio de 2017. Disponible en: <http://www.cepal.org/deype/mecovi/docs/taller5/24.pdf>
- CEPAL. 2005. *La dotación de capital humano de América Latina y el Caribe*. GIMENEZ Gregorio. Consultado al 06 de septiembre de 2017. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11071/1/086103122\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/11071/1/086103122_es.pdf)
- CEPAL. 2000. *Prevenir o reprimir: falso dilema de la seguridad ciudadana*. ARRIAGADA Irma. GODOY Lorena. Consultado al 21 de agosto de 2017. Disponible en: <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/19264/arriagada.pdf>

.....

17 Se entiende como “pasantía educativa” al conjunto de actividades formativas que realicen los estudiantes en empresas y organismos públicos, o empresas privadas con personería jurídica, sustantivamente relacionado con la propuesta curricular de los estudios cursados en unidades educativas, que se reconoce como experiencia de alto valor pedagógico, sin carácter obligatorio (ARGENTINA, Ley 26.427 art. 2).

- CEPAL. 2011. *Programas de transferencias condicionadas. Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe*. CECCHINI Simone, MADARIAGA Aldo. Consultado al 15 de junio de 2017. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27854/S2011032\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27854/S2011032_es.pdf?sequence=1)
- CEPAL. 1999. *Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa*. ARRIAGADA Irma. GODOY Lorena. Consultado al 08 de septiembre de 2017. Disponible en: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6263/S998552\\_es.pdf;jsessionid=61C2C33D647BB91529EA68BE6B98C9EB?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6263/S998552_es.pdf;jsessionid=61C2C33D647BB91529EA68BE6B98C9EB?sequence=1)
- CHILE. MINISTERIO PÚBLICO. 2010. *Guía para la evaluación pericial de daño en víctimas de delitos sexuales*. Consultado al 16 de septiembre de 2017. Disponible en: [http://bscw.rediris.es/pub/bscw.cgi/d4812464/GUIA%20SOBRE%20ABUSOS%20SEXUALES%20\(Santiago%20de%20Chile\).pdf](http://bscw.rediris.es/pub/bscw.cgi/d4812464/GUIA%20SOBRE%20ABUSOS%20SEXUALES%20(Santiago%20de%20Chile).pdf)
- CINU. *Igualdad de género: participación, autonomía y empoderamiento de las mujeres*. Consultado al 12 de septiembre de 2017. Disponible en: <http://www.cinu.mx/minisitio/ODM8/docs/CapituloV.pdf>
- CIPPEC. 2006. *Centros de Atención Primaria de Salud: radiografía de su distribución en la Argentina*. Consultado al 26 de Febrero de 2017. Disponible en: <http://www.cippec.org/documents/10179/51825/30%2BDPP%2BA%2BSalud,%20CAPs%2Bdistribuci%25C3%25B3n%2Ben%2Bla%2BArgentina,%20Maceira,%20Olaviaga,%20Kremer%2By%2BCejas,%20-2006.pdf/e53b91f2-2ed1-4476-ac6e-0f949f0b7d4c>
- CUMBRE JUDICIAL IBERIAMERICANA. 2012. *Carta Iberoamericana de Derechos de la Víctima*. Consultado al 03 de septiembre de 2017. Disponible en: [http://www.cumbrejudicial.org/c/document\\_library/get\\_file?uuid=b4502048-eebf-4ef0-ba0b-246a0d30fcc4&groupId=10124](http://www.cumbrejudicial.org/c/document_library/get_file?uuid=b4502048-eebf-4ef0-ba0b-246a0d30fcc4&groupId=10124)
- FAAPSS. 2011. *Lineamientos básicos de ética en la intervención del Servicio Social. Protocolo básico de intervención en Servicio Social*. Consultado al 04 de noviembre de 2017. Disponible en: [file:///D:/Mis%20documentos/Downloads/FAAPSS%20-%20Protocolo%20de%20Intervencion%20\(2\).pdf](file:///D:/Mis%20documentos/Downloads/FAAPSS%20-%20Protocolo%20de%20Intervencion%20(2).pdf)
- IFSW. 2014. *Propuesta de Definición Global del Trabajo Social*. Consultado al 20 de Marzo de 2016. Disponible en: <http://ifsw.org/propuesta-de-definicion-global-del-trabajo-social/>
- NACIONES UNIDAS. 2003. *Cuestiones sustantivas que se plantean en la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Observación general N° 15 (2002) El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*. Consultado al 15 de abril de 2017. Disponible en: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2012/8789.pdf?view=1>.
- NACIONES UNIDAS. 1995. *Derechos humanos y trabajo social. Manual para escuelas de servicio social y trabajadores sociales profesionales*. Consultado al 3 de marzo de 2016. Disponible en: [http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw\\_104630-7.pdf](http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_104630-7.pdf)
- NACIONES UNIDAS. 2013. *Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal*. Consultado al 08 de septiembre de 2017. Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/13-86673\\_ebook-Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/13-86673_ebook-Spanish.pdf)



- OEA. 2008. *La Seguridad Pública en las Américas: Retos y Oportunidades*. Consultado al 21 de agosto de 2017. Disponible en: <https://www.oas.org/dsp/documentos/observatorio/final.pdf>
- ONU HABITAT. *El derecho a una vivienda adecuada*. Folleto informativo No 21/Rev.1. Consultado al 15 de abril de 2017. Disponible en: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FS21\\_rev\\_1\\_Housing\\_sp.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FS21_rev_1_Housing_sp.pdf)
- UNESCO. 2011. *Glosario*. Consultado al 06 de septiembre de 2017. Disponible en: <http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/ED/pdf/gmr2011-glossary-es.pdf>
- UNICEF. 2015. *Determinantes sociales y ambientales para el desarrollo de los niños y niñas desde el período del embarazo hasta los 5 años*. Consultado al 03 de marzo de 2017. Disponible en: [https://www.unicef.org/argentina/spanish/SALUD\\_PBPrimeraInfancia\\_web\(1\).pdf](https://www.unicef.org/argentina/spanish/SALUD_PBPrimeraInfancia_web(1).pdf)
- UNICEF. 2006. *La violencia contra niños, niñas y adolescentes*. Consultado al 22 de Junio de 2016. Disponible en: [http://www.unicef.org/ecuador/Estudio\\_violencia\\_contra.pdf](http://www.unicef.org/ecuador/Estudio_violencia_contra.pdf)
- UNODC. 2013. *Estudio mundial sobre el homicidio*. Consultado al 08 de septiembre de 2017. Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/gsh/pdfs/GLOBAL\\_HOMICIDE\\_Report\\_ExSum\\_spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/gsh/pdfs/GLOBAL_HOMICIDE_Report_ExSum_spanish.pdf)
- UNODC. 2014. *Informe sobre la situación mundial de la prevención de la violencia 2014*. Consultado al 14 de septiembre de 2017. Disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/145089/1/WHO\\_NMH\\_NVI\\_14.2\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/145089/1/WHO_NMH_NVI_14.2_spa.pdf?ua=1)
- UNODC. 2006. *Manual sobre Programas de Justicia restaurativa*. Consultado al 25 de agosto de 2017. Disponible en: [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual\\_sobre\\_programas\\_de\\_justicia\\_restaurativa.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf)
- UNODC. 2007. *Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal*. Consultado al 23 de septiembre de 2017. Disponible en: [https://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/Compendium\\_UN\\_Standards\\_and\\_Norms\\_CP\\_and\\_CJ\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Compendium_UN_Standards_and_Norms_CP_and_CJ_Spanish.pdf)
- UTE – UNFPA. 2013. *Por una atención libre de victimización secundaria en casos de la violencia sexual*. Consultado al 6 de Marzo de 2017. Disponible en: <http://www.unfpa.org/sv/dmdocuments/modulo-libre-revictimizacion.pdf>



## Conocimiento y reconocimiento del trabajo social en la praxis gerontológica

Memoria de la experiencia piloto en la Residencia Municipal de Castro-Urdiales

**Macarena Paz Burgos Martínez**

Trabajadora Social

### Resumen

La presente memoria pretende dar a conocer el trabajo realizado, gracias a la obtención de una plaza temporal de Trabajadora Social, subvencionada por el programa de Corporaciones Locales<sup>1</sup>, durante el segundo semestre del año 2016, en la Residencia Municipal para la tercera edad de Castro-Urdiales, el 'Santo Hospital Civil'. Esta es una experiencia pionera en dicho Centro, que nunca había contado con un/a Trabajador/a Social entre sus empleados. Es por lo interesante de su puesta en marcha y por la defensa de la necesidad del Trabajo Social en el ámbito de la Gerontología, por lo que se redacta este artículo.

### Palabras clave

Informe, Memoria, Residencia Municipal, Tercera Edad, Trabajo Social, Experiencia Piloto, Necesidad, Castro-Urdiales.

### Summary

The present report aims to make known the work done, thanks to the obtaining of a Social Worker temporary job position, subsidized by the program of local corporations, during the second semester of the year 2016, at the Municipal Nursing Home of Castro-Urdiales, the 'Santo Hospital Civil'. This is a pioneering experience in that center, which had never counted with a Social worker among its employees. It is for the interesting of its implementation and for the defense of the need for the Social work in the field of the Gerontology, by what this article is written.

### Key words

Report, Memory, Nursing Home, Social Work, Pilot Experience, Necessity, Castro-Urdiales.

.....  
1 Programa de Colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con las Corporaciones Locales de la Comunidad Autónoma de Cantabria que tiene como objetivo la inserción laboral de personas desempleadas por periodos de contratación de tres a seis meses como máximo.

## 1. Introducción

Los últimos datos arrojados por el Instituto Nacional de Estadística (INE), señalan que en Cantabria, al igual que el resto del Estado, se han alcanzado unos máximos históricos en cuanto a Envejecimiento Poblacional, situándose como la cuarta Comunidad Autónoma con la mayor tasa de Envejecimiento (Fundación Adecco, 2017) tasa que ha ido *in crescendo* durante los últimos años, al igual que la preocupación sobre cómo enfrentar dicha situación desde los Servicios Sociales de la Comunidad. Por esto, la elaboración de estudios que aporten un conocimiento real sobre las características físicas y cognitivas de los/as usuarios/as de los centros geriátricos de Cantabria se ha configurado hace ya varios años como uno de los Objetivos Específicos desarrollados por el ‘Plan de Acción Socio-Sanitario para el Mayor de Cantabria 1999-2005’ (Ruíz de Salazar, Gómez, Romero y Torcida. 2000). Pese a todo, los últimos estudios realizados por el Instituto Cántabro de Servicios Sociales (ICASS) que abordan la situación de la Tercera Edad en Cantabria han sido publicados en Octubre del año 2008, quedando los datos relativos al sector de población que nos ocupa, en buena parte obsoletos. Si bien algunas de las situaciones definidas entonces siguen estando vigentes.

El dato más interesante que cabe traer a colación, sería el apuntado en un estudio social publicado en 2005 por Gobierno de Cantabria sobre ‘Recursos Sociales para Mayores en Cantabria’ en el cual se expone que el ‘Santo Hospital Civil’ es hoy por hoy la única Residencia en Cantabria de titularidad Municipal y que esta representa el 2% de las plazas existentes en la comunidad, el resto de Residencias Geriátricas son de titularidad privada o concertada con el Gobierno de la Comunidad Autónoma.

Esta cuestión tiene significado más allá de lo legal y lo económico, puesto que existe un sentir común entre los/as Castreños/as de pertenencia sobre este centro, unido además, con el hecho de que el número de plazas con las que cuenta no es demasiado elevado (93 Plazas en total) y su tradición como antiguo ‘Hospital Civil’ que vio nacer a muchas de las personas residentes en el municipio. Estos factores dotan a La Residencia Municipal de Castro-Urdiales, de un ambiente íntimo y familiar, que todos/as los/as usuarios/as y sus familias destacan como punto fuerte a la hora de elegir este centro como recurso social.

Sin embargo y aunque venía apuntándose la necesidad desde hace al menos diecisiete años, como refleja el documento técnico ‘Análisis de Centros Residenciales y Centros de Día’ enmarcado dentro del ‘Proyecto Plan Gerontológico de Cantabria’ (Ruíz De Salazar et al., 2000) hasta la fecha, el ‘Santo Hospital Civil’ de Castro-Urdiales, no había contado nunca, durante sus años de actividad, con un/a profesional del Trabajo Social en la plantilla de sus trabajadores/as. Esta experiencia piloto por tanto, ha servido también para obtener un fotograma de la situación social y las necesidades de los/as residentes y sus familias, el cual ayuda a contextualizar el desarrollo de la compleja e interesante puesta en marcha y acercamiento a la población atendida, de la figura del/la Trabajador/a Social en la Centro Residencial anteriormente mencionado.

Pese a la obviedad que suscita afirmar que la valoración de la situación social es un factor fundamental a tener en cuenta a la hora de dar por completa una valoración geriátrica y que además esta es un determinante sobre la calidad de la relación de la persona con el entorno, guardando una estrecha relación con los -futuros o existentes- problemas de

Salud (Millán Calenti, 2010) es destacable apuntar en contraposición que, de toda la actividad desarrollada e información obtenida, el aspecto que fundamenta y justifica intrínsecamente la realización de este documento, ha sido, el desconocimiento encontrado en lo referente al ámbito del Trabajo Social. Tanto desde del resto de profesionales, como desde las personas usuarias. También institucionalmente se ha puesto de manifiesto la desinformación acerca de las funciones que el puesto traía consigo, ya que como se ha mencionado al comienzo, no se había contado con este perfil profesional en los más de veinte años de actividad del centro, y cuando se ha requerido, ha sido contemplado de manera temporal. Sin embargo, como veremos más adelante, tras esta experiencia, ha crecido la concienciación, sobre todo en los/as usuarios/as, acerca de que la necesidad de la permanencia del Trabajo Social en el centro, es de un modo u otro, ineludible.

## 2. Presentación del tema

De toda esta desinformación a la que se está haciendo mención, se extrae a mi juicio, una misma problemática con dos vertientes, que es la que se pretende dejar patente a través de este artículo.

Por un lado, encontramos el desconocimiento entre el resto de profesionales hacia el ejercicio del Trabajo Social. Se reconoce de manera superficial la figura, sin embargo poco o nada se comprende de su metodología y ámbito de intervención. Esto provoca una ausencia de medios para el ejercicio profesional y a su vez, es un campo de cultivo para el uso ineficaz de los recursos puesto que suele derivar en un solapamiento de funciones.

Y por otro lado, las desinformación de las familias y personas usuarias, que provoca que su acceso al sistema de servicios sociales se vea limitado y limitante, vulnerando su capacidad para el ejercicio en condiciones de igualdad, de derechos tan elementales como el de la Valoración y el Reconocimiento de la situación de Dependencia y/o Discapacidad, y la percepción del servicio o prestación que derivado de ello les corresponda.

Por todo lo anteriormente expresado, este documento tiene como objetivo no sólo dejar patente las actividades realizadas sino, esclarecer, en la medida de lo posible, la situación actual en materia social del centro y las dificultades así como los aspectos más positivos de la puesta en marcha de la figura del Trabajador/a Social por primera vez en el mismo. Teniendo en mente la finalidad principal, de acercar a todos/as los ciudadanos/as a la realidad del Trabajo Social en una Residencia de la Tercera Edad, así como fundamentar la necesidad del mismo como medida y herramienta básica para el ejercicio de los Derechos de las personas en situación de Dependencia y sus familias.

Para ello, nos apoyaremos en los datos obtenidos mediante las entrevistas mantenidas, tanto con los familiares como con los residentes<sup>2</sup>, así como en la información extraída de la coordinación con el resto de profesionales, la intervención realizada y de la observación directa.

.....

<sup>2</sup> El cuestionario que sirvió como herramienta para la recogida y organización de datos concretos sobre las familias y los/as residentes se encuentra detallado en el Anexo 1.

### 3. Desarrollo del tema

La aprobación de la Orden HAC/50/2015, de 22 de diciembre de 2015, por la que se establecen las bases reguladoras y se aprueba la convocatoria para el año 2016 de subvenciones a las Corporaciones Locales de la Comunidad Autónoma de Cantabria y sus entidades vinculadas o dependientes para la contratación de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social, supone la puesta en marcha de la experiencia que en las siguientes páginas del artículo se detallará. En primer lugar y para aportar el contexto en el que se enmarca el desarrollo del puesto, se describirá el perfil de la población del ‘Santo Hospital Civil’ y la situación social –tanto la manifiesta como la observada– de los/as mismos/as, para posteriormente detallar la intervención (programas y actividades) que se ha realizado con ellos/as y sus familias, de una manera más concreta y finalmente, los obstáculos encontrados en el desarrollo de los mismos.

#### 3.1. CONTEXTO: Perfil Socio-Demográfico de los/as Usuarios/as de la Residencia Municipal de Castro-Urdiales.

A continuación, se retratará el perfil socio-demográfico y las necesidades de la población de la Residencia Municipal de Castro-Urdiales correspondientes al año 2016. Esto se realizará atendiendo a su edad, sexo, su estado de salud, la convivencia en el centro, las relaciones sociales exteriores al mismo, su situación económica y su opinión sobre la calidad de los servicios del centro.

- *Características demográficas de la residencia*

La población mayoritaria del centro tiene una edad muy avanzada, sobrepasando el 60% de ellos/as los 80 años, esta está seguida, aunque de lejos, por la población que cuenta con una edad comprendida entre los 70 y 80 años. Ambas se distancian también ampliamente de los otros dos grupos de edad, minoritarios, comprendidos entre 60 y 70 años y menos de 60, que representan apenas un 5% de la población del centro.

Además, atendiendo al sexo, existe una marcada feminización de los/a usuarios/as residentes en el centro. Representando las mujeres un 70% de la población total. Este dato está estrechamente relacionado con el aportado en primer lugar, ya que el rango de edad con el que estamos interviniendo, se encuentra dentro de un grupo poblacional en el cual las mujeres de toda la Comunidad Autónoma de Cantabria tienen una presencia -12.285 habitantes entre 80 y 84 años- que supera por mucho a la de los hombres, que eran 8.109 a fecha de 1 de Julio de 2016, en el mismo rango de edad.<sup>3</sup>

- *Condiciones de Salud de los Residentes*

El primer dato a mencionar en este aspecto, son aquellas personas usuarias del centro que tienen reconocida, de manera oficial, una situación de Dependencia. Las cuales representan algo menos de la mitad del total, y de esta cifra, veintitrés personas son quienes cuentan con Plaza Concertada en el centro. De todos/as ellos/as, un 49% han sido reconocidos con el grado de Dependiente Moderado, el grado II. Seguidos de cer-

.....

<sup>3</sup> Datos a 1 de Julio de 2016, ICANE.

ca por quienes han sido reconocidos con el grado más alto de Dependencia posible, el grado III y ya de lejos, representando a un número más escaso de la población, quienes tienen reconocido un grado I (algo menos del 10%).

Por otro lado, es importante conocer que, teniendo o no reconocida dicha Dependencia, el porcentaje de personas cuantas que conviven el centro y presentan un deterioro cognitivo, pudiendo ser éste fruto de una enfermedad, de un accidente cerebrovascular o una demencia senil relacionada con la edad, asciende a casi el 70% del total, siendo los casos de Deterioro Severo son los mayoritarios, seguidos, aunque con una diferencia notable, de los de Deterioro Moderado y finalmente, los casos minoritarios que corresponden al Deterioro Cognitivo Leve.

En cuanto al régimen en el que se encuentran los Residentes, la inmensa mayoría de ellos están contemplados como asistidos, es decir, que necesitan ayuda para algunas, varias o muchas de las Actividades Básicas de la Vida Diaria<sup>4</sup>.

De todo ello, se extrae que aunque sean algo menos de la mitad los residentes que tienen reconocido un Grado de Dependencia, son una inmensa mayoría los que se encuentran realmente, en esa situación.

- *Participación en Actividades y programas de la residencia*

Otra de las cuestiones a tener en cuenta en la evaluación de la situación de las personas residentes, es conocer en qué medida, atendiendo a las posibilidades de cada uno, participan en las actividades programadas por la Residencia o conservan hobbies propios que continúan realizando. Esto último, es lo menos frecuente, puesto que sólo las personas que se encuentran en buenas facultades cognitivas y físicas tienen, dentro de la organización del centro, la oportunidad de realizar con frecuencia sus propios hobbies.

Respecto a aquellos que sí que participan en las actividades, son la mayoría, ascendiendo al 45% la participación, frente a un 38,9% de población que no participa, aunque dentro de este último porcentaje hay que tener en cuenta aquellos casos que no tienen la capacidad física y/o sobretodo, cognitiva para poder formar parte de las actividades programadas y para los cuales no existe una adecuación personalizada de los mismos o itinerarios de ocio/entretenimiento y/o estimulación alternativos, debido a una falta de personal para llevarlos a cabo.

- *Condiciones Psico-Sociales de los/as residentes*

A continuación se expondrán los datos resultantes del análisis de los aspectos que conciernen a la situación social y relacional de los/as residentes en el centro.

En cuanto al estado civil, un amplio porcentaje de los/as residentes se encuentran viudos/as. Esto se debe relacionar con otro dato importante, que ya se había aportado, que es que el número de mujeres residentes es mucho mayor que el de los hombres, y la situación de viudedad es por tanto, mucho más común en ellas, siendo además la mayoría perceptoras solamente de la pensión que de ello deriva, sin ningún ingreso de otro tipo –y propio– con el contar.

.....

4 Medidas por el Índice de Barthel que se incluye en el Anexo 4.

Otro de los ámbitos importantes en lo que respecta a la vida en el centro, es la red social que las personas usuarias tengan en el mismo. Aunque el margen entre respuestas positivas y negativas no ha sido muy amplio, es una realidad que muchos de los/as residentes no cuentan con una red social propiamente dicha dentro del centro, hay que destacar que muchos de ellos/as no tienen la capacidad funcional de mantener de forma continuada relaciones sociales entre sí. Esto no quiere decir que no se relacionen en absoluto con otros/as residentes, pues normalmente son las familias las que tienden a juntarse y crear o fortalecer ciertos lazos de relación y mantener con ello, una red social. Hay otro pequeño porcentaje a tener en cuenta, que son aquellos/as que se encuentran ingresados junto a un familiar o cónyuge siendo esta persona con quien suelen pasar casi el total de su tiempo libre.

Por otra parte, aunque el dato relativo a las visitas de las que disfrutan los/as usuarios/as varía según la época del año o de las situaciones familiares que se den en ese momento, según los datos obtenidos la mayoría de residentes reciben visitas a diario, seguido de aquellos que las reciben semanalmente. Estos datos positivos se invierten cuando las visitas se reducen a una cada dos semanas, que son menos frecuentes, siendo superadas por el porcentaje de aquellos/as que no las reciben en ningún momento.

- *Situación Económica de los/as Residentes*

Adentrándonos en la parte más económica de las situaciones de los/as usuarios/as, podemos concluir que la mayoría de ellos hacen frente a una Plaza Privada en la Residencia Municipal de Castro-Urdiales, ya que esta sólo cuenta con el concierto de veintitrés plazas. Además, por diferentes motivos, existe un pequeño porcentaje de personas que no pueden y de hecho, no hacen frente al pago mensual completo de la Residencia.

Hay que tener en cuenta que el precio mensual de la residencia oscila entre los 1.100 y 1.500 € aproximadamente y que algo más de la mitad de lo/as residentes no tienen ingresos mensuales superiores a los 1.000 €.

Incluso atendiendo a que el porcentaje mayoritario -por una diferencia, mínima- ingresa mensualmente una cantidad que oscila en la misma línea que el precio de la plaza residencial, la posibilidad de contar con ciertas cantidades de dinero para emergencias, gastos personales etc. queda mermada cuando no anulada por el pago de plaza, pero sobretodo, por el hecho de que muchos/as de los/as residentes, no han podido solicitar y ser beneficiarios/as de las prestaciones a la Dependencia que les corresponden.

- *Necesidades relativas al centro expuestas por las familias y/o los/as Usuarios/as*

Las necesidades expuestas por los/as usuarios/as y/o sus familias son por lo general, relativas a la organización del Centro Residencial. Apuntando sobre todo, la necesidad de un control más efectivo sobre aspectos como pérdidas de ropa y enseres personales, desorden en los hábitos alimenticios o una gestión precaria del tiempo libre, en especial para los/as mayores que se encuentran en una peor situación de salud, que por las tardes se encuentran usualmente con la televisión como único medio de entretenimiento. Otra de las quejas más comunes de las familias, también relacionada con la organización del centro, se centra en las escasez y la falta de un método efectivo de organización del personal de atención directa, esto influye principalmente en que las familias y los/as re-



sidentes carecen de un personal fijo de referencia en cada planta al que dirigirse o con el que entablar una relación más estrecha.

La deficiente comunicación entre las figuras relacionadas con la coordinación y organización del centro y los/as trabajadores de la atención directa y un cierto estancamiento en el método tradicional de funcionamiento del mismo, son a mi entender, dos de los obstáculos más importantes que salvar para poder corregir este tipo de situaciones que además, inciden directamente en que la atención individualizada sea más problemática y menos eficaz, siendo este uno de los pilares fundamentales que influyen en la calidad de vida de los/as residentes.

Como consecuencia, el segundo porcentaje más alto de las quejas referidas por los/as familiares es aquel que señala “*el trato dado por el personal a los/as usuarios/as*” que se percibe en muchas ocasiones como insuficiente, ya que el personal es de hecho, insuficiente y se encuentra en numerosas ocasiones, saturado por las deficiencias de organización mencionadas.

### 3.2. INTERVENCIÓN: Programas y Actividades.

Dentro del desempeño laboral al que se está haciendo alusión, es importante destacar que se ha intervenido de dos maneras claramente diferenciadas. Por una parte, se ha trabajado en coordinación y apoyo a los programas ya existentes en la residencia para los cuales se entendía que la introducción de la perspectiva del Trabajo Social resultaba, no sólo relevante, sino necesaria. Y por otra parte, con motivo de ser este un proyecto a comenzar, se ha trabajado ampliamente mediante programas, actividades y herramientas nuevas en el centro. Ambas intervenciones son las que se detallarán a continuación.

#### 3.2.1 Programas y Actividades en los que se ha Colaborado

Los programas que ya existían en el centro en los que se ha colaborado han sido los siguientes.

- *Elaboración de Planes de Atención Individual (PAI)*

Los cuales se basan en una reunión semanal con el equipo técnico en la cual cada responsable elabora un breve resumen de la situación actual del/la residente, las nuevas necesidades detectadas, los objetivos conseguidos, los que quedan por alcanzar y los programas y protocolos de los que esta persona es partícipe. A mi llegada, la situación social de las personas residentes no se contemplaba en estos, a excepción de algunos datos aportados por la Psicóloga o la Fisioterapeuta. En la actualidad, la dimensión social está incluida en casi todos los planes del centro, salvo aquellos que no ha dado tiempo a exponer conjuntamente debido a que se hacen a lo largo del año, y el periodo de contratación era, como ya se ha mencionado, de seis meses.

- *Programa de Ingreso*

Mediante el cual una persona del exterior con la necesidad de ser atendida de manera permanente, ingresa en el centro residencial. La colaboración en este programa ha sido extensa, incluyendo: Atención de casos sociales urgentes derivados desde el centro

de salud u hospitales de la zona, Acogida y presentación (junto con el resto de personas del equipo implicadas) y acompañamiento a la habitación (junto con la persona Responsable de Admisión). Además, durante estos meses se redactó un Protocolo de Admisión e Ingreso actualizado que contemplaba nuevos escenarios y profesionales implicados, incluyendo el uso de soportes informáticos por ejemplo, cuestión que no se reflejaba en el Protocolo anterior.

- *Gestión del dinero de los/as residentes*

El dinero en metálico, que algunas familias desean que los residentes tengan a su alcance para pagar gastos personales, pero que no puede ser guardado en las habitaciones, bien sea por la cantidad o por la capacidad de gestión del mismo por parte del/la residente, es guardado en una caja fuerte y gestionado, anteriormente por la dirección del centro. Para la asunción de esta tarea y su desarrollo de manera más eficaz, se elaboraron plantillas de diversa índole y registraron todos los movimientos en el soporte informático correspondiente.

### 3.2.2 Programas de nuevo desarrollo desde el Trabajo Social

Han sido numerosos los programas puestos en marcha durante este periodo, siendo estos los que a continuación se redactan.

- *Entrevistas en profundidad*

Manteniéndose estas con todos los familiares o personas de referencia y algunos/as de los/as residentes que se encontraban capacitados cognitivamente. Durante estas, se han tratado en profundidad asuntos personales, sociales, familiares, económicos etc. Que afectaban a la familia y/o usuarios/as tanto durante el ingreso, como durante la convivencia en y con, la Residencia Municipal de Castro-Urdiales.

Las características estructurales de estas han sido diversas, según su tipología y su fin; Entrevistas de Gestión de la Lista de Espera, Entrevistas de Seguimiento con el fin de conocer el estado actual de cada residente, Entrevistas de aporte de Documentación para iniciar trámites y Entrevistas de baja voluntaria con el objetivo de conocer los motivos y valorar las situaciones de baja voluntaria de alguno/a de los/as residentes.

En total, se han realizado doscientas cuatro entrevistas aproximadamente, aunque hay que tener en cuenta el margen de error derivado de encuentros y consultas espontáneas no planificadas. De todas ellas, sesenta y seis han sido telefónicas y tenían como fin la elaboración de un baremo de criterios<sup>5</sup> que sirviesen para priorizar los casos más urgentes desde el punto de vista socio-sanitario de las personas que se encontraban la Lista de Espera. Ciento cuatro entrevistas han sido de seguimiento, ingresos o bajas voluntarias y finalmente, se han realizado treinta y ocho entrevistas de recogida y revisión de Documentación para el inicio de alguna Solicitud de Dependencia, Discapacidad o Incapacidad, las cuales se encuentran expuestas con la ayuda de gráficos, en el siguiente apartado.

.....

5 La plantilla de Criterios a tener en cuenta se encuentran incluida en el anexo 3.

- *Tramitación de solicitudes de Dependencias, Discapacidades e Incapacidades judiciales*

Las situaciones de Discapacidad y/o Dependencia guardan una estrecha relación con la edad y suelen progresar de la mano, en tanto que esta aumenta, las otras se van volviendo cada vez más limitantes (Filardo Llamas, 2011). Por ello, durante estos 6 meses de intervención, se han realizado un elevado número de trámites (cuarenta y dos) que engloban a Dependencias, Discapacidades e Incapacidades, a efectos de conseguir una valoración más acorde y actualizada de cada residente.

En la actualidad hay noventa personas viviendo en el centro, restando a las personas que ya gozan de Plaza Concertada, que ascienden a veintitrés y a las personas que no presentan dependencia para las Actividades Básicas de la Vida Diaria, que son dieciséis, tendríamos cincuenta y tres residentes que sí se encuentran en una situación de Dependencia pero no gozan de plaza Concertada. Veintidós de ellos, a mi llegada, tenían los trámites comenzados o ya resueltos, con estos, el trabajo ha sido de acompañamiento y orientación con respecto a las dudas que pudieran surgir durante el procedimiento. El resto, veintitrés familias, han comenzado los trámites durante mi periodo de ejercicio profesional. Como se observa en el gráfico expuesto a continuación.

**Gráfico 1. Usuarios/as y Dependencia.6**



Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, respecto a los trámites de Discapacidad, se observa que hay más desconocimiento en cuanto al proceso y la solicitud del mismo, apenas un 18% de las familias entrevistadas lo tenían solicitado anteriormente y aunque a muchas de ellas, solicitarlo no les reportaría ningún efecto práctico, sí es así en otras tantas, por esto, se han realizado diecisiete trámites de Discapacidad junto con las familias.

.....

6 Este y el resto de gráficos que muestran los datos relativos a los/as usuarios/as y sus familias se encuentran detallados en el Anexo 2.

**Gráfico 2. Usuarios/as y Discapacidad.**

Fuente: Elaboración propia.

Todos estos procedimientos administrativos, como es sabido, cuentan con numerosos requerimientos de documentación de muy diversa índole, dando lugar a procesos de tramitación que puede alargarse durante varios meses. Por todo ello, la concepción del puesto como temporal imposibilita la finalización de muchos de ellos, que sin una figura de Trabajador/a Social se quedarán en el limbo, probablemente caducando antes de que se produzca, aunque no existe previsión de que ocurra, una nueva incorporación del mismo perfil profesional.

- *Gestión de la Lista de Espera*

A fin de agilizar la larga lista de espera existente en la Residencia Municipal y sobre todo, con el objetivo de otorgar las plazas libres que fueran quedando en virtud de las situaciones de más emergencia Socio-Sanitaria, se ha elaborado un baremo, partiendo de los ítems que se analizan en otras listas de espera de diferentes residencias con las que se ha mantenido coordinación, por ejemplo, con la 'Residencia de Mayores' de Laredo. Mediante la aplicación del mismo a través de las citadas entrevistas, en su mayoría telefónicas, a la familia o personas de referencia o a los/as interesados/as, se ha otorgado una puntuación que posteriormente ha sido trasladado a una tabla de Excel, actualizada mes a mes, donde han quedado reflejados los casos más urgentes y prioritarios dentro de la Lista de Espera.

- *Coordinación con servicios y profesionales internos y/o externos.*

Para realizar todas las actividades anteriormente descritas ha sido absolutamente necesaria la coordinación con otros servicios y profesionales, tanto del ámbito social, como sanitario y judicial. Para la realización de los trámites de Dependencia y Discapacidad, se ha mantenido contacto y transmisión de los datos necesarios con la médico y la psicóloga de la Residencia Municipal y con la Trabajadora Social y la fisioterapeuta del

Centro de Salud de Castro-Urdiales. Además, una vez entregada toda la documentación e iniciada la gestión, se ha mantenido contacto telefónico con diferentes profesionales del ICASS a fin de obtener información sobre el estado de la tramitación. También se ha dado una comunicación y coordinación constante con el Hospital de Laredo, siendo los temas a tratar fundamentalmente ingresos en la Residencia de carácter muy urgente, provenientes de dicha institución.

Por último remarcar además, la fluida comunicación interna, sobre todo entre las Técnicas del Centro Residencial, que semanalmente nos reuníamos para la elaboración y puesta en común de los Planes de Atención Individual de los/as residentes de los que se ha hablado con anterioridad.

De los muchos y variados programas y actividades, tanto en los que se ha colaborado como los desarrollados por primera vez, en todos ha sido crucial la coordinación y la comunicación bidireccional efectiva, entre profesionales así como entre el/la profesional y la familia o la persona usuaria. Se puede observar también que ha sido mayoritaria la intervención desde los programas recién iniciados, lo cual guarda una relación lógica con el hecho de que la práctica profesional del Trabajo Social era algo pionero en ese momento y escenario concreto, y por ello, en realidad, toda la actividad derivada ha sido una novedad en sí misma.

### **3.3. OBSTÁCULOS: Dificultades surgidas al desarrollar del puesto.**

Como ya se ha venido mencionando en la introducción de la presente memoria, el eje principal de los obstáculos encontrados a la hora de realizar el trabajo requerido, ha sido el desconocimiento acerca de las funciones y el ejercicio profesional en lo referente a la intervención desde el Trabajo Social en una Residencia de la Tercera Edad.

Ello relacionado con el hecho también comentado con anterioridad, de que esta era la primera ocasión en la que se introducía este perfil profesional en la institución, ha traído irremediablemente consigo diferentes dificultades como por ejemplo, una escasa preparación previa de recursos materiales con los que contar para poder ejercer el puesto de una manera normalizada.

De todos ellos, hay un recurso absolutamente necesario para el correcto –y legítimo– desarrollo de las funciones del Trabajo Social, al que no se le ha concedido la importancia suficiente. Esto es, el contar con un espacio privado y línea telefónica personal, es decir, un contexto concreto y particular que sirva para la atención a las familias y usuarios/as y para la coordinación con otros/as profesionales, bien sea mediante la entrevista física o bien sea un contacto telefónico, debiendo servir este espacio además como punto de referencia del servicio para residentes, familiares u otros profesionales. Sin embargo, la actividad fundamentalmente se ha ejercido en un despacho compartido con otra profesional, con quien también se compartía la línea telefónica, y cuando se ha entrevistado a familias o usuarios/as se han debido buscar otros espacios ajenos (Bibliotecas, Salas de Ocio...) o incluso realizar variaciones constantes en el horario laboral a fin de poder concertar entrevistas en un contexto privado. Evidentemente esto ralentiza, cuanto menos, el ejercicio profesional, por diversas razones como por ejemplo que en horario de tarde las consultas externas y la coordinación son notoriamente más complicadas de realizar, puesto que la mayoría de

servicios y entidades públicas cuentan con un horario laboral de mañana. También se debe destacar que los espacios a los que se ha hecho mención son de uso común por lo que las interrupciones y la confusión de las personas respecto al lugar al que acudir eran, lógicamente, algo frecuente. Esta situación vulnera la intimidad con la que deben encontrarse los/as usuarios/as al ser atendidos y así mismo, obstaculiza el buen funcionamiento de los/as profesionales implicados, siendo un problema que va más allá de la figura y el ejercicio del Trabajo Social, afectando en definitiva, a la organización general del centro.

La temporalidad del puesto que también se ha apuntado de manera más tibia durante el desarrollo de este artículo, ha sido otro de los factores principales en la obstaculización del desarrollo del puesto. El intento de implantar y desarrollar las funciones que normalmente realiza esta figura en el ámbito de la tercera edad, ha sido, en ocasiones, imposible de llevar a cabo. Como por ejemplo, la inclusión del Trabajo Social en ciertos procesos de acceso al centro, los cuales se regían por un protocolo que ni contemplaba dicha figura, y la modificación del mismo ante la nueva situación y la necesaria visión de futuro, no fue posible de realizar. Quizás porque derivado del desconocimiento al que se ha hecho alusión en varias ocasiones, no existía dicha visión de futuro y sólo se contemplaba una intervención puntual para la mera tramitación de Valoraciones de Dependencia, Discapacidad y otras prestaciones y servicios que los/as familiares requiriesen. Sin embargo, como ya se ha venido constatando a lo largo de las páginas anteriores –y de la propia evolución histórica en materia de Intervención Social–, no podía reducirse a eso, ni realizarse si quiera dichos trámites de manera correcta sino eran realizados previamente informes sociales<sup>7</sup> y un conocimiento en profundidad de los/as usuarios/as, familias y situación general de cada caso. Para ello se han necesitado sendas reuniones con el resto del equipo y varias entrevistas en profundidad con los/as usuarios y sus familias, creando así un canal de información capaz de obtener el conocimiento necesario para tratar de satisfacer las necesidades manifiestas y/o detectadas, puesto que además no es el Trabajador/a Social el/la único/a técnico/a que debe intervenir y/o aportar su valoración e informes sino que es necesaria la información que aportan médicos/as, psicólogo/as o auxiliares y profesionales de atención directa, en casos en los que por ejemplo no existe familia ni persona de contacto y el/la usuario no se encuentra capacitado/a para dar ciertas informaciones relevantes.

Además, esta temporalidad tampoco dota del tiempo suficiente para realizar todos los trámites (Valoraciones de Dependencias, Discapacidades, Tutelas, Revisiones...) que serían necesarios a efectos sobre todo de prevenir situaciones de vulnerabilidad futuras. Como ya se ha apuntado en líneas precedentes, dichos trámites tienen la peculiaridad de la prolongación, que sin embargo, no debería afectar –más de lo que ya lo hace– a las personas usuarias, eludiéndose la responsabilidad de acompañarlas y orientarlas a través del agotador Procedimiento Administrativo porque la institución de partida no entienda la figura del Trabajador/a Social como un/a agente necesariamente permanente en la misma.

Por último, es importante recalcar que aunque con anterioridad muchas de las funciones propias del Trabajo Social habían sido ignoradas, la necesidad de un análisis y de una cierta intervención en materia social –por mínima que esta sea– son elementos fundamentales para la organización y el funcionamiento de cualquier centro dedicado a la atención inte-

.....

7 Los modelos de informes creados se adjuntan en el Anexo 5.

gral de personas de la Tercera Edad. Por lo tanto, en este caso, algunas de esas funciones habían sido ejercidas desde diferentes ámbitos del centro, por diferentes técnicos/as que aplicaban en el ejercicio de la intervención social sus particulares visiones profesionales sobre la misma. Por ello, toda la actividad realizada ha tenido al mismo tiempo, la dificultad de su reorganización y adaptación de las distintas formas de proceder que se tenían hasta el momento, para la consecución de un ejercicio más consensuado y efectivo, todo ello sin desatender los muchos aspectos positivos que cada profesional estaba aportando a los ámbitos en los que intervenía.

## 4. Propuestas innovadoras y conclusiones

### 4.1. Propuestas

Las propuestas de mejora de la situación observada en la Residencia Municipal de Castro-Urdiales, pivotan entorno a dos focos, diferentes pero relacionados.

- Propuestas relativas al Trabajo Social

En tanto que es incuestionable la necesidad de la contratación de un/a Trabajador/a social permanente que pueda realizar las funciones de:

- Información y Asesoramiento a familiares y usuarios/as
- Gestión de diversos trámites para los/as usuarios/as que ya residen en el centro (por ejemplo; tramitación de Autotutelas como mecanismo de prevención de una situación de desprotección legal futura o tramitación de Ayudas Individuales que se solicitan anualmente) y así mismo, gestión de los trámites para las personas que ingresan en el centro (Valoraciones de Dependencia y/o Discapacidad... etc.) también es necesario proceder a realizar revisiones con las personas usuarias que ya han sido valoradas pero que o bien su situación ha cambiado o bien la situación legal de la prestación ha sido modificada (como hace apenas unos meses, en los que ha entrado en vigor la nueva Orden UMA/20/2017 del 19 de Abril que *modifica la Orden EMP/48/2009 del 24 de Abril por la cual se desarrollaba el Catálogo de Servicios del Sistema para la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia y se regula la Aportación Económica de las personas usuarias en la Comunidad Autónoma de Cantabria*, introduciendo cambios significativamente importantes en las cuantías a aportar por el/la usuario/a según de qué situación y servicio se trate)
- Elaboración y modificación de los ya realizados (si fuera oportuno) de los informes sociales, pudiendo dejar constancia y registro de los cambios producidos en la situación social de la persona y recogiendo la información necesaria para el correcto ingreso y adaptación de los/as nuevos/as usuarios/as.
- Apoyo y acompañamiento a los/as usuarios/as y sus familias en los diferentes procesos sociales en el centro (integración, apoyo en las actividades de ocio e inclusión etc.) y coordinación con el resto del equipo técnico y profesionales externos, a fin de conseguir que todos estos procesos sean más sencillos y positivos para la persona.

- Propuestas relativas a la organización general del Centro

Con el objetivo de reorganizar el funcionamiento del centro para aumentar su eficiencia, algunas de las propuestas concretas que parecen ser necesarias de llevar a cabo son:

- Requerimiento de más plazas concertadas, para agilizar una lista de espera ya de por sí extensa.
- Redacción de Protocolos de funcionamiento y coordinación con los/as diferentes técnicos/as y profesionales del Centro, para agilizar los procedimientos de Ingreso, Gestión de la Lista de Espera, Gestión de actividades de apoyo social etc.
- Creación de un grupo de Voluntarios-Acompañantes o contratación de servicios externos que incluyan programas de ocio y acompañamiento, sobre todo en horario de tarde, horario en el cual el Centro queda prácticamente exento de actividad alguna.
- Adecuación de las actividades y programas existentes a todos/as los/as usuarios/as atendiendo a sus capacidades físicas y/o cognitivas o introduciendo nuevas actividades alternativas que tengan en cuenta a aquellas personas que no se encuentran capacitadas para realizar las que se están desarrollando en la actualidad.
- Re-estructuración del personal de atención directa de manera que los familiares puedan tener una persona de referencia a la que dirigirse en cada planta.

Es muy interesante, incluir en este punto, que se ha materializado una estrategia en forma de Proyecto de Colaboración para la Mejora de las Condiciones de la Residencia Municipal, mediante la constitución (aún en proceso) de una Asociación de Familiares y Amigos/as de los/as usuarios/as de la Residencia Municipal, que además ha querido contar el enfoque del Trabajo Social para poner en marcha dicho proyecto, y con la que, por descontado, se está colaborando.

#### 4.2. Conclusiones

En el prefacio del informe Europeo sobre *‘La aportación de la UE al envejecimiento activo y a la solidaridad entre las generaciones’* (2012) el Comisario de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, László Andor, nos recuerda que el Envejecimiento de la Población es uno de los grandes logros de la sociedad actual, y que es consecuencia de una mejora en la Calidad de Vida y de una ampliación en las garantías de protección las libertades de los/as ciudadanos/as. Para continuar a nivel tanto estatal como local, por esta senda, debe de tenerse presente que la *Constitución Española* de 1978 les ha otorgado a los Poderes Públicos y sus representantes en las Comunidades Autónomas a su vez, en virtud del art. 148.1.20ª, competencias en materia de Asistencia Social, lo cual, tal y como recoge el ya citado *Plan de Acción Socio-Sanitario para el Mayor de Cantabria 1999-2005* (Ruiz de Salazar et Al, 2000) debe ir dirigido entre otros muchos ámbitos de Acción Social a la articulación de medidas efectivas que den una respuesta a las necesidades y problemas de las personas mayores y sus familiares, concretando más aún en lo referente a Centros Residenciales, se deberá garantizar a los/as usuarios/as de los mismos de la mejor calidad en las prestaciones y el respeto a sus derechos individuales.



Así mismo, la atención integral a la dependencia se conforma como uno de los objetivos principales contemplados tanto por las políticas interiores como por la exteriores, instándose desde diferentes Comisiones Europeas al resto de los países de la Unión, al eficaz desarrollo en esta materia, tal y como se apunta en la exposición de motivos de la Ley 39/2006, 14 de Diciembre de *Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia*, en la cual se redactan los tres criterios básicos por los cuales deben regirse las políticas de Dependencia que son *la Universalidad, la alta Calidad y la Sostenibilidad*.

Dentro de los principios de la citada Ley, enmarcados en su art.3, encontramos importantes concreciones a estos criterios. Dejando patente que la atención de forma integral e integrada o la valoración de las necesidades personales de una manera equitativa que garantice su igualdad efectiva ante una situación de Dependencia deben ser la guía a seguir para la intervención. Además estos principios, también apuntan la necesidad de personalizar la atención para ser capaces de valorar aquellas situaciones que requieran una intervención más amplia debido a encontrarse en una situación de menor igualdad de oportunidades. Así como la importancia de la creación de medidas de prevención y estímulo social entre otras.

Tratar de conseguir dichos fines sin la presencia de la figura del Trabajador/a Social no es una táctica eficaz, tampoco es un sacrificio que pueda realizarse compensándose de manera sencilla, puesto que el Trabajo Social en una Residencia de la Tercera Edad es una disciplina que interviene de manera transversal en todos los ámbitos de la vida en la misma, suprimiéndose esta, se corre el riesgo de obviar aspectos clave en los procesos de atención a la persona usuaria y además, el esfuerzo que deberá emplearse -si se aboga por constituir un centro de calidad- será mucho mayor para conquistar objetivos, que serán a su vez enfocados de una manera mucho menos completa.

No debería tampoco, aceptarse como suficiente, la ya mencionada asunción de las diferentes funciones del Trabajador/a Social por parte de otros/as profesionales. Se debe dejar de observar pasivamente la intervención no-controlada de otros/as profesionales mediante el pretexto de que no se comprende la delimitación de funciones debido a la multitud y transversalidad de nuestros ámbitos de intervención.

No se pretende defender ‘el trabajo social o el caos’ pero sí que la lógica nos lleve a la conclusión de que no puede darse una prevención real y eficaz ni una atención directa integral si no se atiende a la situación social -tanto inicial, como posterior- que la persona trae consigo, y que esta debe atenderse de manera profesionalizada, puesto que de su incumplimiento surge, por conexión, una vulneración al principio de igualdad en el acceso a los Servicios Sociales.

## Bibliografía

- Calentí, J. C. (2010). *Gerontología y geriatría: valoración e intervención*. Madrid: Editorial Médica Panamericana, D.L. 2010.
- Gutiérrez Ruíz de Salazar, D., Gómez, A., Romero, G. y Torcida, I. (2000). *Análisis de centros residenciales y centros de día para la tercera edad en Cantabria: documento técnico*. Santander: Fundación Marcelino Botín, 2000 (Gráficas Calima).
- Filardo Llamas, C. (2011). Trabajo Social para la Tercera Edad. *Documentos de Trabajo Social*, (Nº 49), 204-219.
- Fundación Adecco. (6 de Julio de 2017). 2017: *El índice de envejecimiento alcanza su valor máximo y la relación cotizante-pensionista su valor mínimo*. (Comunicado de Prensa). Obtenido de: <https://fundacionadecco.org/wpcontent/uploads/2017/07/Descarga-Nota-de-Prensa-Envejecimiento-2017.pdf>
- Gobierno de Cantabria. (2005). *Recursos Sociales para Mayores en Cantabria*. Santander: Dirección General de Políticas Sociales.
- Unión Europea (2012). *La aportación de la UE al Envejecimiento Activo y la Solidaridad entre Generaciones*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea.
- Gutiérrez Ruíz de Salazar, D., Gómez, A., Romero, G. y Torcida, I. (2000). *Plan de Acción Socio-Sanitario para el Mayor Cantabria 1999-2005*. Santander: Fundación Marcelino Botín.

## Legislación

- Orden HAC/08/2017, de 15 de marzo, por la que se establecen las bases reguladoras de subvenciones del Programa de Colaboración del Servicio Cántabro de Empleo con las Corporaciones Locales de la Comunidad Autónoma de Cantabria para la inserción laboral de personas desempleadas en la realización de obras y servicios de interés general y social. BOC núm. 57, de 22 de Marzo de 2017, páginas 7067 a 7094. <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=310761>
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. «BOE» núm. 299, de 15 de diciembre de 2006, páginas 44142 a 44156. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-21990>
- Constitución Española. «BOE» núm. 311, de 29 de diciembre de 1978, páginas 29313 a 29424. <https://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>
- Orden UMA/20/2017, de 19 de abril, por la que se modifica la Orden EMP/48/2009, de 24 de abril, por la que se desarrolla el catálogo de servicios del sistema para la Autonomía Personal y la Atención a la Dependencia y se regula la aportación económica de las personas usuarias en la Comunidad Autónoma de Cantabria. <<BOC>> núm. 83, de 2 de Mayo de 2017, páginas 10756 a 10765. <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=312289.pdf>

## Anexos

### Anexo 1

FORMULARIO (ítems a cumplimentar de los cuales se han extraído los datos analizados posteriormente)

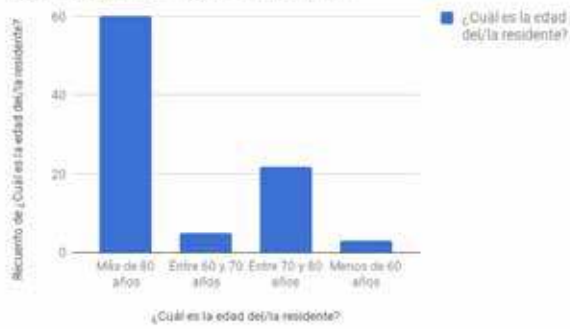
· ¿Cuál es la edad del/la residente?	· ¿En qué piso del centro Residencial vive?
Menos de 60 años	Planta baja
Entre 60 y 70 años	Primer Piso
Entre 70 y 80 años	Segundo Piso
Más de 80 años	Tercer Piso
· ¿Cuál es sexo del/la residente?	Otro:
Mujer	· ¿Qué tipo de habitación tiene?
Hombre	Individual
· ¿Cuál es el estado civil del/la residente?	Compartida
Soltero/a	· ¿Qué tipo de plaza tiene?
Casado/a	Plaza Privada
Viudo/A	Plaza Concertada
· ¿Tiene red social fuera del centro?	Otro:
Si	· ¿En qué régimen se encuentra?
No	Autónomo/a
· ¿Tiene familia nuclear?	Asistido/a
Si	· ¿Tiene red social dentro de la residencia?
No	Si
· ¿Cada cuánto recibe visitas en el centro Residencial?	No
Diariamente	Otro:
Semanalmente	· ¿Participa en las actividades programadas?
Cada 15 ó 30 días	Si
Menos de una vez al mes	No
Nunca	Si, pero hay que insistir mucho
Otro:	No, pero realiza otras que son de su agrado
· ¿Tiene valorado algún grado de Dependencia?	· ¿El/la residente o la familia tiene alguna queja/sugerencia respecto al centro?
Si	Si
No	No
Trámites empezados con anterioridad	· Si la respuesta es afirmativa, ¿De qué naturaleza son estas quejas/sugerencias?
Trámites iniciados durante estos meses	Respecto al trato dado por el personal a la familia
· Si la respuesta es afirmativa, ¿En qué grado ha sido valorado/a?	Respecto al trato dado por el personal al residente
Grado I	Respecto a las instalaciones del centro
Grado II	Respecto a la organización (Horarios, Gestión de Pertenencias, Ocio, Personal disponible...) del centro
Grado III	· ¿Qué situación económica tiene el/la residente?
· ¿Tiene valorado algún porcentaje de Discapacidad?	Ingresos mensuales superiores a 1.500€
Si	Ingresos mensuales entre entre 1.000 y 1.500€
No	Ingresos mensuales entre SMI y 1.000€
Trámites empezados con anterioridad	Ingresos mensuales entre IPREM y SMI
Trámites iniciados durante estos meses	Ingresos inferiores a IPREM
· Si la respuesta es afirmativa, ¿En qué porcentaje está valorado/a?	· ¿Es el/la residente Dependiente para realizar las ABVD?
Menos del 33%	Si
Entre el 33% y el 55%	No
Entre el 55% y el 75%	· Si la respuesta es afirmativa ¿En qué medida lo es?
Más del 75%	Dependiente para realizar TODAS las ABVD
· ¿Tiene reconocida algún tipo de Incapacidad legal?	Dependiente para realizar MUCHAS de las ABVD
Si	Necesita ayuda/supervisión para ALGUNAS de las ABVD
No	· ¿Sufre el/la residente un Deterioro Cognitivo?
Trámites empezados con anterioridad	Si
Trámites empezados durante estos meses	No
· Si la respuesta es afirmativa ¿Qué tipo de Incapacidad es?	· Si la respuesta es afirmativa ¿En qué medida lo sufre?
Curatela; Incapacidad parcial	Leve
Incapacidad Total; Tiene un tutor legal	Moderado
	Severo

## Anexo 2

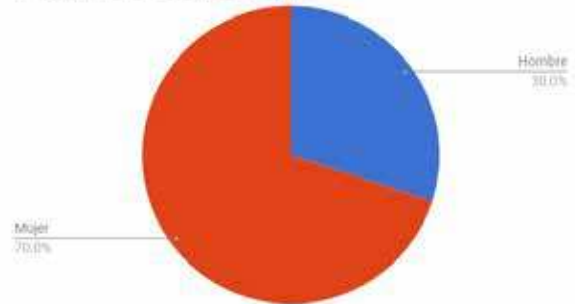
Análisis gráfico de los datos obtenidos tras recabar la información tratada a partir de las cuestiones anteriores.

- Gráficos relativos a la situación demográfica

Recuento de ¿Cuál es la edad del/la residente?

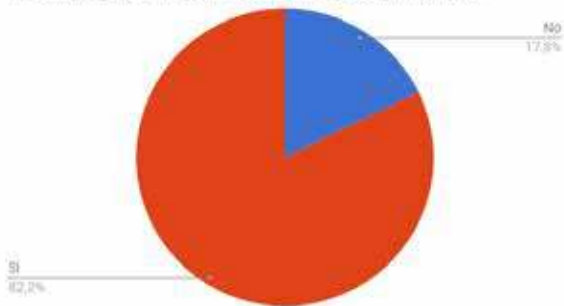


Recuento de ¿Cuál es sexo del/la residente?

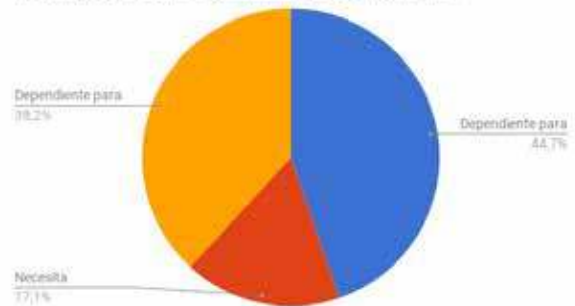


- Gráficos relativos a la situación de Salud

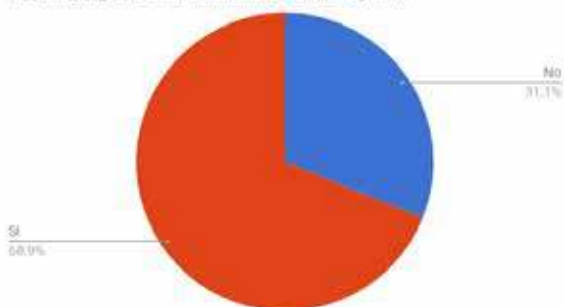
Recuento de ¿Es el/la residente Dependiente para realizar las ABVD?



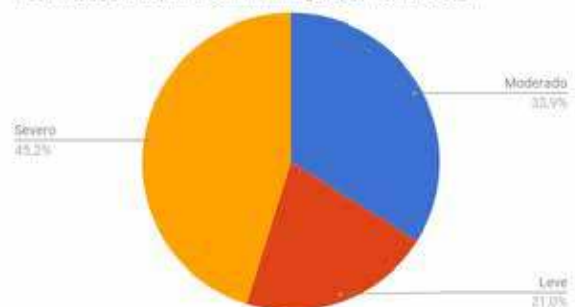
Recuento de Si la respuesta es afirmativa ¿En qué medida lo es?



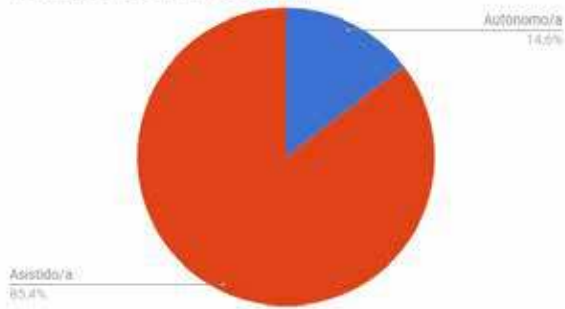
Recuento de ¿Sufré el/la residente un Deterioro Cognitivo?



Recuento de Si la respuesta es afirmativa ¿En qué medida lo sufre?

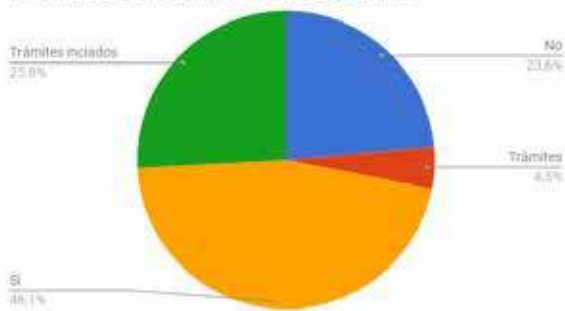


Recuento de ¿En qué régimen se encuentra?

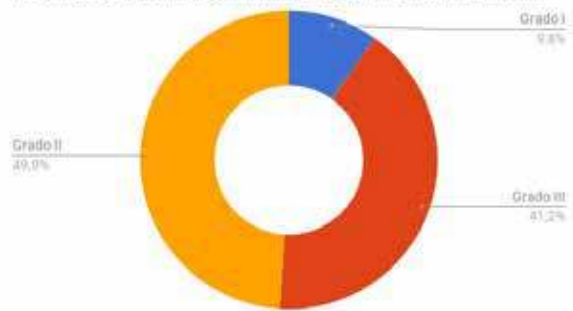


• Situación de los trámites de Dependencia/Discapacidad e Incapacidad

Recuento de ¿Tiene valorado algún grado de Dependencia?



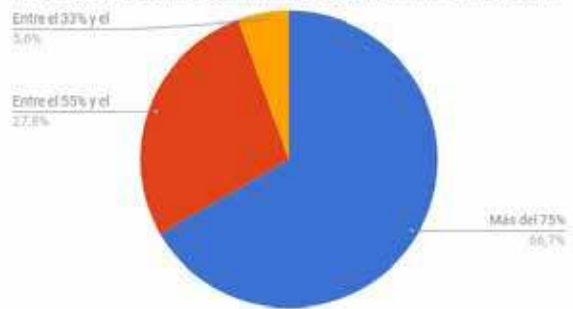
Recuento de Si la respuesta es afirmativa, ¿En qué grado ha sido valorado/a?



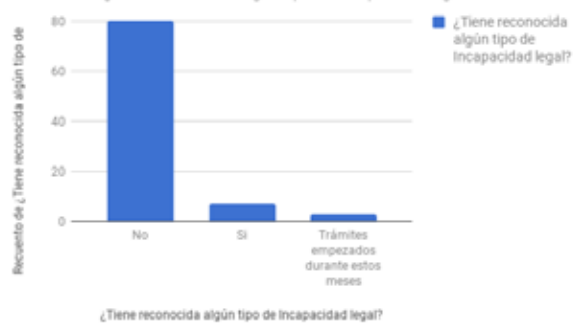
Recuento de ¿Tiene valorado algún porcentaje de Discapacidad?



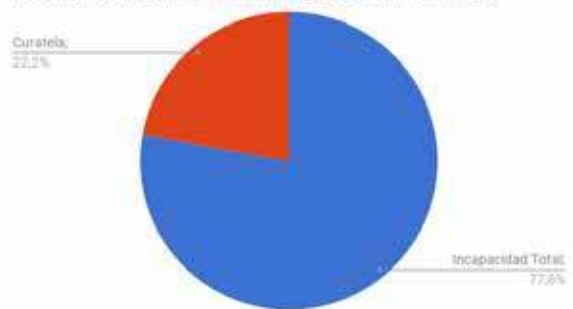
Recuento de Si la respuesta es afirmativa, ¿En qué porcentaje está valorado/a?



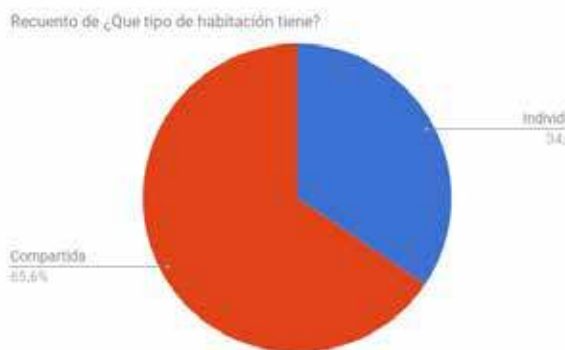
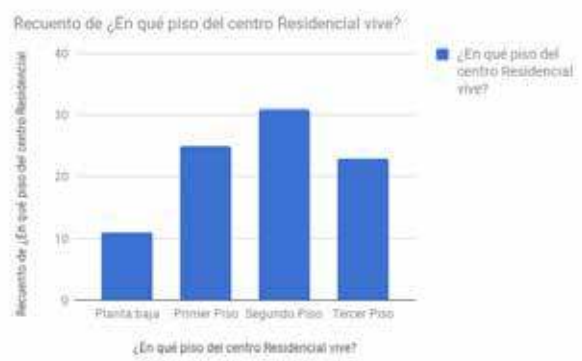
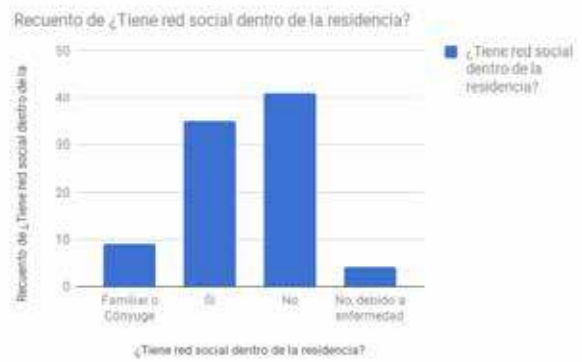
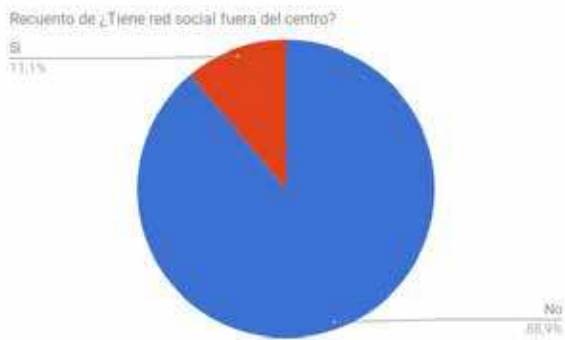
Recuento de ¿Tiene reconocida algún tipo de Incapacidad legal?



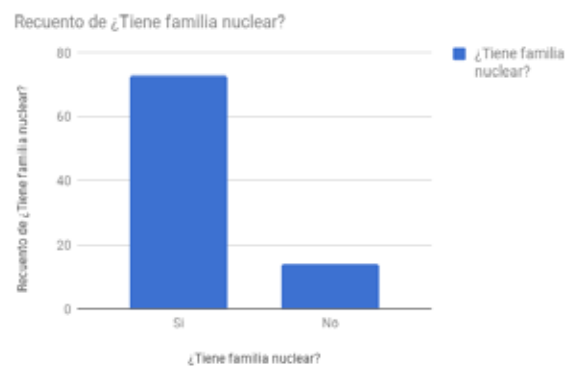
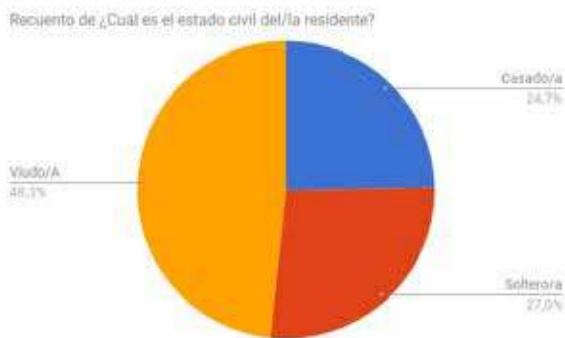
Recuento de Si la respuesta es afirmativa ¿Qué tipo de Incapacidad es?



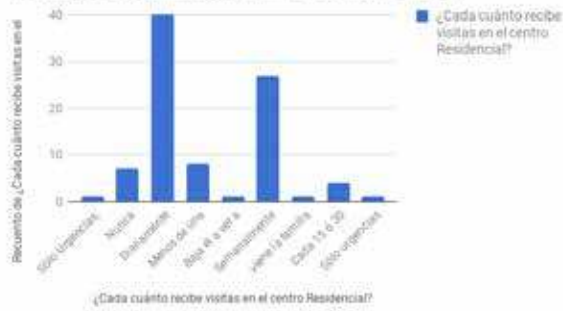
• Gráficos relativos a la convivencia en el centro



• Gráficas relativas a la situación familiar

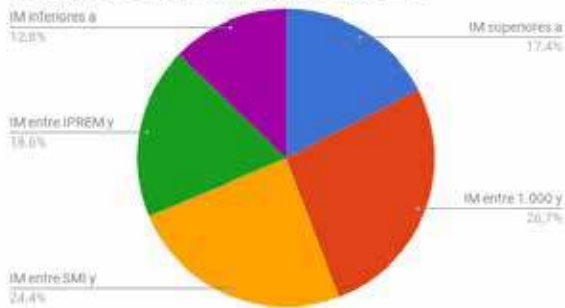


Recuento de ¿Cada cuánto recibe visitas en el centro Residencial?

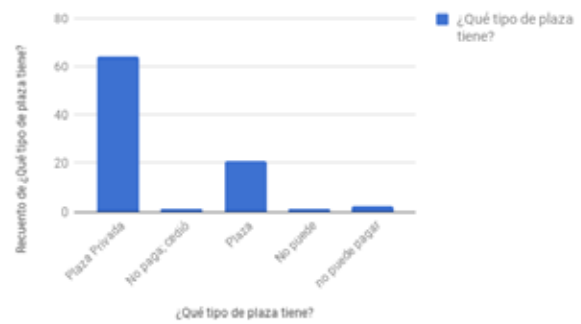


• Gráficas relativas a la situación económica

Recuento de ¿Qué situación económica tiene el/la residente?



Recuento de ¿Qué tipo de plaza tiene?

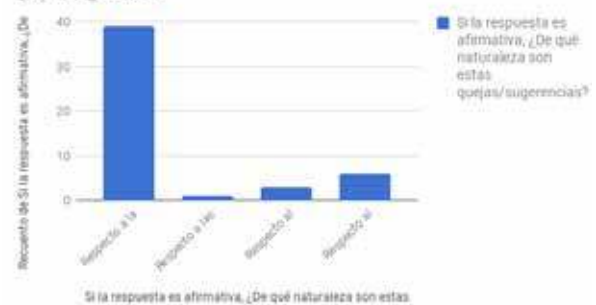


• Gráficas relativas a las necesidades respecto al centro

Recuento de ¿El/la residente o la familia tiene alguna queja/sugerencia respecto al centro?



Recuento de Si la respuesta es afirmativa, ¿De qué naturaleza son estas quejas/sugerencias?



**Anexo 3****BAREMO DE CRITERIOS PARA GESTIONAR LA LISTA DE ESPERA**

Con el fin de dotar al centro residencial del municipio de Castro-Urdiales de una herramienta de valoración social para la gestión objetiva y eficaz de su lista de espera y reducir así, en la medida de lo posible, futuros casos de exclusión social de las personas dependientes de nuestro municipio, se proponen los siguientes Criterios de Valoración

**1. ORIGEN**

- 3 AÑOS DE EMPADRONAMIENTO INMEDIATAMENTE ANTERIORES A LA FECHA DE SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN LISTA DE ESPERA (0,5 pts)

**2. EDAD**

- ENTRE 60 Y 70 AÑOS (0,5 pts)
- ENTRE 70 Y 80 AÑOS (1 pto)
- MÁS DE 80 AÑOS (1,5 pto)

**3. SALUD**

- DEMENCIA SENIL
- SÍNTOMAS DEMENCIA LEVE RELACIONADA CON LA EDAD (0,5 pts)
- ALZHEIMER, DEMENCIAS SEVERAS (1 pto)

DEPENDENCIA, DISCAPACIDAD Y/O INCAPACIDAD\*

- LEVE (GRADO I, 33%-55%) (0,5 pts)
- MODERADO (GRADO II, 55%-75%) (1 pto)
- GRAVE (GRADO III, + 75%, INCAPACIDAD JUDICIAL) (1,5 pts)

\*SI NO HAY VALORACIÓN DE DEPENDENCIA, DISCAPACIDAD O INCAPACIDAD, INDICAR:

- REALIZA TODAS LAS ABVD DE FORMA AUTÓNOMA (0 pts)
- REALIZA ALGUNAS ABVD CON SUPERVISIÓN (0,5 pts)
- NECESITA SUPERVISIÓN PARA REALIZAR CASI TODAS LAS ABVD (1 pto)
- NO REALIZA NINGUNA ABVD DE FORMA AUTÓNOMA (1,5 pts)

**4. VIVIENDA**

CERCANÍA DE LA VIVIENDA A LOS SERVICIOS BÁSICOS

- VIVIENDA SITUADA EN CASTRO-URDIALES CENTRO (0 pts)
- VIVIENDA RELATIVAMENTE COMUNICADA (PEDANÍAS BIEN COMUNICADAS Ó CON SERVICIOS BÁSICOS) (0,5 pts)
- VIVIENDA AISLADA (1 pto)



## 5. FAMILIA Y AMISTADES

### RED DE APOYO FAMILIAR Y/O DE AMISTADES

- CERCANÍA Y RELACIÓN DIARIA CON FAMILIARES Y/O AMIGOS (0 pts)
- CERCANÍA Y/O RELACIÓN RELATIVA CON FAMILIARES O AMIGOS (FRECUENCIA DE CONTACTO SEMANAL) (0,5 pts)
- ESCASA O NULA RED DE FAMILIARES Y/O AMIGOS (FRECUENCIA DE CONTACTO MENOR A UNA VEZ SEMANAL) (1 pto)

## 6. SITUACIÓN ECONÓMICA

### RECURSOS ECONÓMICOS

- Ingresos superiores a 1.500 € en la UC (0 pts)
- Ingresos entre S.M.I. y 1.500€ en la UC (0,5 pts)
- Ingresos entre IPREM y S.M.I en la UC (1 pto)
- INGRESOS QUE NO SUPEREN EL IPREM ANUAL (1,5 pts)
- INGRESOS PROCEDENTES DE AYUDAS SOCIALES O CARENCIA DE INGRESOS (2 pts)

Puntuación máxima: 10 pts.

### CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la Ley orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos personales facilitados para los casos que se trate de una persona física, o en el caso de representantes de una persona jurídica, ya sea pública o privada, serán incorporados a un fichero de la titularidad de la OAL RESIDENCIA MUNICIPAL DE CASTRO-URDIALES. La finalidad de la recogida y tratamiento de dicha información es la gestión relativa a la lista de espera y adjudicaciones de plazas correspondientes.

En el cumplimiento de la normativa vigente, OAL RESIDENCIA MUNICIPAL DE CASTRO-URDIALES, garantiza que ha adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido, en atención a la naturaleza de los datos personales tratados. Y no se cederán ni comunicarán los datos personales almacenados en sus ficheros a ningún tercero, salvo supuestos legales previstos.

En cualquier momento puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición respecto al tratamiento de sus datos personales, enviando un escrito, acompañado de una fotocopia de su D.N.I a: OAL RESIDENCIA MUNICIPAL CASTRO-URDIALES, Calle Silvestre Ochoa, 27. CP. 39700, Castro-Urdiales (Cantabria).

## Anexo 4

<b>INDICE DE BARTHEL</b>	
<b>Comida:</b>	
10	Independiente. Capaz de comer por sí solo en un tiempo razonable. La comida puede ser cocinada y servida por otra persona
5	Necesita ayuda para cortar la carne, extender la mantequilla... pero es capaz de comer sólo
0	Dependiente. Necesita ser alimentado por otra persona
<b>Lavado (baño)</b>	
5	Independiente. Capaz de lavarse entero, de entrar y salir del baño sin ayuda y de hacerlo sin que una persona supervise
0	Dependiente. Necesita algún tipo de ayuda o supervisión
<b>Vestido</b>	
10	Independiente. Capaz de ponerse y quitarse la ropa sin ayuda
5	Necesita ayuda. Realiza sin ayuda más de la mitad de estas tareas en un tiempo razonable
0	Dependiente. Necesita ayuda para las mismas
<b>Arreglo</b>	
5	Independiente. Realiza todas las actividades personales sin ayuda alguna, los complementos necesarios pueden ser provistos por alguna persona
0	Dependiente. Necesita alguna ayuda
<b>Deposición</b>	
10	Continente. No presenta episodios de incontinencia
5	Accidente ocasional. Menos de una vez por semana o necesita ayuda para colocar enemas o supositorios
0	Incontinente. Más de un episodio semanal
<b>Micción</b>	
10	Continente. No presenta episodios. Capaz de utilizar cualquier dispositivo por sí solo ( botella, sonda, orinal ... ).
5	Accidente ocasional. Presenta un máximo de un episodio en 24 horas o requiere ayuda para la manipulación de sondas o de otros dispositivos.
0	Incontinente. Más de un episodio en 24 horas
<b>Ir al retrete</b>	
10	Independiente. Entra y sale solo y no necesita ayuda alguna por parte de otra persona
5	Necesita ayuda. Capaz de manejarse con una pequeña ayuda; es capaz de usar el cuarto de baño. Puede limpiarse solo
0	Dependiente. Incapaz de acceder a él o de utilizarlo sin ayuda mayor
<b>Transferencia (traslado cama/sillón)</b>	
15	Independiente. No requiere ayuda para sentarse o levantarse de una silla ni para entrar o salir de la cama.
10	Mínima ayuda. Incluye una supervisión o una pequeña ayuda física.
5	Gran ayuda. Precisa ayuda de una persona fuerte o entrenada.
0	Dependiente. Necesita una grúa o el alzamiento por dos personas. Es incapaz de permanecer sentado
<b>Deambulación</b>	
15	Independiente. Puede andar 50 metros o su equivalente en casa sin ayuda supervisión. Puede utilizar cualquier ayuda mecánica excepto un andador. Si utiliza una prótesis, puede ponérsela y quitársela solo.
10	Necesita ayuda. Necesita supervisión o una pequeña ayuda física por parte de otra persona o utiliza andador.
5	Independiente en silla de ruedas. No requiere ayuda ni supervisión
<b>Subir y bajar es caleras</b>	
10	Independiente. Capaz de subir y bajar un piso sin ayuda ni supervisión de otra persona.
5	Necesita ayuda. Necesita ayuda o supervisión.
0	Dependiente. Es incapaz de salvar escalones
<b>La incapacidad funcional se valora como:</b>	* Severa: < 45 puntos. * Grave: 45 - 59 puntos.
	* Moderada: 60 - 80 puntos. * Ligera: 80 - 100 puntos.
<b>Puntuación Total:</b>	

## Anexo 5

Plantillas elaboradas para la realización de los informes pertinentes sobre la situación de los/as usuarios/as del centro.

### INFORME SOCIAL

#### *Ingreso*

#### DATOS PERSONALES

Nombre:	Apellidos:
Fecha Nacimiento:	Valoración Dependencia:
D.N.I.:	Estado civil:
Persona contacto:	Teléfono:
Dirección vivienda familiar:	

#### HISTORIA SOCIO-SANITARIA

#### DATOS ECONÓMICOS

#### VALORACIÓN DE LA SOLICITUD DE INGRESO Y PROPUESTA

TRABAJADORA SOCIAL  
Macarena Burgos Martínez  
OAL Castro-Urdiales

## INFORME SOCIAL

### Seguimiento

#### DATOS PERSONALES

Nombre: Apellidos:  
Fecha Nacimiento: Fecha ingreso:  
D.N.I.: Estado civil:  
Persona contacto: Teléfono:  
Dirección vivienda familiar:  
Valoración Dependencia/Discapacidad:

#### DATOS FAMILIARES

Ciudad de Origen y miembros de la familia:  
Relación y frecuencia de visitas:  
Relación de la familia con el centro:

#### DATOS ECONÓMICOS

#### DATOS CONVIVENCIA

Habitación y Planta donde reside:  
Estado anímico del / la residente:  
Estado salud del / la residente:  
Relación con compañeros:  
Participación en las actividades:  
Relación con profesionales:

TRABAJADORA SOCIAL  
Macarena Burgos Martínez  
OAL Castro-Urdiales

## INFORME SOCIAL

### *Baja Voluntaria*

#### DATOS PERSONALES

Nombre: Apellidos:  
D.N.I: Estado civil:  
Persona contacto:  
Dirección vivienda:

#### HISTORIA SOCIO-SANITARIA

#### DATOS ECONÓMICOS

#### VALORACIÓN DE LA SOLICITUD DE BAJA Y PROPUESTA

TRABAJADORA SOCIAL  
Macarena Burgos Martínez  
OAL Castro-Urdiales



## **Estudio de las expectativas, la percepción y el grado de satisfacción de la experiencia del trabajo interdisciplinar con estudiantes universitarios: experiencia piloto**

**Carmen María Salvador**

Profesora Titular de la Universidad de Almería

**María Daniela Jurado Pérez**

Profesora de la Universidad de Almería

### **Resumen**

El objetivo de este trabajo consiste en impulsar un estudio piloto sobre una experiencia docente interdisciplinar en la Universidad de Almería. La muestra utilizada ha sido de 48 estudiantes pertenecientes a dos facultades (Psicología y Trabajo Social) que participaron voluntariamente en este ensayo. En lo que respecta al procedimiento, se les aplicó un instrumento antes de la sesión docente (para conocer sus expectativas respecto al trabajo en equipo interdisciplinar) y después de la sesión docente (para conocer su percepción y su grado de satisfacción), dichas herramientas fueron elaboradas “ad hoc”. Los resultados demuestran el grado de satisfacción que tienen los estudiantes con esta experiencia, la valoración positiva que realizan los estudiantes en torno a la implicación que esta actividad tiene para su formación académica y, también, para su futuro profesional.

### **Palabras clave**

Enseñanza universitaria, interdisciplinariedad, trabajo en equipo, satisfacción y percepción.

### **Abstract**

The objective is to promote a pilot study on an interdisciplinary learning experience at the University of Almeria. The sample used was 48 students from two Faculties (Psychology and Social Work) who voluntarily participated in this essay. An instrument was applied before the teaching session (to know their expectations regarding interdisciplinary team work) and after the teaching session (to know their perception and their degree of satisfaction), these tools were elaborated “ad hoc”. The results demonstrate the degree of satisfaction that students have with this experience, the positive assessment that the students make regarding the implication that this activity has for their academic training and also for their professional future.

### **Key words**

University learning, interdisciplinarity, teamwork, satisfaction, perception.

## 1. Introducción

En el contexto educativo se establece como elemento prioritario en el proceso de enseñanza-aprendizaje que los alumnos, además de aprender conocimientos, aprendan competencias que permita y facilite su integración en el ámbito laboral (Delors, 1996). Para alcanzar tal finalidad, es preciso que en el marco educativo se impulsen nuevas metodologías que integren estas necesidades. Todo esto nos conduce a un marco de trabajo interdisciplinar que permita salir de los márgenes de la asignatura para establecer una nueva dimensión de estudio que amplíe y enriquezca el punto de vista de los estudiantes (Fourez, 1994; Muñoz y Jeris, 2005).

El trabajo interdisciplinar es un método de trabajo muy eficaz en la labor profesional que, según Gibbons (1997, p.45), “consiste en trabajar sobre temas diferentes, pero dentro de una estructura común que es compartida por todas las disciplinas implicadas”. Pese a la importancia de la temática, en el ámbito académico son escasas las materias que promueven esta competencia (Pozuelos, Rodríguez y Travé, 2012). Por tanto, parece que cada vez se hace más necesario impulsar programas educativos innovadores deberían enseñar a los estudiantes a trabajar en equipo (Ewell, 1991; Hutchings, 1990; Shulman, 1987; Stowe y Eder, 2002; Wiggins, 1998) que se incluyan la actividades de trabajo interdisciplinar (Schilling, 2001). Parece, por ende, más que justificada, la necesidad de enseñar a los estudiantes a trabajar en equipos interdisciplinarios. Lo que habría que plantearse es cómo se puede realizar este proceso de enseñanza y qué debe valorarse en estos cursos.

Entendemos por trabajo interdisciplinar la capacidad de conocer y los distintos modos de pensar de dos o más disciplinas en la resolución de un problema, la toma de decisiones, etc. (Boix Mansilla y cols., 2000). Es, por tanto, fundamental que los estudiantes aprendan estas competencias ejerciéndolas (Perkins, 1998). A nuestro entender, es imprescindible preparar a los jóvenes en esta competencia, ya que los capacita más para enfrentarse al ámbito laboral. Ahora bien, surge otra cuestión básica relacionada con el modo de enseñanza. Tal como indican Box Mansilla y Dawes (2007) para establecer el trabajo interdisciplinar es imprescindible que se establezca una interrelación entre diferentes criterios.

## 2. Presentación del tema

Tal como se ha establecido previamente, existe evidencia científica que pone de manifiesto la importancia que tiene trabajar multidisciplinariamente y, de igual forma, la evidencia refleja el escaso número de trabajos que existen sobre esta temática en las aulas universitarias. Es tal el interés que nuestro trabajo asienta sus bases en estos planteamientos. En este sentido, nuestro **objetivo general** consiste en *realizar un estudio piloto sobre el trabajo en equipo interdisciplinar con estudiantes Universitarios*. Para el desarrollo del mismo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. *Analizar las expectativas que tienen los estudiantes sobre el trabajo en equipo interdisciplinar.*
2. *Valorar la percepción de los estudiantes universitarios en torno al trabajo equipo interdisciplinar.*
3. *Conocer el grado de satisfacción de la experiencia del trabajo en equipo interdisciplinar de estudiantes universitarios.*



### 3. Desarrollo de los aspectos del tema

#### 3.1. Método

**Muestra.** Se ha realizado un estudio descriptivo transversal, con una muestra total de 48 estudiantes, pertenecientes al grado en trabajo social (15) y al grado en psicología (n=33) en la Universidad de Almería. La materia de psicología era una asignatura optativa del Grado en Psicología, donde participaron 8 hombres y 25 mujeres. Por su parte, la materia de trabajo social fue una asignatura obligatoria, de turno de tarde, donde participaron 3 hombres y 12 mujeres. La elección de estas materias se centró en la proximidad de los contenidos teóricos y prácticos, especialmente los relacionados con el “voluntariado”.

**Instrumentos.** Para la realización de este estudio piloto se pasaron dos encuestas elaboradas “ad hoc”, una para estudiar las expectativas previas y otra para analizar la percepción de la sesión y el grado de satisfacción con la misma. Así, pues, la información de las expectativas se consiguió mediante la aplicación de la encuesta previamente a la sesión docente interdisciplinar. Por otro lado, la otra encuesta se implementó después de la realización de la actividad, con ella evaluamos la percepción de los estudiantes tras participar en esta experiencia y su grado de satisfacción con la misma. En lo concerniente a la estructura, convendría señalar lo siguiente:

**Encuesta de análisis de expectativas.** Se compone de 4 cuestiones abiertas que hacen referencia a lo que los estudiantes esperaban encontrar en la sesión docente. En concreto, le preguntamos si esta sesión docente le parecía interesante (*pregunta 1*), qué esperaba encontrar en dicha sesión (*pregunta 2*), si le apetecía asistir (*pregunta 3*) y si pensaba que podría resultar una experiencia positiva para su formación y/o experiencia profesional (*pregunta 4*).

**Encuesta de percepción y grado de satisfacción.** Incluye 5 cuestiones, cuatro son preguntas abiertas referidas a diferentes temas y una pregunta cerrada. La cuestión cerrada se centraba en valorar el grado de satisfacción global del estudiante con la sesión docente, para ello se utiliza una estructura tipo Likert de 5 alternativas de respuesta, siendo 1=nada satisfecho y 5=Muy satisfecho.

Por otra parte, las cuestiones abiertas se refieren a diversos temas, tales como si le ha parecido interesante la sesión docente interdisciplinar (*pregunta 1*), en qué creía que esta sesión había contribuido a su formación académica (*pregunta 2*), en qué pensaba que esta sesión había contribuido a su formación profesional (*pregunta 3*) y qué era lo que más destacaría de dicha sesión (*pregunta 4*).

**Procedimiento y Análisis.** Este trabajo se llevó a cabo en una única sesión docente organizada en las siguientes fases: Fase 1: Aplicación de una encuesta previa a la realización del trabajo en equipo interdisciplinar. Fase 2. Sesión docente multidisciplinar, con una duración de 2 horas, celebrada en la Universidad de Almería, nótese que la asistencia a la misma ha sido voluntaria. En concreto, la tarea de los estudiantes consistió en visualizar un vídeo sobre la importancia del trabajo en equipo y contestar a unas cuestiones programadas por la profesora. Para responder a estas cuestiones que trabajaban en grupos multidisciplinarios. Fase 3. Puesta en común de los resultados de trabajo de cada equipo. Fase 4. Encuesta de evaluación cualitativa y cuantitativa de la experiencia, donde además de información cualitativa se obtenía una puntuación relacionada con el grado de satisfacción con la actividad.

### 3.2. Resultados

El análisis de los resultados lo expondremos en dos apartados, en el primero mostraremos los datos cualitativos relacionados con las expectativas de los estudiantes de ambos grados y, en el segundo, mostraremos los resultados pertenecientes a las percepciones de los alumnos y su grado de satisfacción general con dicha experiencia.

#### 3.2.1. Análisis de las expectativas de los estudiantes con la sesión docente

Dentro de este apartado, la exposición de los resultados la realizaremos por preguntas. En concreto, mostraremos las contestaciones ofrecidas por los estudiantes en cada cuestión.

*Pregunta 1. ¿Te parece interesante tener una sesión docente con estudiantes de otras disciplinas?* En esta cuestión, todos los/as alumnos/as respondieron afirmativamente. En términos generales, los estudiantes justifican su decisión en los siguientes aspectos: “compartir experiencias”, “aprender de otras áreas”, “conocer otros puntos de vista”, “conocer cómo trabajan otros profesionales”, “compartir capacidades, habilidades, etc.”, “un enriquecimiento disciplinar y cultura”. En concreto, la respuesta que se obtuvo en mayor medida, hace referencia a “conocer otros puntos de vista” (20 personas ofrecieron esta contestación).

*Pregunta 2. ¿Qué esperas encontrar en esta sesión docente?* Ante esta cuestión, la mayoría de estudiantes contestó que esperaba obtener “conocimientos” (21 alumnos), también esperaban que la clase fuera “dinámica e interactiva”, “que existiera mucho debate y participación”.

*Pregunta 3. ¿Te apetece asistir?* En este caso todos los estudiantes dijeron que sí. En algunos casos justificaron su respuesta diciendo lo siguiente: “que se trataba de una estructura docente fuera de lo común”, siendo este el argumento ofrecido mayoritariamente (9 casos), “que se trataba de una nueva forma de trabajar”, “que era una nueva experiencia”; y, también, “que se trataba de una experiencia novedosa y enriquecedora”.

*Pregunta 4. ¿Crees que puede ser una experiencia positiva para tu formación y/o experiencia profesional?* Ante esta cuestión, la mayoría dio una respuesta afirmativa (47 casos) y sólo un caso mostró una percepción negativa ante esta pregunta. En lo que respecta a la justificación, hallamos que la mayoría señalaba que se trataba de una experiencia: “necesaria en la formación académica”, “enriquecedora para el mundo laboral”, “muy positiva para la carrera”. Dentro de este apartado, convendría destacar que la mayoría consideraba que se trataba de una experiencia muy positiva para el ámbito profesional (18 casos).

En síntesis, los alumnos parece que tienen unas expectativas positivas respecto a este método de trabajo, además, esperaban que la dinámica de la clase fuera participativa. Por otro lado, consideran que este método de trabajo no es habitual en su plan de estudios y que se trata de una experiencia positiva para su futuro profesional.

### 3.2.2. Análisis de las percepciones y el grado de satisfacción de los estudiantes con la sesión docente

Este apartado se organiza en dos apartados. En el primero se expone un análisis detallado de la percepción de los estudiantes con la experiencia docente. Para ello, se mostrarán los datos detallados por preguntas. En el segundo, ofreceremos la puntuación global de satisfacción que los estudiantes reflejan con esta experiencia piloto.

#### *Preguntas relacionadas con la percepción*

*Pregunta 1. ¿Te ha parecido interesante la sesión interdisciplinar?* La mayoría de los estudiantes contestó a esta cuestión afirmativamente, tan sólo 1 alumno dijo que “no” apelando al escaso tiempo dedicado a la sesión de trabajo. En lo que respecta a la justificación de dicha opinión, convendría destacar lo siguiente: “se aborda un mismo problema desde diferentes perspectivas”, “ha sido una experiencia constructiva y enriquecedora”, “se obtiene un intercambio interdisciplinar”, “se aprenden diferentes formas de pensar”, “ha sido una clase muy colaborativa”.

*Pregunta 2. En qué crees que ha contribuido esta clase en tu formación académica.* Dentro de esta cuestión, algunos alumnos destacaron el poco tiempo como una limitación. No obstante, la mayoría señaló que se trataba de una experiencia: “donde aprendieron conocimientos nuevos”, “aumentaron su conocimiento sobre el tema tratado”; y “aprendieron cómo trabajan los profesionales de otras disciplinas”.

*Pregunta 3. En qué crees que esta clase ha contribuido en tu formación profesional.* Al igual que en el caso anterior, algunos estudiantes señalaron la escasez de tiempo. Aún así, destacaron que creían que esta experiencia aprendieron a lo siguiente: “trabajar en equipo interdisciplinar”, “valores y puntos de vista distintos”; y, además, “reflexionar sobre determinadas ideas y temas”. Es importante subrayar que en esta cuestión la mayoría destacó que esta experiencia había resultado muy útil para aprender a trabajar en equipos interdisciplinar.

*Pregunta 4. Qué destacarías de la sesión docente.* En lo concerniente a esta pregunta, los alumnos destacaron lo siguiente: “se trataba de una sesión de trabajo muy original”; “el clima de trabajo”; “trabajo en equipo”; “conocer gente nueva”; “aspecto cooperativo”; “no se trata de una clase convencional”; “diversidad”; “el ambiente distendido”; “los debates”; “compartir opiniones” y “que a pesar de tratarse de disciplinas diferentes, existen formas de pensar similares”.

#### *Valoración global del grado de satisfacción.*

El grado de satisfacción general con la sesión docente es de 4.10 (promedio de todos los participantes). Este resultado muestra que el grado de satisfacción es bastante elevado.

En síntesis, tal como indican los datos, resultó una experiencia muy satisfactoria, donde los estudiantes consideran que aprendieron aspectos interesantes tanto para su futuro profesional como para su formación académica.

#### 4. Conclusiones y aportaciones innovadoras

En términos generales, tal como demuestran los resultados de nuestro estudio piloto, los estudiantes consideran que esta experiencia de trabajo en equipo interdisciplinar ha sido muy interesante y enriquecedora para su formación académica y para su futuro profesional.

En lo que respecta al primer objetivo específico, centrado en *analizar las expectativas que tienen los estudiantes sobre el trabajo en equipo interdisciplinar*, los datos indican que a los estudiantes les parece interesante esta sesión, especialmente para “conocer otros puntos de vista”. Además, ellos esperaban que esta sesión docente le apartara conocimientos y consideraban que era una experiencia necesaria para su formación.

En lo concerniente al segundo objetivo específico, basado en *valorar la percepción de los estudiantes universitarios en torno al trabajo equipo interdisciplinar*, los hallazgos reflejan que ha sido una experiencia positiva, constructiva y enriquecedora, donde han aprendido a trabajar de modo colaborativo y, también, han aprendido diferentes formas de pensar y trabajar. Consideran, también, que ha sido una experiencia positiva para su formación académica, especialmente porque han conocido otras formas de trabajo. Del mismo modo, los estudiantes señalaban que esta experiencia había resultado muy útil, para su futura labor profesional, ya que le había ayudado a aprender a trabajar en equipos interdisciplinarios.

Finalmente, en lo concerniente al *grado de satisfacción de la experiencia del trabajo en equipo interdisciplinar de estudiantes universitarios (objetivo específico 3)*, los resultados muestran el alto grado de satisfacción de los estudiantes con esta actividad.

Este trabajo, a pesar de ser un estudio pionero en este campo, presenta algunas limitaciones que convendría destacar. Así, en primer lugar, podríamos hacer referencia a la escasez de tiempo dedicado a la sesión de trabajo. En segundo lugar, convendría mencionar, también, el reducido número de sesiones. En lo que respecta a la temática, hay que señalar que son escasas las actividades interdisciplinarias realizadas en las aulas universitarias, por lo que es necesario divulgar los conocimientos para que sean usados como guías en otras materias (Pozuelos, Rodríguez y Travé, 2012).

No obstante, como perspectiva de futuro consideramos que convendría continuar trabajando dentro de esta línea, para que los estudiantes adquieran competencias enriquecedoras para su formación académica y faciliten su integración laboral. A nuestro entender, este ensayo supone una apertura a las nuevas formas de aprender en las aulas universitarias, sirviendo como ejemplo donde apoyar otros trabajos. Por tanto, seguir trabajando dentro de esta línea, ya que facilita la transferencia de los conocimientos universitarios mejorando la funcionalidad de la enseñanza (UNESCO, 1998, Lin, 2008; Wall y Shankar, 2008; Cuadrado, Ruiz Molina y Coca, 2009; Gómez, 2009), ya que la enseñanza superior debería responder a las todas las demandas existentes (sociales, profesionales y científicas).

## 5. Bibliografía

- Boix Mansilla, V., Y Dawes, E. (2007). Targeted assessment of students' interdisciplinary work: An empirically grounded framework proposed. *The Journal of Higher Education*, 78(2), 215-237.
- Boix Mansilla, V., Miller, W. C., Y Gardner, H. (2000). On disciplinary lenses and interdisciplinary work. En S. Wineburg y P. Grossman (Eds.), *Interdisciplinary curriculum: challenges to implementation*. (pp. 17-38). New York: Teachers College Press.
- Cuadrado, M., Ruiz Molina, M. E., Y Coca, M. (2009). Participación y rendimiento del estudiante universitario en un proyecto docente interdisciplinar, bilingüe y virtual. *Revista de Educación*, 348, 505-518.
- Delors, J. (1996). *Informe Delors: La educación encierra un tesoro*. Madrid: UNESCO Santillana.
- Ewell, P. T. (1984). *The self-regarding institution: Information for excellence*. Boulder, CO: National Center for Higher Education Management Systems.
- Fourez, G. (1994). *La construcción del conocimiento científico*. Madrid: Narcea.
- Gibbons, M. (1997). *La nueva producción del conocimiento. La dinámica de la ciencia y la Investigación en las sociedades contemporáneas*. Barcelona: Ediciones Pomares-Corredor.
- Gómez, M. V. (2009). A transversalidade como abertura máxima para a didáctica e a formação contemporâneas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 48/3.
- Hutchings, P. (1990). Learning over time: Portfolio assessment. *American Association of Higher Education Bulletin*, 42, 6-8.
- Lin, H. (2008). Opportunities and Challenges for Interdisciplinary Research and Education. *Journal of Natural Resources and Life Sciences Education*, 37, 83-91.
- Muñoz, K., Y Jeris, L. (2005). Learning to Be Interdisciplinary. *Health Education Journal*, 64 (1), 5-12. Recuperado el 17 de marzo de 2008, de: <http://hej.sagepub.com>
- Perkins, D. (1998). What is understanding? En M. S. Wiske (Ed.), *Teaching for understanding: Linking research with practice* (pp. 39-57). San Francisco: Jossey-Bass.
- Pozuelos, F., Rodríguez, F., Y Travé, G. (2012). El enfoque interdisciplinar en la Enseñanza universitaria y el aprendizaje basado en la investigación. Un estudio de caso en el marco de la formación. *Revista de Educación*, 357, 561-585
- Schilling, K. L. (2001). Interdisciplinary assessment for interdisciplinary programs. En B. L. Smith y J. McCann (Eds.), *Reinventing ourselves: Interdisciplinary education, collaborative learning and experimentation in higher education* (pp. 344-54). Bolton, MA: Anker.
- Shulman, L. S. (1987). Assessment for teaching: An initiative for the profession. *Phi Delta Kappan*, 69(1), 38-44.
- Stowe, D., Y Eder, D. (2002). Interdisciplinary program assessment. *Issues in Integrative Studies*, 20, 77-101.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción. *La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. París: UNESCO. Recuperado el 26 de abril de 2008, de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001138/113878so.pdf>.

Wall, S., Y Shankar, I. (2008). Adventures in Transdisciplinary Learning. *Studies in Higher Education*, 33(5), 551-565.

Wiggins, G. (1998). *Educative assessment*. San Francisco: Jossey-Bass.

## **El cambio de perfil de las personas usuarias de servicios sociales en momentos convulsos**

**Darío Hidalgo Domínguez**  
Trabajador Social.

### **Resumen**

Esta investigación centra sus objetivos, en el cambio que se ha producido como consecuencia de la situación de crisis económica, del perfil de las personas usuarias que acuden a los Servicios Sociales Generales. Por un lado, como consecuencia de la exclusión social y la pobreza, han aumentado las necesidades sociales básicas, el perfil clásico de personas de exclusión social, así como nuevos perfiles de personas en exclusión con problemáticas específicas.

Por otro, se han recortado muchas de las prestaciones básicas y recursos sociales institucionales, en los momentos que resultan más esenciales, propiciando un fuerte desequilibrio del binomio necesidades- recursos.

Para indagar en las circunstancias descritas, hemos realizado un trabajo empírico de tipo cuantitativo, con una muestra representativa de personas usuarias demandantes de los Servicios Sociales de Marbella que se encuentran en las circunstancias sociales descritas.

### **Palabras clave**

Servicios Sociales, crisis económica, exclusión social, nuevos usuarios, apoyo social.

### **Abstract**

This research focuses its objectives in the change that has occurred as a result of the economic crisis, the profile of people users who come to the General Social Services. On the one hand, as a result of social exclusion and poverty have increased basic social needs, the classic profile of people in social exclusion, as well as new profile of person in exclusion with specific problems. On the other, they have been dismantled many of the basic cares and institutional social resources, at times that are most essential, leading to a serious imbalance of the binomial needs, resources.

To investigate the circumstances described, we have performed a quantitative empirical work with a representative sample of demanding people users of Social Services of Marbella, in accordance with the provisions of the research objectives.

### **Keyword**

Social need, Social Services, economic crisis, social exclusion, precarious employment, social support.

## 1. Introducción

### El contexto actual de crisis económica y social

Para hablar sobre el contexto en el que se sitúa la problemática que vamos a tratar, es necesario que analicemos o pongamos de manifiesto conceptos que van ligados a esta. Para ello es conveniente que sepamos qué es crisis. De acuerdo a la definición sobre crisis de Fernández y Ponce (2012):

Proviene del griego *krinein*, que significa “escindir”, “separar”. Es la coyuntura de cambios en cualquier aspecto de una realidad organizada pero inestable y sujeta a evolución. Los cambios críticos, aunque previsible, tienen siempre algún grado de incertidumbre en cuanto a su alcance. Sociológicamente consiste en la interrupción grave de la vida normal de una persona, grupo, comunidad o institución (p. 129)

A partir de esta definición podemos adentrarnos a hablar sobre un concepto asociado, crisis económica. Y es que como sabemos la crisis económica es un término que hemos asumido como propio porque nos afecta directamente. Ya que dicha crisis es la que aún estamos inmersos viene desencadenada por la quiebra financiera de Lehman Brothers en septiembre de 2008. Una coyuntura económica que ha provocado situaciones en consecuencia de crisis social, y de reformulación de los valores y prioridades económicas hasta ahora tomadas como válidas. Y es que el cambio acontecido en este tiempo ha supuesto un giro de 180 grados en la estructura social de la población, y como decimos en su modo de vivir. (Dejuán, 2013)

Hemos pasado de una época “dorada” de casi pleno empleo en la población del país a diferenciar tres tipos de hogares por la vulnerabilidad social de sus moradores, entre ellos están: viviendas con la persona sustentadora en paro, hogares con todos sus miembros en desempleo y hogares que no reciben ningún tipo de ingreso, ni por subsidio, salario o pensión de cualquier tipo. Por ello es reseñable como en tan poco tiempo la diferencia que sufre la población sea tan acusada. (Cantó, 2010)

Consecuencia de lo que estamos hablando es como la pobreza se constata en las familias, y es que en el año 2013 casi dos millones de personas en nuestro país se encontraban en insuficiencia alimentaria, además de que el 5% de la población española conoce algún caso cercano de un/una menor que no puede hacer tres comidas diarias en el último mes. Y es que estas situaciones de pobreza se producen como consecuencia de la pérdida de empleo el cual llegó en su época más virulenta a una tasa de paro que alcanzó el 26% en 2013. (Fundación FOESSA, 2015). Pero también en el sobreendeudamiento de las familias, que en ocasiones deriva en desahucios y agravan más la situación. Y es que desde la crisis actual cada año más de 40000 familias han sido forzadas a abandonar su hogar por no conseguir pagar la hipoteca o el alquiler. Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. (2015).

La crisis del Estado de Bienestar, no es algo novedoso, aunque nunca ha tenido el calado del momento actual, desde sus comienzos, ha habido un vaivén de etapas de esplendor y retroceso. En el análisis diacrónico por el caso del Estado de Bienestar español, aunque se ha dispuesto en un corto período de tiempo se ha desarrollado con rapidez en las últimas décadas. Y es que el modelo de Bienestar ha evolucionado en dos partes como bien nos indica Rodríguez (2004). La primera es desde finales de los 70 con el comienzo de la demo-



cracia española hasta el 2000, donde se produce un desarrollo cuantitativo y cualitativo del Estado del Bienestar, y a partir del comienzo de siglo enmarcamos el estado Postsocial, que será en parte un paso más. Por una parte para el fortalecimiento de buena parte de los servicios sociales prestados, y por otra el retroceso debido a la coyuntura vivida.

Los hechos sociales descritos, implican el tránsito de un modelo institucional, complementado con el modelo residual en momentos de austeridad, el cual se ha caracterizado por el avance de la familia y el mercado, y el desmantelamiento de los recursos públicos. Por ello, actualmente y desde siempre, en nuestro país el principal sistema de protección social con que se ha podido contar en circunstancias no favorables ha sido la familia. No podemos obviar que el modelo familiar es en el que se producen fuertes lazos de apoyo, el cual ha proporcionado amparo a los miembros de los que se compone esta de manera prolongada y duradera a lo largo de generaciones. Por ello, es en momentos de crisis económica como los vividos hasta hoy en día en los que este apoyo se ha materializado como colchón económico y moral y de amortiguamiento como bien decimos, cuando una parte de la familia ha tenido circunstancias sobrevenidas o han perdido el empleo uno o varios miembros de la unidad familiar. (Cercadillo et al, 2013).

Así que dio lugar a un retorno hacía el modelo familista, representando un retroceso en las políticas de bienestar, que derivó en que el peso del apoyo social recayera en las familias aumentando su papel y también en las redes comunitarias primarias. De esta situación se derivan dos modalidades de apoyo familiar: una en la que se desarrolla la red de apoyos intrafamiliares como puede ser el caso de apoyo de los abuelos y abuelas con su pensión hacía los recursos necesarios con la vuelta al colegio de los/las nietos/as, si los padres y madres de estos no les alcanza; y otra asegurando las relaciones entre los miembros de dichas redes, cuando los hijos e hijas por ejemplo regresan a casa de sus progenitores después de haber vivido fuera del seno del hogar familiar. Una realidad similar es la de las relaciones vecinales que se han fortalecido en muchos casos porque como podemos observar las situaciones que hemos ido viviendo en estos últimos años se debe a una consecuencia fundamental en estos hechos. y que tiene su origen en una ruptura en la base de las políticas sociales públicas. De ahí que haya que fortalecer en muchas ocasiones este tipo de relaciones, ya que nunca se sabe cuando a lo largo del tiempo vital pueden ser necesarias. Aquí podemos incidir en que las personas deben de disponer de un entorno de convivencia personal adecuado, además de estar integrado en la sociedad en la que vive, ya que no estarían en las mismas condiciones de igualdad. Es por ello necesario fomentar la integración social de las personas intentando que estas mismas sean sus propios agentes de cambio, fomentando su autodeterminación y en el que estas situaciones se identifiquen como la solución a sus propios problemas y no como la fuente del origen de ellos. (Santos, 2012)

Pero debemos de destacar que no todo se puede enderezar mediante las redes de apoyo social, ya que si indagamos en estas muchas veces podemos descubrir cómo están acuciadas por una fragilidad a causa sobre todo de la individualización y mercantilización propios del sistema capitalista, que afecta de forma que las personas muchas veces no sean capaces de ver más allá de sí mismas.

Por ello, no hay que olvidar, que si se ven mermadas las redes familiares y vecinales estas tienen una mayor repercusión en los grupos de personas que se encuentran en condiciones de pobreza y exclusión social, puesto que no tendrán un recurso cercano al que

acudir. De aquí de que sea más que necesario el fortalecimiento de estas y la creación de nuevos lazos.

### **Cambio de valores en las políticas de bienestar**

Continuando con el análisis anterior, ahora más que nunca, es necesario reforzar las políticas sociales y reivindicar los valores relativos al bienestar social público para todos y todas, como eje prioritario de las políticas y actuaciones. En tiempos de crisis la eficiencia y la centralidad de la Economía, repercuten en las medidas que toman los gobiernos, tendentes a la privatización de los servicios y devolución a la sociedad del protagonismo en las actuaciones. Actualmente es de suma importancia elementos como el coste y el tiempo de los servicios, que no siempre van en concordancia con la calidad de los mismos, los outputs o resultados, ni con las exigencias de los derechos sociales conquistados por la sociedad y grupos durante más de una centuria. El Sistema Público de Servicios Sociales como instrumento de política social, con sus limitaciones, ha permitido que sea posible el mantenimiento de las condiciones sociales, aunque hay que señalar que por el camino se han quedado muchas personas debido a la exclusión social y la pobreza. (Fundación FOESSA, 2014)

Este escéptico escenario presente en cuando a las políticas sociales, condiciona un cambio de paradigma en los valores del Trabajo Social. Cuando las creencias, suposiciones, que sujetan la visión de la realidad social resultan insostenibles, la ciencia entra en un período de crisis, para alcanzar y especular un nuevo escenario emergente. Este proceso fundamenta la revolución científica y la visión de la realidad política y social con una nueva reconceptualización. (Rondón, 2013)

Como decimos, la estructura social de agitación que vivimos, tiene un nivel de complejidad superior a las etapas anteriores, modificando las relaciones sociales y el bienestar que teníamos conquistado. Los Servicios Sociales en todas las regiones del mundo están siendo modelados, con la reducción vertiginosa de los derechos sociales y del gasto público en general, el desmantelamiento del Estado de Bienestar (Rondón, 2016)

Estas ideas descritas se conjugan en un cambio en los valores de la profesión, vinculando de nuevo el equilibrio del binomio de las necesidades sociales colectivas con la actividad económica, de eficiencia, de maximizar los recursos de la forma más operativa. Los derechos subjetivos se transmutan en derechos objetivos, dependientes de los presupuestos, reduciendo los máximos ofertables a la ética de mínimos. Pero el pluralismo moral solo es posible si es desarrollado con unos mínimos de justicia, progresivamente ampliables y que respeten activamente los máximos de felicidad social. La ética cívica, debe contener elementos comunes de justicia, por debajo de los cuales no puede caer una sociedad sin caer a su vez bajo mínimos de moralidad (Cortina, 2001). Inspirados en la filosofía Kantiana, la máxima es el principio objetivo, el que serviría como principio práctico a todos los seres racionales. El imperativo categórico sería entonces la necesidad de una máxima de conformarse con esa ley (Kant, 1983, p. 2). Estos valores deben articularse con los principios éticos para la realización profesional y del cliente, en armonía entre ambos y con la sociedad. (Salcedo, 2000).

Es por ello el que no se debe limitar la actuación pública, ya que esta es la causa de pérdida de bienestar en la población. Muchos de los éxitos sociales obtenidos por generaciones a lo largo de los años se están perdiendo, y causan una disminución de cohesión en la

sociedad, generando que en ocasiones a falta de recursos las personas tengan que valerse de su propia situación económica, la cual es muy débil en muchos casos, y que provocan en consecuencia crisis social y malestar.

Es alarmante que no se tomen medidas adecuadas a las situaciones que se viven en la sociedad con todo lo que venimos hablando, y que por tanto se den pocas respuestas políticas para frenar estos efectos, y las que se dan muchas veces van enfocadas con respuestas marcadas por los recortes como es la reforma de la administración local, que se supone que busca evitar duplicidades y gastos innecesarios. Pero que al final solo consiguen que se perpetúen políticas que solo van enfocadas con la austeridad, por el simple hecho de tener una normativa que les permite hacer lo que quieran en los municipios, que es donde realmente la ciudadanía nota las consecuencias de forma más cercana. Así como de políticas enfocadas a la austeridad que perpetrar la ruptura del Estado del Bienestar, y lo podemos ver sobre todo en los presupuestos que hay en las distintas administraciones, mostrándonos el poco o el inadecuado interés en las políticas de carácter social, que son las que vienen a paliar o solventar las circunstancias de necesidad social y pobreza y/o exclusión de la población. (Fundación FOESSA, 2013)

### **El perfil de las nuevas personas usuarias en los servicios sociales**

Como hemos venido argumentado, ha habido unos cambios en el sistema social, en la economía y en las políticas sociales como consecuencia de la crisis económica. Pero también se han producido cambios en los servicios sociales y como es de suponer, en el perfil de las personas usuarias que acuden a estos por primera vez, con respecto a los perfiles visto en los últimos años. Además de agravarse la situación de los tradicionales colectivos en situación social, aparecen nuevos usuarios y usuarias víctimas de la crisis, como los/as trabajadores/as con empleo precario, las personas mayores y la juventud.

Según la Memoria del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (2012) el perfil 59, el 24% de las personas usuarias que van a Servicios Sociales en España y que se encuentran volcados en el programa SIUSS son mujeres mientras que el 40,76% son hombres. Por el rango de edad las personas usuarias más habituales son las personas de entre 31 y 64 años en un 35,07% y los de más de 75 años con un 29,05%. Si atendemos al nivel de estudios que poseen estas personas observamos que el 39,48% son adultos que sabe leer y escribir (sin estudios), un 23,61% poseen la enseñanza obligatoria, analfabetos serían 7,56% de la población y un 2,91% poseerían bachillerato o COU entre los datos más destacados. Si nos fijamos en la nacionalidad de las personas usuarias vemos que el 83,46% son de nacionalidad española y el 16,54% de nacionalidad extranjera (del total un 5,72 procederían de América Central y Sur; 4,66% del Magreb, 3,5% de la U.E, 1,12% África Subsahariana y en menor porcentaje otras zonas del globo). Como podemos observar en estos datos, la pobreza, las necesidades sociales, tiene rostro de mujer, de color y edad. Son considerables el número de usuarias mujeres y de inmigrantes, que se desglosan en dos segmentos de edad, los mayores de tercera y cuarta edad y los de mediana edad.

Por otra parte, como se aprecia en el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2012), se reflejan datos sociodemográficos de las personas usuarias actuales. Con respecto al estado civil, un 38,1 están casadas, un 20,8% solteras, 10,2% viudas, 5,2 % divorciadas. En el

caso de la forma de convivencia, en una gran mayoría (27%) viven con pareja e hijos/as, un 23,1% solos, y un 13,6% con pareja, hijos/hijas y otros familiares. Si atendemos a la situación laboral de las personas que acuden a los Servicios Sociales, vemos que el 31,3% está parada con subsidio de desempleo, un 30,2% es pensionista, 24,7% es parada sin subsidio, 2% son trabajadores/as y el 11,9% no lo puede determinar.

Otro dato relevante con respecto a la situación que viven las personas con la crisis es el nivel de renta del hogar. Un 31,5% vive al mes con entre 301 y 500€, un 27,8 con entre 501 y 800€, un 9,6% entre 100 y 300 €, 13% no lo puede determinar y 10% con ninguna entre otros niveles de renta con menor relevancia en porcentaje expresado.

Además podemos observar como también forman parte de este colectivo en la mayoría de los casos personas casadas, que conviven buena parte con hijos/as y que o casi a partes iguales se pueden encontrar en una situación con pensión, subsidio por desempleo o sin él. Mostrándonos así que la realidad social en nuestro país en este sector de la población es muy diversa y que tiene unas circunstancias cambiantes según en el momento en el que se encuentren en el tiempo.

A modo de síntesis sobre el perfil de las personas usuarias que se tienen constancia, es que son en la mayoría de los casos mujeres las que acuden a los Servicios Sociales, de entre 31 y 64 años, con bajo nivel de instrucción, sobre todo de nacionalidad española, casadas, que viven en el núcleo de residencia con sus parejas e hijos, se encuentran paradas y con el subsidio de desempleo y tienen una renta mensual de entre 301 y 500€.

Aclarar también que aunque el porcentaje de población extranjera pudiera ser más elevado siendo un número menor de personas total, hay que señalar que este porcentaje de solicitantes solo está un poco por encima de la media nacional del país (12,1% en el 2012 que figura el informe).

Continuando con el citado informe, cuando se pregunta a los/as profesionales del Trabajo Social, sobre si en el último año ha habido un cambio en el perfil de las personas usuarias, con respecto al año anterior, las respuestas son algo inconclusas. Un 43% opina que el perfil ha cambiado considerablemente, mientras que un 41,8% dice que ha cambiado algo pero sigue siendo muy parecido y en un 13,4% expresan que no ha cambiado nada.

Al respecto de dichas opiniones sobre el cambio de perfil referente al área en el que se desarrolla la actuación, expresan los/las trabajadores sociales que ha habido un cambio destacado en el perfil de las personas usuarias en un 50% en el área de información, o un 41,4% en intervención y protección de menores; por otra parte expresan de que ha cambiado algo pero sigue siendo muy parecida en el área de intervención y apoyo familiar (50%) y en prevención e inclusión social (51,1%). En el caso de no haber cambiado nada el perfil de personas usuarias destacan las áreas de actividad atención residencial (40,3%), en protección jurídica (40%).

Cuando se analiza hacia donde va dirigido el cambio en el perfil de personas usuarias de Servicios Sociales en 2012, siendo esta una pregunta multi-respuesta. Vemos como en el informe se nos muestra que obtienen de los/ las trabajadores sociales los siguientes datos: que en un 45,2% tiende hacia personas de clase sociales medias, un 29,2 sería hacia personas sin recursos económicos, en un 25,9% personas más jóvenes, un 13,5% hacia personas con estudios secundarios y/o universitarios y en menor medida otros datos como 12,6% hacia personas mayores.

Con los datos aportados en el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2012) vemos como la crisis ha provocado un terremoto en la sociedad y en la percepción de los/las profesionales, provocando consecuencias impensables en los momentos de bonanza económica, y dejando ver como a los Servicios Sociales pueden acudir diversos perfiles de personas, sobre todo personas de diferentes estratos sociales que debido a la crisis han visto como su situación ha cambiado, ya sean padres o madres con hijos/as, así como personas solteras o gente joven independizada. Cambiando así el perfil que antes se focalizaba sobre todo en personas de barrios de rentas más bajas o marginales. Y es que estas situaciones son más acusadas, en aquellas personas que ya partían desde posiciones menos ventajosas, pero también provocando que aquellos que se han quedado sin empleo como pueden ser los mayores de una edad o jóvenes que no pueden acceder al primero, se vean con necesidades sociales que no son de fácil solución. Observamos como dichas necesidades son sobre todo de tipo económico ya que con ellas intentan suplir sobre todo carencias alimenticias, para pagar imprevistos, alguna cuota de la vivienda si no es en propiedad, además de muchas acuden con la necesidad de ser escuchados por los profesionales del trabajo social y que le oriente sobre todo en esta situación de la cual no es tan fácil de salir.

En este sentido, podemos establecer que algunas características adscriptivas, como el nivel de inclusión, el apoyo familiar, actúan como protectores frente a la crisis y/o exclusión social. Parece ser que tener un nivel educativo alto sirve como soporte ante situaciones negativas en el mercado laboral, pero también se observa como dichos acontecimientos también pueden afectar a este colectivo. Por el contrario las personas con bajos estudios o nulos tienen más difícil el acceso a nuevos trabajos ya que estos se ven copados por aquellas personas más formadas. Es decir, aunque la cualificación no garantiza de forma directa el acceso al mercado laboral, parece que es un vector que facilita la inserción, frente a otras personas que no tienen una adecuada formación. Otro vector de vital importancia como bien sabemos es el apoyo social que garantiza en muchas ocasiones la familia. A través del cual muchas personas pueden hacer frente en ocasiones a periodos de inestabilidad como los que venimos citando, y que les permiten que no terminen sufriendo exclusión social y pobreza o al menos no de forma tan acusado como en las personas que no cuentan con este apoyo.

## 2. Metodología

El método de investigación científico empleado ha sido método inductivo-deductivo. Ya que a través de la observación y el análisis de la población se pudo ver la realidad que se presentaba en la población a estudiar con información de primera mano de los usuarios del centro de Servicios Sociales Comunitarios.

Además también hemos utilizado el paradigma cuantitativo, ya que pensamos que es el más adecuado a la hora de una investigación de estas características, en la que además podríamos realizarnos a través de las fuentes consultadas unas ideas propias al respecto de lo analizado. Lo que permite que la teoría emerja de los datos obtenidos. (Medina, 2000)

Si hablamos como hemos obtenido los datos de las personas usuarias que estamos comentando, decir que estos han procedido a través de encuesta. Dentro de la encuesta, aclarar que el instrumento de observación es el cuestionario, el cual hemos empleado para la investigación. Este consiste en una serie de preguntas que han intentado averiguar cuál es el perfil tipo de usuarios de los Servicios Sociales Comunitarios de dicho centro.

Las preguntas que se han realizado en el cuestionario han sido 21, realizadas a 80 personas usuarias que acudieron a dos Unidades de trabajo social (UTS) concretamente a las número 7 y 8 de Marbella, demandando algún tipo de ayuda económica con la que cubrir sus necesidades a lo largo de 2015. La población total que conforman estas dos UTS son 10356 personas. De estas 5115 personas en la UTS7 y 5241 personas de la UTS 8, de las cuales 984 fueron atendidas por la trabajadora social en dicho año. Si especificamos por género, decir que en la UTS 7 fueron 414 mujeres y 182 hombres y en la UTS 8 a 280 mujeres y 108 hombres.

Además el muestreo que se ha realizado ha sido estratificado a través del consenso llevado a cabo con el equipo técnico de los servicios sociales comunitarios del centro referido. Y la selección se ha debido a todos los expedientes de ayudas económica familiar y de suministros mínimos vitales tramitados por la trabajadora social durante el año 2015.

Añadir que las preguntas del cuestionario, han sido cerradas, dicotómicas y de respuesta múltiple. Con estos items se ha intentado averiguar el perfil de las personas usuarias preguntándoles por características socio-demográficas, sobre el tipo de ayuda recibida, la cantidad monetaria así como su duración, el apoyo que reciben estas personas tanto formal como informal, su situación laboral, si cobran una ayuda, referente a la vivienda y si tienen deudas con respecto a esta, así como los ingresos en la unidad familiar. La herramienta empleada para el análisis de los datos obtenidos, es el programa estadístico SPSS versión 21, que ha permitido codificar los datos y poder hacerlos más fáciles de entender. Consiguiendo así realizar un análisis estadístico descriptivo a través de frecuencias y análisis inferencial en relación a la significación de las variables estudiadas.

### 3. Resultados

Con los datos que se obtuvieron a partir de las encuestas y su análisis, se obtuvo que el perfil de las personas usuarias de los Servicios Sociales Comunitarios de Marbella que acude solicitando una ayuda económica para cubrir sus necesidades básicas son principalmente mujeres de nacionalidad española, de mediana edad de 26 a 45 años, que tienen hijos/as a su cargo.

Vemos en la **Gráfica 1 (ir a Anexo)** como tenemos un perfil feminizado, ya que las mujeres son casi siempre las que se encargan de velar por el bienestar de la familia así como buscar soluciones a sus problemas.

También decir que dentro de este perfil hemos descubierto o refutado que reciben tanto ayuda de familiares así como de organizaciones no formales, y que gracias a estos pueden soportar el peso de los gastos que no pueden cubrir ya que no poseen trabajo ni prestaciones por desempleo, y a ello se le añade como la losa que supone el pago de la vivienda.

La situación de crisis económica y social en nuestro país como se ve ha repercutido en el bienestar de las personas y que estas acudan a los Servicios Sociales. Tenemos claro después de estos resultados que nos encontramos ante una situación difícil. La cual no solo pueden tener soluciones paliativas como son las ayudas, sino que deben ser remedios a los problemas desde más perspectivas y mecanismos a través de los recursos ya existentes.

Y es que en momentos de crisis económica debido al desempleo, y los procesos derivados de la pobreza y la exclusión se refleja en un aumento de necesidades sociales. Es en

este caso observamos se obtuvo hay un número considerable de personas que acuden a Servicios Sociales, y de estas algunas solicitan ayudas económicas para poder hacer frente a sus necesidades básicas (10% de la población de la UTS analizadas). **(En la Gráfica 2. del Anexo se puede observar el importe de las ayudas que reciben los usuarios)**

Decir que aunque hay un aumento en las necesidades de la población sólo se destina un 17,7% del PIB en protección social, varios puntos inferior a la media europea, lo que es escasa y limita la actuación de los/as profesionales así como de las políticas que serían posibles a llevar a cabo. (Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, 2015) Además como sabemos, los duros recortes que se han producidos en Servicios Sociales durante estos últimos años han provocado una merma en la capacidad que tienen para afrontar las necesidades que plantean la población, ya que los recursos disponibles son limitados y no llegan al grueso de toda las personas.

Del estudio también se obtuvo que aparecen nuevos perfiles de personas usuarias en Servicios Sociales demandando nuevas necesidades pero no tanto como se pensaba. Como bien decían desde el I Informe sobre los Servicios Sociales en España (2012) parte de los/las trabajadores sociales (43%) habían notado ese cambio en su puesto de trabajo.

Desde los Servicios Sociales estudiados hay que aclarar que a estas personas se les ha tramitado ayudas de carácter económico familiar o de suministros mínimos vitales, además de que cuando se estimó oportuno como fue en la mayoría de los casos se le derivó a orientación laboral, para que pudiesen a través de sus recursos y potencialidades salir de la situación en la que se encuentran. Además del salario social como otra ayuda. Por lo tanto, aparte de las ayudas económicas en sí, también entran en juego otros recursos disponibles de los cuales los usuarios se pueden beneficiar

También hay que hacer referencia que hay personas usuarias que reciben ayuda de organizaciones sociales como pueden ser Cáritas, Cruz Roja o comunidades religiosas o culturales, como son el 60%, siendo un porcentaje alto pero no suficiente si tenemos en cuenta que el otro 40% de familias restantes no tienen este tipo de apoyo.

Observamos por tanto como la mayoría de las personas en momentos de necesidad intentan acudir a todos aquellos lugares que sea posible, para poder conseguir algún recurso con el que paliar sus carencias y las de sus familiares. Y es que las personas intentan en sus instintos más primarios poder zafarse de estas situaciones sea como sea con los recursos a su alcance.

Si pasamos a hablar sobre las alternativas o recursos no institucionalizados que ayudan o protegen a los usuarios ante circunstancias de carencia en sus necesidades tenemos que decir que los/as usuarios/as que acuden a Servicios Sociales poseen como alternativas a los recursos institucionalizados en gran parte de las ocasiones a través del apoyo por parte de sus padres, madres, hermanos/as, familiares cercanos, así como de amistades, y es que según los datos que obtuvimos solo 20% de personas no constaban o no tenían este apoyo, el resto por una o por varias partes de las citadas. Esta cifra si la tenemos que analizar puede que esté en relación con las personas inmigrantes que acudían a solicitar una ayuda y que puede que no tengan familiares cerca, ya que muchas ocasiones se quedan en su país de origen esperando que les envíen dinero, o que sean personas que tengan las relaciones sociales rotas o que se hayan tenido que trasladar desde otro municipio a Marbella.

Por ello como ya comentábamos anteriormente en el marco teórico, son estas personas las que principalmente proporcionan ayuda debido a un modelo social en nuestro país basado en las relaciones familiares y/o de amistad (Cercadillo et al, 2013). Una muleta con la que también pueden capear también estas circunstancias.

Se da por otra parte una situación llamativa de los datos desprendidos de las encuestas, como es que personas con empleos en condiciones precarias acudan a los Servicios Sociales solicitando una ayuda, un dato que entreveíamos que podía ser posible y que se ha corroborado. Ya que del total de personas analizadas (80), 7 de ellas trabajan y se ven en situación de no poder cubrir sus necesidades. Por lo cual el trabajo hoy en día debido a la coyuntura laboral establecida no es un garante de seguridad para las personas y familias. Conllevando por tanto a un mercado laboral que prima los contratos precarios y de jornada parcial, y que deriva a que trabajadores remunerados se vean en esta tesitura. (INE, 2016).

Hablar de problemas sociales es hablar del papel de la vivienda y que para las personas analizadas es una carga más. Ya que el 64% de estas personas encuestadas tienen una vivienda en régimen de alquiler o con hipoteca a su cargo, y solo 4 personas tienen vivienda en propiedad. Además se ha comprobado que se encuentran en esa situación un 29% tienen que pagar entre 500 y 600 euros al mes, un 29% que paga entre 300 y 400 euros, un 20% están en el rango de entre 400 y 500 euros, 8 personas afrontan pagos de entre 200 y 300 euros y una de más de 600 euros. Con ello podemos ver que la vivienda es lo que más renta les quita de los ingresos que puedan tener estas personas. Y que lleva a que un 52% no pueda afrontar a esta deuda. **(Ver Gráfica 3. Anexo)**

Es decir, la vivienda es un problema social transversal que incide en la calidad de vida y bienestar de las personas, y que puede derivar en situaciones de exclusión y pobreza, así como enfermedades asociadas al estrés entre otras patologías, ya que muchos temen a que el impago de lugar a desahucios y se vean ellos/as en la calle así como sus familias.

Y para finalizar como un último resultado a aportar con respecto a la investigación, señalar que la economía sumergida es una alternativa a las personas usuarias en momentos de crisis económica. Y es que un 45% dice de forma abierta que es un sustento en su economía y un 51% no lo manifiesta o no se sabe, que se puede deber a temor a represalias a la hora de conceder una ayuda social o vergüenza entre otras causas. **(Ver Gráfica 4. Anexo)**

Haciendo que el trabajo en B sea otra vía a la hora de obtener ingresos, lo que provoca que haya un mercado laboral paralelo el cual no cotiza a la Seguridad Social, y que causa que en parte no tengamos unos datos en cuanto al desempleo reales. Derivando en que la economía sumergida haya aumentado de forma vertiginosa hasta el 26,4% del PIB de España en el año 2012, o que se traduce en términos económicos en una cifra de 253.000 millones de euros, algo que deben mirar el poder político. Y es que el paro es uno de los motivos de que la cifra de la economía sumergida haya llegado hasta estas cotas, provocando la situación de una pescadilla que se muerde la cola, ya que a menos recaudación menos recursos para dedicar a políticas sociales y a subsidios y planes de fomento del empleo, y que deriva a su vez en una mayor tasa de paro. (Europapress, 2016)

Por otra parte es entendible que las familias con hijos/hijas intenten de cualquier forma salir de la situación en la que se encuentran o al menos llevar algo al hogar con el que mantenerse y cubrir las necesidades mínimas vitales.



#### 4. Conclusiones y propuestas

La situación actual en la que nos encontramos inmersos ha tenido consecuencias desastrosas a todos los niveles, pero sobre todo ha afectado a la población que ya partía con carencias y que estas se han visto degradadas. El alto desempleo, la precariedad laboral, el desánimo generalizado así como en ocasiones la falta de medios con los que suplir estas carencias hace que las personas se encuentren en vicisitudes de difícil salida. Esto se suple en mayor parte gracias al apoyo informal que reciben las personas desde sus familias y medios no institucionalizados, así como cuando se ven en la necesidad de que acudan a los Servicios Sociales Comunitarios. Los cuales han sufrido una transformación en las últimas décadas desde su instauración, aunque todavía les queda mucho camino por recorrer.

Y es que se produzcan estos hechos hace que las personas no vean cubiertas sus necesidades sociales, y por tanto genere malestar y que no se llegue a un bienestar social generalizado en la población.

Por otra parte, las políticas sociales tienen que ser desarrolladas en momentos de crisis, ya que son cuando más falta hace para la población. Aunque como sabemos no siempre se apuesta por ello. Las políticas sociales varían en el tiempo y su constitución territorial hace que se produzcan desequilibrios en la población ya que no pueden acceder con los mismos derechos a recursos solo por el simple hecho de vivir en Comunidades Autónomas diferentes. (Vilà, 2012)

También debido a que la legislación implantada desde diferentes sectores políticos ha provocado una regresión, y es que la ley de reforma de la Administración Local limita de competencias los servicios de proximidad como son los Ayuntamientos, y de los cuales son grandes beneficiarios los ciudadanos y concretamente los usuarios de Servicios Sociales. Repercutiendo en estos últimos, y por tanto haciéndose más patente toda esta situación. (Consejo General del Trabajo Social, 2016).

El futuro de las políticas sociales podemos decir que va encaminado a que se apuesta por la adaptación a las necesidades existentes y de las que puedan aparecer, así como una apuesta en la financiación de las partidas que las componen, además de leyes que garanticen derechos a los ciudadanos desde la Constitución hasta otras de menor calado en materia social.

Si hablamos de las nuevas personas usuarias en Servicios Sociales decir que la realidad vivida hace unos años no es la actual, ya que antes de la crisis económica las personas que acudían a Servicios Sociales eran de un perfil muy concreto y por unas circunstancias también concretas. Actualmente esta situación ha pasado a ser transversal a la población ya que nadie escapa a poder caer en necesidad debido a cambios bruscos en la vida. Y es que como hemos visto el perfil principal es: de una mujer, con hijos/hijas de mediana edad y que solicita una ayuda económica para cubrir sus necesidades, que busca apoyo tanto de manera formal como informal y que tiene cargas económicas como pueden ser la vivienda, pero que en ocasiones lo suple para salir adelante a través de la economía sumergida. Por tanto, dando esta visibilización no buscamos marginalizar a este colectivo sino que se sepa cuáles son sus características para una mejor intervención de los/las profesionales del trabajo social en la ayuda o la información que vengán solicitando.

Es por ello que tenemos que dar voz a todas esas personas que lo están pasando mal e intentar en la medida de lo posible ayudarlas para que salgan adelante, intentado cubrir sus necesidades de la mejor forma con los recursos que tenemos, pero apostando también porque se les empodere y se les capacite con sus propias capacidades y habilidades para salir de esa situación.

## 5. Bibliografía

- Alemán, C. y Garcés, J. (1998). *Política social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. (2015). *Informe sobre el Estado Social de la Nación 2015. ¿Y si ya hemos salido de la crisis?* Obtenida el 15 de septiembre de 2016, de [http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1429257329\\_informe\\_estado\\_social\\_2015\\_3.pdf](http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/1429257329_informe_estado_social_2015_3.pdf)
- Cantó, O. (2010). El impacto de la crisis económica sobre los hogares más desfavorecidos. *Revista española del tercer sector*. (15), 67-89.
- Cercadillo, M. et al. (2013). Cambios en la realidad social: Dinamismo y procesos de ajuste en el marco de los Servicios Sociales de Atención Primaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), 265-274.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *I Informe sobre los Servicios Sociales en España* Obtenida el 18 de septiembre de 2016, de [http://www.aytopalencia.es/ciudad-servicios-sociales/sites/default/files/i\\_informe.pdf](http://www.aytopalencia.es/ciudad-servicios-sociales/sites/default/files/i_informe.pdf)
- Consejo General del Trabajo Social. (2016). *El trabajo social ante la reforma de la Administración Local* Obtenida el 10 de septiembre de 2016. <http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/TSReformaLocal.pdf>
- Dejuán, O. (2013). ¿Qué hace diferente a la crisis económica actual? *Revista de Economía Crítica*, (16), 309-311.
- Europapress (2016) *Radiografía de la economía sumergida en España*. Obtenida el 2 de octubre de 2016, de <http://www.europapress.es/economia/noticia-radiografia-economia-sumergida-espana-20160314212934.html>
- Fernández, T. y Ponce, L. (2012). Crisis. En Fernández, T., Vázquez, O. y de Lorenzo, R. (Eds.). *Diccionario de Trabajo Social* (pp. 129). Madrid: Alianza Editorial.
- Fundación FOESSA. (2013). *Análisis y perspectivas 2013: Desigualdad y Derechos Sociales* Obtenida el 16 de septiembre de 2016 de [http://www.foessa.es/publicaciones\\_compra.aspx?id=4556](http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?id=4556)
- Fundación FOESSA. (2014). *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España* Obtenida el 10 de septiembre de 2016. [http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII\\_INFORME.pdf](http://www.foessa2014.es/informe/uploaded/descargas/VII_INFORME.pdf)
- Fundación FOESSA. (2015). *Empleo precario y protección social* Obtenida el 5 de septiembre de 2016. [http://www.foessa.es/publicaciones\\_compra.aspx?id=5141&Diocesis=42&Idioma=1](http://www.foessa.es/publicaciones_compra.aspx?id=5141&Diocesis=42&Idioma=1)
- INE. (2016). *Encuesta de Población Activa*. Obtenida 17 de septiembre de 2016, de <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epao116.pdf>

Medina, C. (2000). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 10, 81-83. Obtenida 16 de septiembre de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/413672>

Santos, J. (2012). *El cuarto pilar*. Madrid: Paraninfo

Rodríguez, G. (2004.) *El estado del bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. Madrid: Fundamentos

Rondón, L.M. (2016). La voz de la ética como bisagra hacia la profesionalización y el estatus científico del Trabajo Social en tiempos trémulos. *Cuadernos de trabajo social*, 29 (2)

Rondón, L.M. (2013). *Voces para la ética del Trabajo Social en tiempos trémulos*. Madrid: Paraninfo.

Secretario de Estado de Servicios Sociales e Igualdad. (2012). Memoria del Sistema de Información de Usuarios/as de Servicios Sociales (S.I.U.S.S) Obtenida el 14 de septiembre de 2016, de [http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/Memoria\\_SIUSS\\_2012.pdf](http://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/Memoria_SIUSS_2012.pdf)

Vilà, A. (2012). La nueva generación de leyes autonómicas de servicios sociales (2006-2011): análisis comparativo. *Azarbe. Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (1), 145-149.

## 6. Anexos. Gráficas



Gráfica 1.



Gráfica 2.



Gráfica 3.



Gráfica 4.



## **Propuesta de intervención en Mediación Familiar basada en la inteligencia emocional**

**Elena Gamarra Jiménez**  
Trabajadora Social y Mediadora.

### **Resumen**

Actualmente la Inteligencia Emocional (IE) se está consolidando como una dimensión importante por su posible influencia sobre el proceso de mediación, siendo integrada cada vez más en programas de mediación en diversos países. El presente trabajo pretende extender el conocimiento del papel que desempeñan las emociones a lo largo de todo el proceso de mediación y en los mediados. Se describe además, algunos de los elementos o competencias emocionales clave que los mediadores deberían adoptar para concluir el proceso de mediación con un acuerdo satisfactorio para las partes mediadas. Se expone una propuesta de intervención para la práctica de la mediación en el ámbito familiar, integrando la IE y sus dimensiones como eje vertebrador de la intervención. Reconocimiento de los factores emocionales crea la oportunidad a restaurar, preservar o mejorar relaciones.

### **Palabras clave**

Inteligencia Emocional, Emociones, Mediación, Mediación Familiar, Conflicto y Transformación de Conflictos.

### **Abstract**

Emotional Intelligence is becoming an important dimension due to its possible influence over the mediation process. It is becoming more integrated in mediation programs in different countries. Current field work is trying to expand the knowledge of the role that emotions play in the mediation process and in mediators. It also describes some of the key emotional elements or competencies that mediators should adopt to conclude the mediation process with satisfactory results for all parties. It presents a proposal for intervention and the practice of mediation in a family environment, integrating Emotional Intelligence and its dimensions as the backbone of the intervention. Understanding emotional factors creates the opportunity to restore, preserve, or improve relationships.

### **Keywords**

Emotional Intelligence, Emotions, Mediation, Family Mediation, Conflict and Conflict Resolution

## 1. Mediación, concepto y modelo y Mediación Familiar.

Los resultados positivos obtenidos a través del ejercicio profesional de la mediación en todo el mundo (Foro mundial de Mediación, 2012) han hecho que en la actualidad la Mediación se haya revelado como una herramienta poderosa, capaz de fortalecer a las personas, acercar perspectivas diversas e identificar soluciones inclusivas, eficientes y sostenibles. En ese proceso, los mediadores han adquirido las herramientas y las habilidades internas para contener, resolver y transformar situaciones conflictivas, a partir de un nuevo esquema de relaciones basado en la cooperación (Foro mundial de Mediación, 2012).

Son numerosas las definiciones que hacen referencia al concepto de Mediación. La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles define la mediación como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”. Para otros autores, el concepto de mediación engloba otros aspectos esenciales en la mediación, como es la comunicación y su restauración o facilitación e implica el uso de la creatividad para llegar a soluciones que satisfagan las necesidades de las partes (Rozenblum, 1998). Otros autores van más allá y se centran en el objetivo de la mediación introduciendo conceptos como la restitución del poder de las partes como nos presenta Pastor e Iglesias (2011, pp. 85), la mediación tiene como “principal objetivo la restitución del poder de las partes y la creación de canales de comunicación anteriormente perdidos o disfuncionales, aspectos que van a generar en ellos una legitimación hacia el otro que mejoran la capacidad de las propias partes para la toma de decisiones beneficiosas para ambos, además establece a ambas partes como iguales y capaces de resolver sus propios conflictos”.

Munné y Mac-Cragh (2006), desarrollaron los denominados “Los diez principios de la mediación” siendo considerados por algunos autores (Pastor e Iglesias, 2011) la filosofía de la mediación y que por lo tanto han de estar presentes en cualquier ámbito de la práctica de la mediación, independientemente de su contexto de intervención.

**Figura 1. Los diez principios de la mediación de Munné y Mac-Cragh (2006) recuperado de Pastor e Iglesias (2011).**

1	La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2	La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
3	La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4	El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
5	La necesidad de privacidad de los momentos difíciles.
6	El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
7	La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8	La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
9	La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
10	La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

Sin embargo, el concepto de conflicto en el ámbito en el que se centra el presente trabajo, ha de referirse exclusivamente al conflicto familiar. La interacción de diversos elementos provoca las diferencias que se constituyen en la génesis del conflicto. Existen necesidades, intereses, comportamientos, deseos y expectativas comunes e individuales en la relación de familia; similitudes y diferencias en las formas de pensar, actuar y en los comportamientos. Lo que sugiere que el conflicto familiar adquiere una dimensión dinámica: es un proceso en el que las relaciones son constantes en el tiempo (Foro mundial de mediación, 2012).

Actualmente la mediación transformativa ha sido aplicada en una gran variedad de campos y sectores de la práctica de intervención en conflictos, tales como en mediación familiar y de divorcios, disputas laborales, pequeñas disputas civiles, conflictos entre vecinos, etc. (Folger, 2008). La mediación desde el enfoque transformativo pretende salvaguardar y elevar el potencial que la mediación ofrece como proceso de resolución de disputas.

Este enfoque de la mediación para algunos autores (Bush y Pope, 2008; Folger, 2008) implica una experiencia singular, siendo una herramienta poderosa para las partes en conflicto. Esto deriva de la confianza depositada en el poder de la interacción humana como instrumento esencial para liberar el potencial de las personas para la revalorización y el reconocimiento.

Desde el punto de vista del modelo transformativo los autores Bush y Pope (2008) definen a la Mediación como *“un proceso en el que una tercera parte trabaja con las partes en conflicto para ayudarlas a cambiar la cualidad de su interacción y pasar de lo negativo y destructivo a lo positivo y constructivo, cuando exploren y hablen sobre cuestiones y posibilidades para la resolución del conflicto”*.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente plasmado, se podría decir que la Mediación es una estrategia poderosa y actualmente en auge como alternativa para la resolución de conflictos. Tal es así, que se han desarrollado en los últimos años Leyes que legitima a esta estrategia como opción de resolución de conflictos no sólo en el ámbito extrajudicial, sino también en el intrajudicial. Son diversos los estudios existentes en la materia (Viana, 2014), que desarrollan diferentes modelos de mediación, siendo el enfoque transformativo el que otorga mayor importancia a las partes en conflicto, empoderándolas y haciéndolas partícipes de su propia situación y posibles soluciones, desarrollando habilidades sociales y emocionales a lo largo de todo el proceso.

Es por ello, que se hace necesario concretar y delimitar el ámbito de intervención de la Mediación en el campo de la Mediación Familiar como eje vertebrador del trabajo que aquí se presenta. En el año 2009 se publicó la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía que recoge y define el concepto de Mediación familiar como *“el procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos que puedan surgir entre miembros de una familia o grupo convivencial, mediante la intervención de profesionales especializados que, sin capacidad de decisión sobre el conflicto, les asistan facilitando la comunicación, el diálogo y la negociación entre ellos y ellas, al objeto de promover la toma de decisiones consensuadas en torno a dicho conflicto”*. En dicha Ley también se recogen los principios de la Mediación Familiar que han de estar presentes en todo el proceso, siendo los siguientes: voluntariedad, interés de las personas menores de edad y de las personas en situación de dependencia, imparcialidad y neutralidad, confiden-

cialidad de la mediación familiar y secreto profesional de la persona mediadora, carácter personalísimo, buena fe y flexibilidad.

Para algunos autores (Gale, Mowery, Herrman y Hollet, 2002), la mediación aplicada al medio familiar sería la forma alternativa de resolver algunos de los conflictos derivados de una ruptura familiar, conflictos tales como la custodia, el pago por los alimentos de los hijos y la pensión compensatoria para él o para la cónyuge. Para completar esta definición se acoge la aportación de Milne (1986), definiendo la mediación familiar como *“una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol del cual consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos, ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término”*.

El modelo transformativo aplicado al ámbito familiar podría ser la primera aproximación a nuevas propuestas de intervención, cuyo foco principal recayese en las emociones emergentes del conflicto que han llevado a las partes implicadas a solicitar la ayuda del servicio de mediación para poder establecer un acuerdo satisfactorio para los mediados. Implantar una nueva metodología de intervención en mediación familiar basada en los modelos de Inteligencia Emocional existentes, podría dar respuesta a las posibles necesidades o carencias detectadas en el proceso y mejorar a su vez, la calidad del servicio prestado.

## **2. El papel de la inteligencia emocional en el proceso de la Mediación Familiar.**

Los elementos que se detectan en el conflicto familiar se pueden clasificar en dos categorías: a) elemento afectivo o relacional: hace referencia a las emociones intensas y descontroladas derivadas en su gran mayoría por percepciones erróneas cargadas de reproches hacia el otro, creación de estereotipos y una mala comunicación. b) Elemento informativo: hace referencia al conocimiento erróneo del otro, de sus necesidades e interés por falta de información (Foro mundial de mediación, 2012).

El concepto de Inteligencia Emocional (IE) apareció por primera vez en la literatura científica, hace algo más de 25 años cuando fue definida por dos profesores de psicología estadounidenses (Salovey y Mayer, 1990) como: *“La habilidad para percibir y expresar las emociones, asimilar las emociones en el pensamiento, comprender y razonar a través de las emociones y regular las emociones en uno mismo y en los demás”* (Mayer y Salovey, 1997). Aunque no tendría una gran repercusión en la sociedad hasta la aparición de un *best seller* que utilizaba el término como título (Goleman, 1995). Se despertaba entonces un gran interés dentro de la comunidad científica por el concepto, convirtiéndose en un campo atractivo para la investigación, que ha generado en estos últimos años importantes hallazgos sobre sus efectos para el funcionamiento personal y social. Al mismo tiempo se desarrollaban diferentes enfoques o modelos en las se sustentaban dichas investigaciones, cada una con su abordaje sobre distintas dimensiones (Mayer, Salovey, Caruso y Cherkasskiy, 2011). Dentro de los modelos desarrollados sobre los que se sustenta la ciencia de la IE, se distinguen los modelos mixtos y los modelos de habilidad basados en el procesamiento emocional de la información (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

El presente estudio, siguiendo la línea de investigación de diversos autores en España como Fernández-Berrocal y Extremera (2005), se desarrolla a partir del modelo de habili-



dad basado en el uso adaptativo de las emociones y su influencia sobre la toma de decisiones en el crecimiento personal (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009).

Este modelo está compuesto por cuatro ramas que evalúa habilidades emocionales básicas: la percepción, la facilitación, la comprensión y la regulación. Se ha comprobado que están asociadas a distintos indicadores de bienestar y calidad de vida en diferentes poblaciones (Mayer et al., 2011). A continuación de forma esquemática se presentan el modelo y sus diferentes dimensiones en la figura 2.

**Figura 2. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997) recuperado de Extremera y Fernández-Berrocal (2004).**

Habilidades Integrantes	Breve Descripción
Percepción y expresión de las emociones	La habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como la de percibir emociones en objetos, arte, historias, música y otros estímulos.
Asimilación de la emoción en el pensamiento	La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
Comprensión y análisis emocional	La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales.
Regulación reflexiva de las emociones	La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

El descontrol de estas habilidades y emociones genera el conflicto, que, graduado, irá de menor a mayor, dependiendo de la intensidad del descontrol (Foro mundial de mediación, 2012), por lo que en los últimos años se ha empezado a incluir el papel de las habilidades emocionales como base prioritaria para alcanzar un acuerdo satisfactorio para las partes implicadas en el desarrollo de la intervención mediadora en la resolución de conflictos en el seno familiar (Bush y Pope, 2008; Folger, 2008; Goleman, 1995). Por ejemplo, algunos estudios previos nos muestran que en relaciones de convivencia o de conflicto, la consecución o el reajuste de objetivos siempre van acompañados de sentimientos y emociones que determinan nuestro comportamiento y actuación (Acosta, 2004). Pero además, diferentes investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional actúa como constructo fundamental para definir el perfil del mediador (García, Estévez y Letamendía, 2007; Salvador y García, 2010). En este sentido, evidencias empíricas nos muestran que la percepción del mediador sobre el conflicto mediado y los mediados está influida directamente por las emociones que experimenta en el transcurso de dicho proceso. Que además, las emociones que experimenta con mayor frecuencia son negativas frente a las positivas y por último que el lenguaje verbal y no verbal que expresan los mediadores suelen coincidir (Smilovitz, 2008).

Otros autores sugieren que los mediadores se enfrentan a las emociones del dolor, la ira y el miedo subyacentes en los mediados que aparecen a lo largo de todo el proceso de mediación. Una sensación de satisfacción, equidad y justicia no puede ocurrir hasta que se aborda ésta tríada emocional. Esta trenza de emociones, a menudo es evitada e ignorada pero debe ser hábilmente desatada, para que se pueda con éxito utilizar la evaluación del riesgo racional y análisis del árbol de decisión. De hecho, tratar con estas emociones a menudo puede ser la clave para una mediación exitosa (Epstein y Epstein, 2010).

No obstante, estos trabajos han analizado por un lado las emociones que genera el conflicto en el seno familiar, las emociones que experimentan los mediados en a lo largo de todo el proceso de mediación. Y por otro lado, nos muestran las habilidades sociales y emocionales que deben desarrollar los mediadores, las técnicas empleadas por los mismos basadas en las emociones y las emociones de los mediados a las que deben enfrentarse para alcanzar un acuerdo de mediación exitoso y satisfactorio para ambas partes implicadas en el conflicto. Otra línea de investigación prometedora es conocer los mecanismos explicativos por los que las personas mediadas con más habilidades emocionales experimentan el conflicto desde una visión más positiva y son capaces de lograr un acuerdo exitoso donde satisfaga las necesidades de los mediados.

En este sentido, desarrollar habilidades emocionales en los mediados a lo largo del proceso de mediación puede resultar clave para el éxito de la misma. De esta manera, unos niveles elevados de habilidades emocionales de los mediados permitirían controlar y regular mejor los estados emocionales negativos provocados por los estresores asociados al conflicto familiar y al proceso en sí de mediación. A su vez, estos niveles bajos de experiencia negativa asociada al conflicto podrían explicar un aumento de los casos mediados considerados como exitosos, mejorando la comunicación entre las partes y la capacidad de resolver sus propios conflictos que pudieran surgir en un futuro.

El presente trabajo y teniendo en cuenta, lo anteriormente descrito, pretende elaborar una propuesta de mediación en el ámbito familiar, basado en el modelo transformativo del conflicto teniendo como eje vertebrador del mismo la IE, ya que resulta el modelo más próximo a este campo en concreto. En los apartados posteriores se examinará el papel del mediador y algunas técnicas aportadas por diferentes autores que contemplan algunas dimensiones que se podrían encuadrar dentro del modelo de IE de Mayer y Salovey (1997).

Tras el análisis de la literatura presentada, en el siguiente apartado se expone una propuesta de intervención de la mediación familiar que tiene como eje vertebrador la IE y sus cuatro dimensiones que podría resultar la clave a las necesidades no cubiertas y descritas por los mediados que han acudido a la mediación como estrategia para la resolución de sus conflictos familiares.

### **3. Propuesta de mediación.**

La mayoría de las mediaciones en el ámbito familiar se llevan a cabo por derivaciones que realizan los Juzgados de Familia tras el comienzo del proceso judicial debido a la interposición de una demanda. Es preciso que las partes implicadas en el conflicto hallen un servicio de Mediación Familiar que se identifique con sus necesidades. Espacio que los mediados vinculen a una oportunidad de mejorar la comunicación deteriorada y dónde ad-

quieran y desarrollen las habilidades sociales y emocionales necesarias para una posterior toma de decisiones que satisfagan las necesidades de las partes implicadas.

A lo largo de todo el proceso de mediación, pero sobre todo, al inicio del mismo es muy importante desarrollar las habilidades emocionales, habilitando un espacio real de tiempo en el que a través de algunas dinámicas y técnicas los mediados se hagan conscientes de las emociones que sienten y los motivos que las desencadenan. Sólo haciéndose responsables de su propia situación es posible dar lugar a la transformación del conflicto, que a su vez, será posible si se trabaja con las emociones en su estado más puro.

El análisis de la literatura de mediación en el ámbito familiar, las evidencias empíricas sobre el papel que desempeña la IE y experiencias que comparten características similares, aportan una serie de directrices, recomendaciones y visión práctica para elaborar un proceso de mediación estructurado teniendo en cuenta en su elaboración los modelos teóricos en los que se sustenta: el Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997) y el Modelo Transformativo de Mediación (Folger, 2008).

Este trabajo tiene como objetivo general crear un servicio de mediación familiar basado en el desarrollo de la IE.

Además del objetivo general se plantean otros específicos:

- Objetivo específico 1: Mejorar y mantener el canal de la comunicación y relación entre los mediados, ayudando a resolver los conflictos surgidos en la unidad familiar y disminuir en frecuencia e intensidad en la curva de hostilidad (Allaire y McNeil, 1983).
- Objetivo específico 2: Dotar a todas las partes involucradas en el conflicto de herramientas y habilidades sociales y emocionales tales como, la comunicación, gestión emocional, etc., ayudándoles a regular mejor los estados emocionales negativos provocados por las situaciones de conflicto.
- Objetivo específico 3: Aumentar el equilibrio emocional y los niveles en habilidades emocionales, alcanzando un mayor número de acuerdos estables, duraderos y consensuados.

Así, basándonos en la literatura comentada anteriormente, se establecen los siguientes resultados como los esperados:

- Resultado esperado 1: Los mediados con altos niveles en habilidades emocionales manifestarán mejor comunicación y menor intensidad en la curva de hostilidad.
- Resultado esperado 2: Los mediados manifestaran mayor conocimiento en habilidades sociales y emocionales.
- Resultado esperado 3: El aumento del equilibrio emocional y los niveles en habilidades emocionales aumentará el número de acuerdos estables, duraderos y consensuados.

Esta propuesta de intervención se desarrolla con una metodología activa y participativa, atendiendo a las características de las personas que van a participar en el mismo. Mantener la motivación de los/las participantes es una tarea muy importante para el desarrollo de todo el procedimiento para que se considere exitoso. El equipo profesional debe estructurar las sesiones con el propósito de cubrir las necesidades demandadas y mejorar la calidad del ser-

vicio. Además, para la evaluación de dicha propuesta de intervención se realizará una evaluación pre-test y pos-test que analizaremos a posteriori de una forma más detallada.

### 3.1. Consideraciones previas

El proceso de mediación se plantea desde la co-mediación. Los mediadores han de ser profesionales de diferentes ramas sociales (derecho, psicología, trabajo social, educación social) (Morán, 2015), estar formados debidamente en técnicas de mediación y resolución de conflictos, así como, estar inscritos en el registro de mediadores correspondiente. Es imprescindible, que los mediadores estén formados en Inteligencia Emocional, para una adecuada aplicación de la propuesta de intervención aquí presentada. A continuación se presentan los bloques establecidos y diferenciados propuestos para una mediación familiar:

**Bloque 0:** Supone el inicio del proceso de mediación, en el cual se trabaja con las partes para identificar la naturaleza del conflicto (Morán, 2015) y crear un clima de confianza. Espacio donde puedan expresar sus inquietudes, miedos o dudas referentes al procedimiento. Se promueve la participación y motivación de las partes para continuar dicho proceso. Este bloque o está compuesto por la primera sesión que hace referencia a la sesión informativa o primera toma de contacto con los mediados. Además, antes de finalizar la sesión si los mediados están dispuestos a continuar con el procedimiento y siempre con su consentimiento, se les expedirá el pre-test para a posteriori poder realizar la evaluación de la propuesta de intervención.

**Bloque 1:** Este bloque está compuesto por dos sesiones. En ellas se trabajará con las partes, de forma activa, las emociones que les genera el conflicto a tratar y disminuir las emociones negativas o transformarlas, haciéndoles conscientes de su propia situación de tal forma, que participen en su propio cambio hacia una visión positiva del conflicto para alcanzar de forma conjunta un acuerdo que satisfaga realmente la necesidades de los implicados.

**Bloque 2:** Consta de dos sesiones, donde una vez adquiridas las herramientas necesarias para la gestión emocional del conflicto, se motiva a las partes para que exploten su creatividad para elaborar ideas y propuestas de soluciones de los ámbitos a tratar dentro del propio conflicto y poner fin al mismo, mejorando la comunicación, el equilibrio emocional que desemboca en una mayor autoestima y la relación entre los mediados.

**Bloque 3:** Hace referencia a la última sesión de la mediación, donde se define el acuerdo en función de las soluciones propuestas para el fin del conflicto (Morán, 2015), aportadas por las partes en las sesiones previas. Además, se expedirá de nuevo los instrumentos de evaluación para proceder a su posterior análisis y comparar resultados con el pre-test. Conjuntamente se expedirá instrumentos de medición de satisfacción con el servicio de mediación recibido.

Antes de comenzar a estructurar las sesiones y su contenido, se hace necesario tener en cuenta que el proceso de la mediación es un proceso dinámico y que se deben adecuar a las características y peculiaridades de cada caso, dando respuesta a las necesidades expuestas por los mediados (Morán, 2015). Los mediadores aplicarán las técnicas, instrumentos y

dinámicas apropiadas en el momento que corresponda y que resulten afines a los modelos teóricos sobre los que se sustenta.

En relación a la duración del procedimiento se estima en una media de seis sesiones, una por semana, por procedimiento de mediación familiar de hora y media aproximadamente cada sesión, susceptibles a cambios, pudiéndose alargar o reducir según cada caso particular. Por supuesto siempre se mantendrá una postura abierta a la participación de aquellas personas inmersas en el conflicto que puedan información relevante (Morán, 2015).

### 3.2. Desarrollo Bloque 0: Sesión informativa.

1ª Sesión informativa con las partes.

En un primer momento se realiza la presentación de los profesionales y de las partes implicadas en el conflicto. En este punto es importante que los mediadores pregunten por la posibilidad de tutear a las partes mediadas, ya que facilita un clima de confianza y de distensión. Seguidamente se transmite el significado de la mediación, los principios de la mediación según Munné y Mac-Cragh (2006), anteriormente citado, explicar el carácter voluntario y confidencial de la mediación, las funciones de los mediadores, desarrollo y ventajas del proceso, sus reglas y normas, duración de las sesiones y de la mediación y el coste de las mismas.

Para el conocimiento de la motivación del uso del servicio de mediación familiar es importante realizar preguntas abiertas relacionadas, tales como: *¿Qué era la mediación para ti? ¿Por qué habéis elegido el servicio de mediación familiar para resolver vuestro conflicto? ¿Qué esperas conseguir con este proceso?,...*

Es indispensable despertar su motivación e implicación en todo el proceso (Morán, 2015). Para ello, los mediadores explican en qué consiste el modelo transformativo del conflicto tratando temas como que el conflicto es algo inherente a la convivencia de las personas en el mismo hogar. Que además, existe la curva de hostilidad dentro del conflicto y que posiblemente se encuentren en el momento más álgido del mismo. Que el conflicto genera emociones negativas y malestar entre las partes implicadas. Que existen temas importantes a tratar, que les preocupa, como consecuencia del conflicto principal.

Con ello se pretende transmitir a las partes que los mediadores y el servicio poseen los conocimientos necesarios derivados de este tipo de conflictos. De este modo, las partes se sentirán identificadas y no verán como algo lejano a su caso particular lo que el servicio le ofrece. Además, se recalca la importancia que las emociones tienen sobre la toma de decisiones y que se trabajará de forma activa en ellas para mejorar su comunicación y regulación emocional.

Para cerrar esta primera sesión y si las partes están de acuerdo en continuar se firma el acuerdo de mediación, el compromiso de confidencialidad y los cuestionarios del pre-test para evaluar la eficacia del servicio. Muy importante reconocer la importancia de que las partes hayan acudido a esta primera sesión y animarles a continuar con la oportunidad que se están brindando con el uso de este servicio.

El lenguaje utilizado se adecuará a las características de los mediados, en función de edad, nivel cultural, cultura, etc., transmitiendo en todo momento, a través, de a comunicación verbal y no verbal cercanía, seguridad, confianza, firmeza, calidez y tranquilidad.

### 3.3. Desarrollo Bloque 1: Exploración del problema

#### 2ª Sesión con los mediados: El conflicto.

La segunda sesión hace referencia a la recogida de información acerca del conflicto principal. Los mediadores necesitan conocer el origen del conflicto para cada una de las partes. Saber si coinciden en el foco del problema. Es necesario definir el conflicto principal y los temas a tratar derivados del mismo. Es una forma de que ambas partes tomen consciencia de su situación y conformar un punto sobre el que trabajar para la transformación del conflicto y alcanzar acuerdos viables a posteriori.

En esta sesión la función de los mediadores será: la receptividad; la empatía; el respeto; el calor humano y la objetividad (Levesque, 1998). Los objetivos y estrategias utilizados por los mediadores serán: la escucha activa; reflejar; recogida de información; aportación de información; utilización de un lenguaje neutro; decidir el ritmo de la sesión; utilizar el humor (Levesque, 1998). Se añaden la realización de preguntas exploratorias, resumen y reformulación.

La divergencia de opiniones entre los mediados, sobre el origen y causas del conflicto, aporta información valiosa en cuanto a la relación existente entre ambos, la comunicación, la percepción del conflicto y las distintas formas de afrontamiento que acoge cada parte en relación al conflicto tratado (Morán, 2015). Antes de dar por finalizada la sesión es muy importante recalcar el esfuerzo que están realizando los mediados.

#### 3ª Sesión con los mediados: Exploración emocional

La tercera sesión se va a centrar exclusivamente en la exploración de las emociones subyacentes derivadas del conflicto. Para llegar a la cuarta dimensión del modelo de IE Mayer y Salovey (1997), regulación emocional y aplicarla en el conflicto en el ámbito familiar, es necesario previamente, que desarrollen las tres primeras ramas de dicho modelo. Para ello, en primer lugar se trabajará con la identificación de las emociones en las personas y en uno mismo, que desencadenan el conflicto a tratar. Los mediadores prepararán una dinámica (Véase Anexo I) dirigida a desarrollar esta dimensión de la IE. Esta dinámica inicial tiene como objetivo principal la toma de consciencia de las emociones que sienten cuando entran en contacto con aspectos del conflicto. La primera dinámica consistirá en que escriban cinco emociones que sienten sobre el conflicto y posteriormente se hará una puesta en común, abriéndose un pequeño debate sobre qué es lo que más le ha llamado la atención, si las emociones que sienten coinciden con la contraparte o si por el contrario no se asemejan y si habían pensado en algún momento que la otra parte implicada podía sentirse como ha descrito. El tiempo para reflexionar, escribir y verbalizar favorece la toma de consciencia de aquello que sentimos en uno mismo y en los demás. Para el desarrollo de las ramas dos y tres, correspondientes a la asimilación de la emoción en el pensamiento y la comprensión y el análisis emocional respectivamente, se pondrán en práctica dos dinámicas que pretenden trabajar la comunicación verbal y no verbal que expresan respecto al conflicto tratado (Véase Anexo II y III). La primera dinámica irá enfocada a la comunicación verbal del conflicto. Se le pedirá a cada una de las partes que piensen qué estilo de comunicación verbal y afrontamiento adopta ante el conflicto; el estilo pasivo, el estilo agresivo o

el estilo asertivo. En este punto se hará una breve explicación de lo que significa cada estilo de comunicación verbal para mayor entendimiento. A posteriori se realizará una puesta en común en la que se les pedirá que comenten si perciben el mismo estilo que se ha otorgado la parte opuesta. Con la segunda dinámica se desarrollará la comunicación no verbal a través de una dinámica en la que se les pedirá a los mediados que representen al menos dos emociones que les causa el conflicto a través de la mímica. Deberán adivinar qué emoción se está representando. Se abrirá un pequeño debate en torno a la actividad desarrollada para profundizar en la forma de comunicación que adoptan y cuál quisieran acoger en adelante con respecto al conflicto tratado y/u otros posibles conflictos futuros. Con estas dinámicas se pretende favorecer el establecimiento de una nueva forma de comunicación entre los mediados. Por último, para trabajar la cuarta y última rama del modelo de IE en el que se basa esta propuesta de intervención que hace referencia a la regulación reflexiva de las emociones. Para ello, se llevarán a cabo dos dinámicas, una que favorecerá el desarrollo de la habilidad de la empatía, mientras que la otra dinámica fomentará el reconocimiento de las partes mediadas. Para el desarrollo de la empatía se realizará un intercambio de roles (Cobb, 1991) (Véase Anexo IV), en el que se le pedirá a cada mediado que se haga pasar por el contrario y que exprese lo que siente como la identidad adoptada. A continuación se comentará la actividad. Llegados a este punto y tras el esfuerzo realizado por las partes mediadas, se hace necesario habilitar un espacio dirigido al reconocimiento de los mediados. Mediante la puesta en marcha de una dinámica (Véase Anexo V) se promueve el reconocimiento mutuo entre las partes mediadas. En dicha dinámica se les pedirá que notas escriban valores o cualidades positivas de la otra parte que hayan observado en el desarrollo del proceso de mediación hasta el momento. Además se acompañará de un escrito un poco más amplio, donde se plasme un mensaje totalmente libre, desde una visión positiva referente al conflicto. Esta dinámica es de especial importancia, ya que brinda la oportunidad de practicar una nueva forma de comunicación desde un punto de vista positivo en relación a la persona y el conflicto.

Esta sesión tiene como principal objetivo establecer una comunicación funcional y honesta, favorecer sentimientos, identificar y clarificar roles, compartir la información e identificar las expectativas (Levesque, 1998). Para ello los mediadores usarán las técnicas de parafrasear y resumir, individualizar y reformular, universalizar y confrontar, reencuadrar e interpretar (Levesque, 1998). Junto con los reencuadres se pretende legitimar a los mediados para transformar su posición negativa de confrontación en una posición positiva de colaboración (Díez y Tapia, 1999), mostrando las habilidades y herramientas que poseen para resolver los conflictos, expresar sus deseos o peticiones de forma asertiva.

En esta sesión cabe dedicar una especial mención al buen uso del silencio ya que es un factor que permite facilitar el desarrollo de la inteligencia emocional (Robles, 2015). El silencio permite a cada mediado centrar y focalizar su pensamiento en sí mismo y en sus emociones, facilita la reflexión, así como la toma de consciencia de lo que están sintiendo y el por qué lo sienten. El mediador debe conocer cuando es el momento de usar el silencio en el desarrollo de las dinámicas para favorecer la implicación de las partes en las mismas y obtener el mayor beneficio de ellas.

Antes de finalizar la sesión se hace necesario agradecer su disposición y participación en las dinámicas propuestas y el esfuerzo que requiere.

### 3.4. Desarrollo Bloque 2: Aclarar y Toma de decisiones

#### 4ª Sesión: Aclarar el conflicto

La sesión cuatro está destinada al trabajo conjunto de las partes implicadas en el conflicto. Para ello, se hace necesario resumir y recordar todo lo trabajado hasta el momento. En esta fase es interesante exponer los aspectos positivos que cada parte ha observado en las aportaciones de la parte contraria. Es una forma aclaratoria de visualizar las necesidades y puntos en común, apartando la atención de los puntos que los separan y que genera el conflicto.

Llegados a este punto, los mediadores tienen como finalidad el comienzo de la facilitación de la negociación, a través, de la identificación de las necesidades, exposición de lo que está en juego, equilibrar poderes, favorecer la toma de decisiones (Levesque, 1998). Llevarán a cabo técnicas de previsión de dificultades y destacar las similitudes, promoviendo la creatividad y mostrando una actitud de flexibilidad y realismo (Levesque, 1998). Añadir el uso del resumen y parafraseo de toda la información, observando los flujos de comunicación y su contenido para transformar los mensajes con connotaciones negativas en positivos (Morán, 2015).

Finalmente se le pide a los mediados que piensen en los temas subyacentes en los que hay que alcanzar algún acuerdo y en las propuestas viables para darle solución. Se promueve la creatividad y flexibilidad. Se propone como tarea para casa, para que traigan sus propuestas reflexionadas y fundamentadas para la próxima sesión. Resulta interesante que los mediados interioricen, reflexionen y asimilen todo lo expuesto y trabajado durante el proceso.

#### 5ª Sesión con los mediados: Propuesta de soluciones y toma de decisiones.

Esta quinta sesión hace referencia a la puesta en común de las posibles soluciones que proporcionan las partes y se consensua el orden de los temas a tratar. El uso del rotafolios en esta fase resulta muy útil ya que en él se plasma y visualiza las propuestas de cada mediado en relación a cada tema a tratar. Se establecen los puntos de conexión dentro de las propuestas aportadas por cada uno de los mediados, así como las diferencias. La función principal de los mediadores en este punto es la facilitación de la negociación, favoreciendo la toma de decisiones, poniendo a prueba la realidad, realizando una planificación (Levesque, 1998).

Para que el acuerdo resulte viable y estable en el tiempo, es necesario contemplar todas las opciones posibles mediante preguntas hipotéticas y presuposicionales (Morán, 2015): *¿Mejorará la relación con esta decisión?; En el pasado no funcionó esta alternativa, ¿crees que funcionará de aquí en adelante?,...*

Finalmente en el rotafolios se plasma las decisiones que se han tomado conjuntamente en relación a los temas tratados, siendo realistas, equilibrados, consensuados y alcanzables.

Al término de la sesión se recuerda y agradece el esfuerzo y empeño y como resultado se ha obtenido un acuerdo y una mejora en su comunicación y relación.



### 3.5. Desarrollo Bloque 3: El acuerdo.

6ª Sesión con los mediados: el acuerdo.

Resulta ser la última fase de la mediación, dónde se hace entrega del acuerdo parcial o final a las partes y se procede a su lectura repasando junto a ellos todos los puntos. Los mediadores resaltaran la importancia del cumplimiento del acuerdo (Morán, 2015) y de la importancia de la implicación que han mantenido a lo largo de todo el procedimiento.

A posteriori se pasa a firmar el acuerdo, tanto por los mediadores como por las partes implicadas. Antes de finalizar se hace entrega del pos-test con los cuestionarios de evaluación que ya se pasaron el pre-test, junto con cuestionarios de satisfacción para evaluar el papel de los mediadores, el proceso y el acuerdo, para conocer la eficacia de la mediación y posibles futuras modificaciones, en caso de que sean necesarias (Bethel y Singer, 1982).

### 3.6. Evaluación

Con la evaluación cuantitativa se pretende medir la eficacia de la aplicación de la presente propuesta de intervención de la mediación en el ámbito familiar basada en el modelo transformativo del conflicto y el desarrollo de la IE. Se realizará mediante un diseño pretest-posttest de un solo grupo (Cook y Campbell, 1979). A los mediados que estén de acuerdo se les expedirá una serie de cuestionarios en la sesión informativa (pre-test), y una vez haya finalizado el proceso de mediación se volverán a pasar los mismos cuestionarios para poder evaluar así los resultados de dicha propuesta de intervención (pos-test). La utilización de un pre-test posibilita evaluar la cantidad de cambio que se ha producido con la intervención, cuántos sujetos han cambiado en una dimensión particular. Esto nos permite averiguar el efecto de la intervención y hacer una valoración del cambio ocurrido desde el pre-test hasta el pos-test, así como evaluar los beneficios que reporta la IE en las personas mediadas.

Además, al finalizar también se expedirá un cuestionario de satisfacción del servicio de mediación que han recibido las partes mediadas y se contabilizará el número de mediaciones en las que se han establecido acuerdo. A posteriori se procedería a la recogida y análisis de datos.

#### 1.5.1 Instrumentos

##### *Inteligencia Emocional Percibida*

Para evaluar la IEP se utiliza la escala *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995; en su versión adaptada al castellano de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004). Es una medida de auto-informe que recoge tres habilidades emocionales: Atención (grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones), Claridad (capacidad que las personas creen que tienen para percibir y diferenciar entre emociones) y Reparación emocional (grado en que las personas creen que son capaces de modificar sus estados de ánimo, reduciendo las emociones negativas y prolongando las positivas). Compuesta en su totalidad por 24 ítems que se reparten en 8 ítems para cada dimensión.

Estilos de Comunicación

Para evaluar los estilos de comunicación se utiliza el Inventario de Estilos de Comunicación (Sánchez-Aragón y Díaz-Loving, 2003; en su versión reducida de Roca, 2003), donde se evalúa el estilo de comunicación propio y el de la pareja, así como, la percepción que se tiene del estilo y nivel de autodivulgación de la otra parte. Cada uno dividido por dos dimensiones: estilo positivo y estilo negativo.

Se contabilizará el número de mediaciones en las que se han establecido acuerdo.

4. **Árbol de decisión de la Mediación Familiar basada en la Inteligencia Emocional**

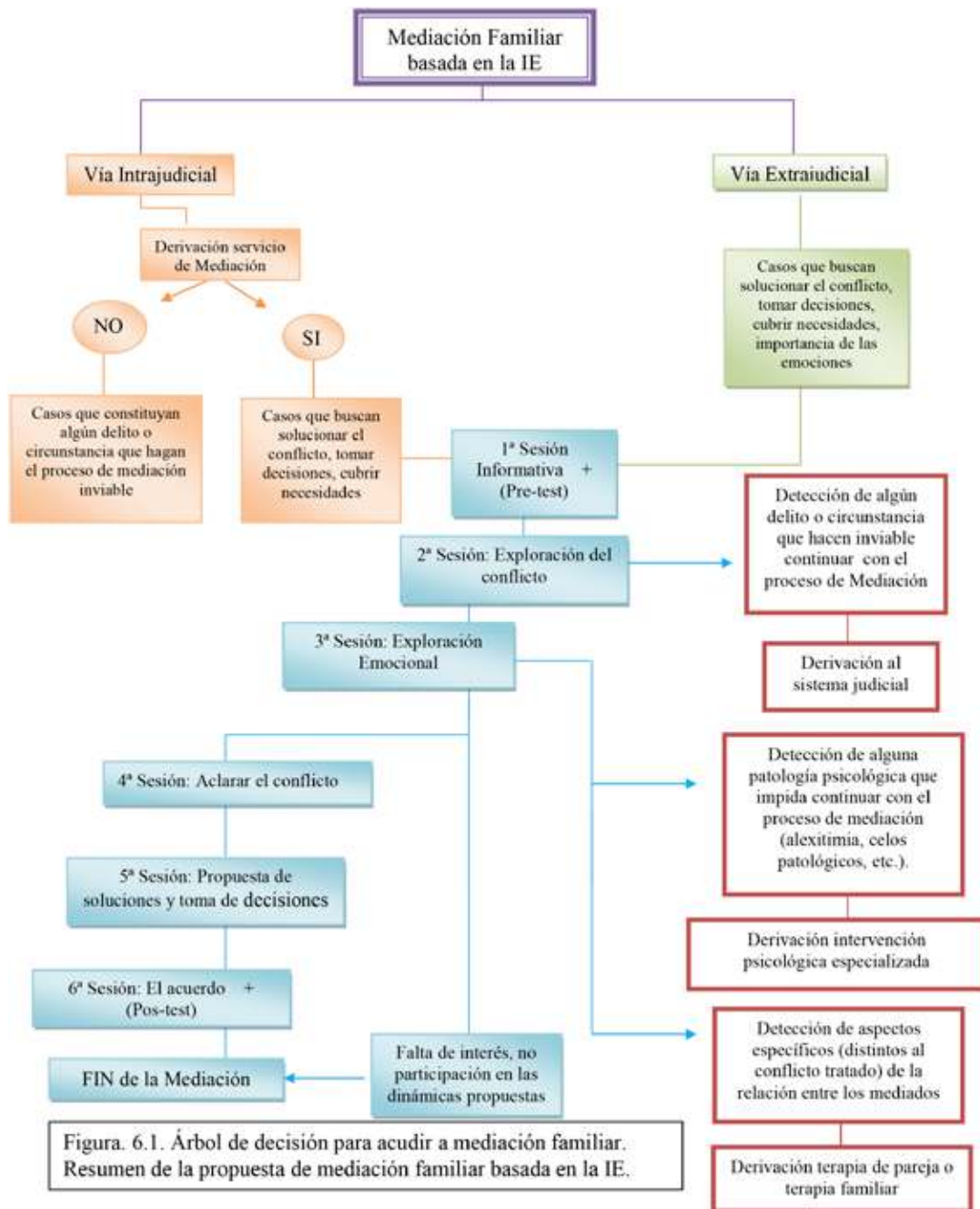


Figura. 6.1. Árbol de decisión para acudir a mediación familiar. Resumen de la propuesta de mediación familiar basada en la IE.

## 5. Conclusiones

Los cambios de transformación que se está gestando a nivel mundial, y concretamente en España, están modificando el concepto de familia y generando nuevos conflictos dentro del seno familiar (Rondón, 2011). Es por ello que el presente trabajo presenta como objetivo general crear un servicio de mediación familiar basado en el desarrollo de la IE.

Sin embargo, la implantación de nuevos programas o propuestas de intervención en la mediación familiar no se fomentarán sino se preserva y promueve el valor único de la mediación. Cuando los agentes institucionales llegan a familiarizar este servicio con una práctica mediadora directiva o no encuentran diferencia con otras alternativas disponibles para la resolución de conflictos, menor será su apoyo y financiación a la puesta en marcha de nuevos programas o propuestas de intervención mediadora (Folger, 2008).

La mediación familiar aplicada desde un enfoque transformativo proporciona a la práctica una experiencia singularmente poderosa para quienes están en conflicto, ya que confía en el poder de la interacción humana para liberar el potencial de las personas para la revalorización y el reconocimiento (Folger, 2008). En este punto es donde la IE cobra relevancia, ya que puede aportar al proceso de mediación ese valor único y diferente para los potenciales mediados terminando por decantarse por la mediación como alternativa para resolver sus conflictos.

Especial importancia recae sobre los mediadores, los cuales deben guiar el proceso de mediación con metas claras y alternativas. En este sentido, los mediadores deben interiorizar los principios de la mediación, articulándolos y entendiéndolos para una práctica eficaz y responsable (Della Noce, Bush Y Folger, 2002). Por último, relevante va a resultar la valoración realizada por el mediador en torno al conflicto, la mediación y los mediados (Bush y Pope, 2008).

Por ello, sería interesante seguir profundizando en la dirección apuntada contribuyendo a un mayor conocimiento de la influencia de la reparación emocional sobre los mediados y su relación, el conflicto mediado y su solución. En este sentido, encontrar este tipo de evidencias supone un marco teórico interesante que permitirá comprender mejor cómo funcionan los recursos personales y cuáles son los mecanismos subyacentes que actúan cuando los mediados se enfrentan a situaciones que generan conflicto.

También sería aconsejable realizar un estudio longitudinal a partir de los primeros resultados que se obtuviesen del análisis de la eficacia de la propuesta de intervención, que permitiría un mejor entendimiento de las distintas relaciones causales entre el conjunto de variables evaluadas.

Para finalizar, es importante analizar las implicaciones que a nivel de intervención puede aportar el presente trabajo. Esta propuesta sería extrapolable a cualquier ámbito de la mediación, ya que las investigaciones previas sugieren que sería muy relevante que los profesionales de la mediación y los servicios de mediación existentes en la actualidad, tengan en cuenta el desarrollo de la IE de los mediados como parte del enfoque transformativo del conflicto como recurso de manejo y afrontamiento emocional (Bush y Pope, 2008; Epstein y Epstein, 2010; Folger, 2008; Robles, 2015; Salvador Ferrer y García López, 2010). Sobre todo, para demostrar a través de programas de formación con grupos controles y grupos experimentales que estas variables una vez mejoradas ayudan efectivamente a mejorar la

comunicación y a disminuir la frecuencia e intensidad de los conflictos surgidos posteriormente a la intervención.

Por último, se debe hacer un esfuerzo por parte de todos los profesionales de las ciencias sociales y jurídicas por incluir nuevos paradigmas de intervención que subrayan la importancia de los estados afectivos y emocionales consecuencias de una situación de conflicto. El papel de los factores emocionales en los mediados podría contribuir a mejorar el servicio de mediación y su potencial impacto sobre las partes implicadas.

Es responsabilidad nuestra, de los profesionales del campo de la mediación articular y comprometerse con nuestro propósito transformativo y llevarlo a la práctica, regido por objetivos claros, potentes y únicos (Folger, 2008).

## 6. Referencias

- Acosta, A. (2004). Regulación de conflictos y sentimientos. *Manual de paz y conflictos*. Edit. Universidad de Granada, 201- 222.
- Allaire, B. y McNeil, R. (1983). Teaching Patient Relations in Hospitals: The Hows and Whys. Edit. Health Forum.
- Bethel, C.A. y Singer, L.R. (1982). Mediation: a new remedy for cases of domestic violence. *Vermont Law Review*, 7, 15- 32.
- Bush, R.A.B. y Pope, S.G. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de Mediación*. 1. 2. Octubre 2008, 17- 28.
- Coob, S. (1991). Einsteinian practice and Newtonian discourse: Ethical crisis in mediation. *Negotiation Journal*, 7 (1), 87- 102.
- Cook, T.D. y Campbell, D.T. (1979). *Quasi- experimentation. Design and analysis issues for field settings*. Chicago, IL.; Rand McNally.
- Della Noce, D. J., Bush, R. A. B. y Folger, J.P. (2002). Clarifying the theoretical underpinnings of mediation: Implications for practice And policy. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 3, 39-65.
- Díez, F. y Tapia, G. (1999). *Legitimación. Herramientas para trabajar en mediación*. 1ª edición. Barcelona: Paidós, 99- 116.
- Epstein, J. y Epstein, S. (2010). Grief, Anger and Fear in Mediation. *Alternative Dispute Resolution. Colorado Trial Lawyers Association* June/July, 37- 42.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. Ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de auto-informe. *Boletín de psicología*, 80, 59-77.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de formación de profesorado*, 66, 85- 108.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de formación de profesorado*, 19, 63-93.

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Report*, 94, 751- 755.

Folger, J.P. (2008). La mediación transformativa: preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas. *Revista de Mediación*. 1.2. Octubre 2008 6- 16.

Foro Mundial de Mediación (2012). *Tiempo de Mediación, Liderazgo y Acción para el cambio; Ponencias de EXPERTOS en MEDIACIÓN*. VIII Conferencia Internacional, Foro Mundial de Mediación. Valencia- España (18- 21 de Octubre). 1.

Gale, J., Mowery, R., Herrman, M., Hollet, N., (2002). Considering effective divorce mediation: Three potential factors. *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (4), 389- 420.

García, M.I., Estévez, I. y Letamendía, P. (2007). El CUIDA como instrumento para la valoración de la personalidad en la evaluación de adoptantes, cuidadores, tutores y mediadores. *Intervención Psicosocial*, 16, 3 Madrid.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York. Bantam Books. (Traducción castellana: Kairos, 1996).

Levesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., y Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. *The Cambridge handbook of intelligence*. New York, NY: Cambridge University Press; US, 528-549.

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? En Salovey, P. y Sluyter, D. *Emotional development and Emotional intelligence: Educational implications* (Eds.) New York: Harper Collins, 3- 34.

Mayer, J.D., Salovey, P., y Caruso, D.R. (2000). *Models of emotional intelligence*. In

R. J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press, 396–420.

Milne, A. (1986). Divorce Mediation: Un process of Self-Definition and Self-Determination. En JACOBSON, N.S.; GUZMAN, A.S. (Eds.). *Clinical Handbook of Marital Therapy* Nueva York: Guilford, 96-130.

Morán, H. (2015). *Propuesta de mediación en violencia filio-parental* (pp. 25- 34).

Trabajo fin de máster de Mediación. *Universidad de Málaga*.

Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*.

Barcelona: Graó.

Pastor, E. e Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado*, 7, 1, 72- 87.

Robles, M.P. (2015). El valor del silencio en el proceso de mediación. *Universidad Internacional de Andalucía (UNIA)*.

Roca, C.M. (2003). Efectos de los estilos de comunicación y los estilos de negociación en la satisfacción de pareja. *Tesis licenciatura, Facultad de Psicología, México*.

Rondón, L.M. (2011). Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación: El tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. *I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI*. Sevilla: UNIA, 82-92.

Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la Escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Aique Grupo Editor S.A. Capital Federal (Argentina). Primera edición.

Salovey, P. y Mayer; J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C. y Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure y Health* Washington: American Psychological Association, 125-154.

Salvador, C.M. y García, E. (2010). Compromiso e inteligencia emocional en mediadores del Poder Judicial de Oaxaca, México. *Diversitas*, 6,2 Bogotá July/Dec.

Sánchez, R. y Díaz, R. (2003). Patrones y estilo de comunicación de la pareja: Diseño de un inventario. *Anales de psicología*, 19, 2, 257- 277.

Smilovitz, J. (2008). Emotions in Mediation: Disputan of the Mediator. *Netherlands Institute of International Relations "Clingendael"*, 1569- 2981.

Viana, M.I. (2014). *La Mediación: características, modelos, procesos, técnicas y herramientas de la persona mediadora, y límites a la mediación*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://roderic.uv.es>

## Anexos

### Anexo I

¿QUÉ SIENTO?		
<b>Objetivo:</b> - Identificar y verbalizar emociones derivadas del conflicto. - Fomentar la toma de consciencia de las emociones.		
<b>Descripción de la actividad:</b> A cada mediado se le facilitará un folio y un rotulador de color verde, en el que tendrán que escribir al menos cinco emociones que experimentan en relación al conflicto tratado.		
<b>Debate:</b> Posteriormente, los mediadores abrirán el debate mediante diversas preguntas, tales como, ¿Te ha resultado difícil identificar lo que sentías? ¿Pensabas que la otra parte podría estar sintiendo lo que ha descrito? ¿Qué es lo que más te ha llamado la atención? Los mediadores dejarán intervenir de forma libre a las partes mediadas.		
<b>Material:</b> Folios y bolígrafos	<b>Tiempo:</b> 12 minutos	<b>Estructura:</b> Individual y Grupal

Anexo I: Elaboración propia

### Anexo II

MI ESTILO		
<b>Objetivo:</b> - Conocer los estilos principales de comunicación verbal. - Favorecer la comunicación verbal entre las partes conflicto. - Tomar consciencia del estilo verbal comunicativo empleado en el conflicto		
<b>Descripción de la actividad:</b> Breve explicación de los estilos principales de comunicación verbal: pasivo, agresivo y asertivo. A cada mediado se le pedirá que piense qué estilo de comunicación verbal y afrontamiento adopta ante el conflicto; el estilo pasivo, el estilo agresivo o el estilo asertivo.		
<b>Debate:</b> Posteriormente, se hará una puesta en común, haciendo preguntas, los mediadores para la facilitación de la comunicación de las partes, como ¿Identificas el estilo que ha descrito la otra parte como el que percibes? ¿Difiere el estilo que utilizas en la comunicación con el que desearías emplear de aquí en adelante? ¿Cómo te gustaría que se comunicara la otra parte contigo? ¿Cambiaría algo? Los mediadores dejarán intervenir de forma libre a las partes mediadas.		
<b>Material:</b> No requiere	<b>Tiempo:</b> 15 minutos	<b>Estructura:</b> Individual y Grupal

Anexo II: Elaboración propia

## Anexo III

MIMICA EMOCIONAL		
<b>Objetivo:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favorecer la comunicación no verbal entre las partes conflicto.</li> <li>- Tomar consciencia de la comunicación no verbal empleada en el trato del conflicto.</li> </ul>		
<b>Descripción de la actividad:</b>		
<p>Los mediadores les pedirán a cada uno de los mediados que piensen en esas emociones que experimentan cuando abordan el conflicto tratado. A posteriori se les pedirá que representen al menos dos de esas emociones a través de la mímica. El otro mediado hace de observados y debe adivinar de qué emociones se trata.</p>		
<b>Debate:</b>		
<p>Se abrirá un pequeño debate en torno a la actividad desarrollada para profundizar en la forma de lenguaje no verbal que adoptan ante el conflicto. Para ello los mediadores lanzarán preguntas para reflexionar acerca de ello:</p> <p>¿Concuerda el lenguaje verbal y no verbal utilizado en el conflicto? ¿Hay gestos que te provocan malestar? ¿Cómo percibes el lenguaje no verbal que emplea la otra persona? ¿Qué lenguaje no verbal empleas? ¿Cómo te gustaría que se abordara en un futuro? ¿Cambiarías algo de tu lenguaje no verbal? Se facilitará un espacio de tiempo para que los mediados reflexionen e intervengan de forma libre.</p>		
<b>Material:</b> No requiere	<b>Tiempo:</b> 15 minutos	<b>Estructura:</b> Individual y Grupal

Anexo III: Elaboración propia

## Anexo IV

YO SOY...		
<b>Objetivo:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar la empatía entre los mediados.</li> <li>- Favorecer la comunicación entre los mediados.</li> <li>- Ampliar perspectivas del conflicto.</li> </ul>		
<b>Descripción de la actividad:</b>		
<p>Los mediadores les piden a los mediados que adopten la identidad de la contraparte y que explique el conflicto, sus necesidades y emociones desde el punto de vista de la identidad adoptada. Muy importante que empiecen diciendo: “yo soy... (Nombre de la contraparte)” y que cada vez que comiencen una frase lo hagan desde el “yo...”.</p>		
<b>Debate:</b>		
<p>Posteriormente, se hará una puesta en común, haciendo preguntas, los mediadores, como ¿Te ha costado ponerte adoptar la identidad de la otra persona? ¿Observas el conflicto desde otra perspectiva? ¿Te ha servido para ponerte en el lugar de la otra persona? ¿En el intercambio de roles ha faltado algo que para ti es importante? Los mediadores dejarán intervenir de forma libre a las partes mediadas.</p>		
<b>Material:</b> No requiere	<b>Tiempo:</b> 15 minutos	<b>Estructura:</b> Individual y Grupal

Anexo IV: Elaboración propia a partir del modelo de Sara Cobb (1991).



Anexo V

GOTAS DE LLUVIA		
<p><b>Objetivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover un clima de bienestar personal de los mediados.</li> <li>- Valorar y admirar las cualidades positivas de la contraparte en relación al conflicto tratado.</li> </ul>		
<p><b>Descripción de la actividad:</b></p> <p>Los mediadores explicarán el desarrollo de la actividad, en la que cada componente del grupo recibirá un buzón (de papel) que deberán personalizar, conteniendo en su interior folios de colores. En cada folio escribirán mensajes positivos a la otra parte que tengan relación al conflicto tratado o el proceso de mediación. Una vez se hayan escrito los folios en el tiempo estipulado (ofreciendo la oportunidad de escribir cuantos quieran dentro del espacio de tiempo establecido) se depositarán en los buzones correspondientes. Los mediadores pedirán que lean esas notas recibidas.</p>		
<p><b>Debate:</b></p> <p>Se abrirá el debate, pidiendo que expresen que han sentido al leer las notas con mensajes positivos. Qué piensan al respecto. Si les ha resultado difícil escribir los mensajes, etc.</p>		
<p><b>Material:</b> Papel y bolígrafo</p>	<p><b>Tiempo:</b> 15 minutos</p>	<p><b>Estructura:</b> Individual y Grupal</p>

Anexo V: Elaboración propia.



## Abordando el reto de la transformación digital desde el Trabajo Social

**Joaquín Castillo**

Profesor Área de Trabajo Social de la Universidad de Málaga.

**María de las Olas Palma García**

Profesora de Trabajo Social en la Universidad de Málaga.

**Luis Gómez Jacinto**

Catedrático de la Universidad de Málaga.

### Resumen

Los servicios de redes sociales virtuales están permitiendo una mayor conectividad social, propiciando que se acorten las distancias sociales y posibilitando dinámicas interactivas hasta hace poco desconocidas.

En este artículo se analiza si los profesionales de la intervención social están conectándose entre sí en las redes sociales virtuales y si hay cierto reflejo entre las pautas de conectividad *online* y *offline*.

Desde un modelo experimental y mediante etnografía virtual se ha observado la presencia y conectividad en Facebook® de 77 profesionales que trabajan en 13 ONG de la ciudad de Málaga. A través de la metodología de análisis de redes sociales se ha analizado la estructura y se ha identificado a los *influencers* (Del Fresno García, 2015). Por otra parte, con el algoritmo de *Clustering Coefficient* se ha reformulado el experimento de “mundo pequeño” de Milgram (1967). Finalmente se ha utilizado el algoritmo de modularidad (Girvan y Newman, 2002) para detectar comunidades en Facebook®, las cuáles se han comparado con la distribución de los profesionales en sus organizaciones.

El análisis de las comunidades detectadas muestra la existencia de analogía entre las relaciones *online* y *offline* en función a ciertas afinidades. La combinación de una estructura social muy cohesionada y de determinados *nodos puentes* (Burt, 2005) posibilita los mecanismos de cierre y apertura (Burt, 2005). Para acabar se discute acerca de la oportunidad de incorporar las redes sociales virtuales a la intervención social como fórmula de cooperación y de intercambio de información y conocimiento.

### Palabras Claves

Redes Sociales Virtuales, Innovación Social, Comunidades, Etnografía Virtual, Análisis de Redes, Algoritmos de Modularidad y *Clustering*

### Abstract

Social network services are allowing more social connectivity and making possible sharing information and knowledge of a different nature.

This article analyses whether professionals related to active social policies who are working at Malaga, Spain and are using social network services to share information and knowledge and if there is a mirror between online and offline relationships.

Since an experimental model, through virtual ethnography and via social network analysis methodology, is observed the presence and connectivity as well as analyzed the relational structure that sustained 77 professionals from 13 organizations on Facebook®. Moreover, it uses the statistical technique of modularity (Girvan y Newman, 2002) was employed to detect online communities, which were compared with distribution of professionals in their organizations. Also its has been identified the influencers nodes (Del Fresno García, 2015). On the other hand, through Clustering Coefficient the “small world” effect (Milgram, 1967). has been reproduced.

The results show how social networking services applied to social intervention are massively and frequently used by professionals. Moreover, the detected communities reflect existence of analogy between online and offline relationships. The online structure demonstrates a high degree of cohesion and reveals how certain professionals have higher capacity of influence and diffusion depending on position in the online structure (Burt, 2005). It argues about the opportunity to incorporate social network services towards social intervention as a manner of social innovation to improve cooperation and diffusion of information and knowledge.

## Keywords

Social Network Services, Social Innovation, Communities, Virtual Ethnography, Social Network Analysis, Modularity and Clustering Coefficient Algorithms

## 1. Introducción

Desde la aparición de internet todo es posible contemplarlo desde la metáfora de las redes puesto que todo lo que nos rodea se percibe potencialmente conectado con otras unidades similares, ya sean personas, organizaciones, objetos, u otros elementos, implantando una manera de pensar distinta en la sociedad (Castells, 1999).

El germen de la conectividad, potenciado por Internet y, fundamentalmente, por la posterior aparición de las redes sociales virtuales, ha generado una concepción de un sistema social mucho más pequeño y a la vez global y sistémico. Diferentes personas de distintos lugares, de niveles sociales y estatus distintos, así como organizaciones, están envueltas en estas dinámicas interactivas.

Pero no es solo una metáfora, hay evidencias de que se ha producido una minoración progresiva de las distancias sociales. Éstas no se miden físicamente sino en promedio de saltos o pasos intermedios que hay que dar hasta llegar a cualquier otra persona en el confín del mundo. Primero fue Milgram (1967), en los década de los sesenta, quién evidenció con su experimento “mundo pequeño” que eran 6 los saltos necesarios que debía dar una persona para llegar a cualquier otra en el confín del mundo. Ya en una fase de consolidación de internet, Watts (2003) reformuló el experimento y concluyó que la distancia social media se había acortado hasta los 5,28 saltos. Más tarde, con la aparición de las redes sociales virtuales, Facebook®, usando los algoritmos preparados por la Universidad de Milán,

publicó resultados según los cuales, en el marco de esta red social virtual, las conexiones se acortaban aún más, siendo 4 los saltos necesarios (Backstrom, Boldi, Rosa, Ugander y Vigna, 2012). Recientemente se han vuelto a publicar evidencias científicas que indican que las distancias sociales se han reducido hasta 3,5 pasos en el entorno *online* de Facebook® (Edunov, Diuk, Filiz, Bhagat, y Burke, 2016).

Sin duda, el punto de inflexión para esta mayor conectividad lo marcó la aparición de las redes sociales virtuales. Desde un enfoque académico no existe un consenso a la hora de definir estos servicios de redes sociales virtuales, si bien se han hecho esfuerzos por delimitar qué son. La mayoría de autores que han analizado este objeto coinciden en que una red social virtual es *“un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades”* (Urueña, Ferrari, Blanco, y Valdecasa, 2011:12). Son consideradas también como *“herramientas de democratización de la información que transforma a las personas en receptores y en productores de contenidos”* (Urueña et al. 2011:12). Ellison (2007: 211) define las redes sociales virtuales como *“servicios basados en Internet que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema limitado”*. También *“sirven para poder articular una lista de usuarios con quienes comparten conexión permitiendo ver sus listas de contactos y aquello hecho por los otros dentro del sistema”* (Ellison, 2007: 211). Se pueden concebir las redes sociales virtuales como *“los servicios prestados a través de Internet que permiten a los usuarios generar un perfil público, en el que plasmar datos personales e información de uno mismo, disponiendo de herramientas que permiten interactuar con el resto de usuarios afines o no al perfil publicado”* (Urueña et al. 2011:12).

Entre las redes sociales virtuales de perfil personal destaca Facebook®, el servicio de redes sociales virtuales más usado, que en 2017 ha anunciado que ha superado la cifra simbólica de dos mil millones de usuarios activos mensualmente. Más de un cuarto de la población mundial aglutinada en un mismo espacio, un hito histórico. En Europa, posibilita cinco mil millones de conexiones sociales (Filiz, Adamic y State, 2016). En cuanto a la frecuencia de uso mundial, el tiempo promedio de uso diario en Facebook® supera las dos horas (Facebook®, 2016). En España, el 91% de la población usa principalmente (CIS, Febrero 2017). La frecuencia de conexión a redes sociales virtuales de perfil personal en España es diaria para más de un 75% de la población consultada (CIS, Febrero 2017). En suma, la penetración mundial en cuanto a número de usuarios, cercanía que proponen y frecuencia de tiempo de uso convierten a Facebook® en un universo paralelo de socialización (Wilson, Gosling y Graham, 2012). La magnitud de la presencia de tantas personas durante tanto tiempo en un mismo entorno social supone un hito para la sociedad y da lugar a que se generen oportunidades.

Pero ¿a qué se debe este uso masivo y frecuente?. Ya apuntaba Simmel (1949) con el concepto de sociabilidad que el ser humano tiene una tendencia innata a la interacción social. Principalmente las personas usan las redes sociales virtuales de forma masiva y frecuente porque tienen la necesidad de conectarse con otros, de mantenerse en contacto (Ellison, Steinfield, y Lampe, 2007);(Joinson, 2008);(Lampe, Ellison, y Steinfield, 2006). Las redes sociales virtuales permiten que las personas interactúen y se conozcan unas a otras sin necesidad de verse físicamente, dependiendo menos del contacto en persona. La incorporación de las redes sociales virtuales a la vida de las personas ha supuesto un punto de inflexión en la manera de comunicación y relación. La sociedad está encontrando en estos servicios una extensión y un reflejo de sí misma, integrando estos servicios en la cotidiani-

dad de sus vidas. Los servicios de redes sociales virtuales se han convertido en un espacio de conectividad e interacción de referencia. De la misma manera que en otro momento histórico las personas pasaban largas horas interactuando en el bar o plaza del pueblo, en este momento, las redes sociales virtuales han pasado a ser un lugar clave de confluencia.

Además de la asombrosa tasa de adopción, del incremento de conectividad social y de la mayor cercanía que proponen, las redes sociales virtuales son históricamente únicas por la cantidad de información personal detallada que los usuarios proveen regularmente y por la explícita articulación relacional como parte central del funcionamiento de estos sitios (Conole, Galley, y Culver, 2011). La participación en estos servicios pasa por la creación de un perfil y la provisión voluntaria de información personal. Las personas y organizaciones gestionan de manera autónoma su información y su relación con los demás miembros. La información de perfil consiste en una especie de ficha en la que cada usuario aporta un conjunto de información personal y/o profesional que suele cumplimentarse con una fotografía personal (Ellison, 2007). Schaäffer (2011) establece una distinción en cuanto a la información que se provee. Por un lado estaría la información implícita, es decir, la que se muestra como parte de una especie de formulario en la que se rellenan ciertos aspectos como la edad, el origen, el lugar de residencia, lugar dónde se trabaja, etc. Y por otro lado, la información explícita, aquella que deja huella *online* a partir de las conexiones y las interacciones con otros. A partir de ambos tipos de información se construye una identidad *online* que se plasma en estos servicios de redes sociales virtuales como una representación de uno mismo.

La identidad digital consiste en la representación virtual de uno mismo en el espacio de internet, construido a partir de la propia actividad en la red (Baym, 1998). Las personas se muestran tal y como quieren en el marco de este sistema social y pueden ser identificadas por otras, con las que se puede mantener contacto. Estos otros miembros pueden ser contactos previos o contactos nuevos generados a partir de la propia red social virtual. A lo largo de la evolución de los servicios de redes sociales virtuales se ha suscitado cierto debate en torno a la veracidad de los datos que se vuelcan en estos perfiles sociales. En un principio, ha habido cierta tendencia a relacionar lo virtual con la ficción. Sin embargo, se ha constatado que la identidad de la persona es bastante veraz (Pempek, Yermolayeva, y Calvert, 2009), ya que se construye no sólo por la persona en sí misma y por su actividad en la red sino también en relación con los otros miembros de su red. Por tanto, la información que se muestra proyecta una imagen que suele coincidir con la identidad *offline*. Un individuo se muestra tal y como es en la esfera *online* con lo que la secuencia *offline-online* se acorta y asimila (Wilson et al., 2012). En estos servicios se observa la existencia de procesos sociales que reflejan cambios en la manera de relacionarse que tienen las personas, ya que integran las dos realidades, la *offline* y *online*. Por ejemplo, la veracidad de la información dada por los individuos a través de los perfiles en Facebook® podría ser explicada, en parte, por la secuencia prevalente de conectividad social *offline*, en la cual, los individuos habitualmente llegan primero a ser contactos *offline* para después ser contactos en la realidad *online*. Si se analiza la manera de conectarnos en estos entornos hay cierto consenso en afirmar que el proceso de agregación de contactos en las redes sociales virtuales suele ser espontáneo y no sujeto a estrategias, al menos no suele ser diferente a la que se pueda dar en entornos no virtuales. Hay investigaciones que indican que en concreto Facebook® es una red social virtual usada principalmente para mantener o reforzar determinadas relaciones *offline* bastante más que para conocer gente nueva (Ellison et al., 2007). Por tanto, la

formación del vínculo *online* suele responder de forma prevalente a la existencia previa de un vínculo *offline*. Los contactos de las redes sociales virtuales representan habitualmente conocidos en la vida real (Ellison, Steinfield, y Lampe, 2010). Por consiguiente, si un usuario se presenta a sí mismo de forma inadecuada o aumentada, sus amigos en las redes sociales virtuales, quienes también le conocen de contextos *offline*, se darían cuenta que el usuario no está contando la verdad (Pempek et al., 2009). El control que ejercen estos vínculos atenúa la posible desviación entre la realidad *offline* y la realidad *online* mostrada. Como consecuencia de esta secuencia *offline-online*, los estados sobre intereses y valores son probablemente auténticos (Lampe, Ellison y Steinfield, 2006; Pempek et al., 2009). Por tanto, aunque anteriormente se describiera a las redes sociales virtuales como desconectadas de la realidad *offline*, creando con ello una falsa distinción, esto ya no se sostiene.

Incluso estos servicios de redes sociales virtuales permiten que la complejidad de la identidad *offline* se plasme más fácilmente en la esfera *online*. Las personas tienen distintas facetas que conforman su personalidad. Distintas máscaras desde la que poder actuar y representar distintos roles sociales en relación con los demás, ya sea en la realidad *offline* o en la *online*. Se puede ser al mismo tiempo padre, amigo, profesional, pariente, etcétera. Los roles se adoptan del contexto y en función de las personas con las que uno se está relacionando en un momento dado. Sin embargo, la fragmentación de roles que se da en la realidad *offline* difiere de la superposición que se da, de estos distintos roles, en el universo *online* de las redes sociales virtuales, lo cual genera cierta tensión (Binder, Howes y Sutcliffe, 2009). Al aglutinar a todo tipo de esferas sociales en un mismo espacio virtual, se produce cierta convergencia de estas distintas facetas de la vida, hasta el momento parcialmente segmentadas en la realidad *offline* (Lampinen, Tamminem y Oulasvirta, 2009). Por tanto, las redes sociales virtuales aglutinan intereses y catalizan la convergencia entre las identidades *online* y *offline*. Las personas se conectan e interaccionan en torno a elementos comunes que se comparten en la realidad *offline*, ya sea la proximidad geográfica, intereses compartidos, lenguaje común u otros (Ellison, Steinfield y Lampe, 2007), haciendo que sus universos *online* y *offline* lleguen a estar al menos parcialmente integrados (Lampe, Ellison y Steinfeild, 2006). Lo cierto es que, cada vez más, los límites son más permeables y se cruzan con mayor facilidad. Es común que se cuente entre los contactos que se tienen en las redes sociales virtuales con compañeros de trabajo - si no el jefe -. Éstos a su vez pueden ver lo que se comparte en este espacio virtual con familiares o amigos. Así, un contacto en la red social virtual que en la realidad *offline* es compañero de trabajo o conocido, observando los perfiles virtuales, podrá saber qué tipo de gustos e intereses se tienen. En definitiva, partes de la vida que anteriormente aparecían perfectamente segmentadas y acotadas en la actualidad se mezclan en el universo de las redes sociales virtuales. Una de las facetas que también se mezcla es la faceta profesional. No resulta extraño ya que ocupa un lugar central en la vida de cualquier persona (Jahoda, 1982) y resulta lógico que la socialización *offline* se refleje en el universo *online*. Muestra de ello es que actualmente uno de los principales motivos de uso de las redes sociales virtuales está ligada a la actividad profesional. Incluso estas tecnologías de la información son valoradas como muy útiles para la coordinación en el trabajo (CIS, 2016).

En virtud a esta emergente forma de socialización se ha ido teorizando sobre qué papel tienen en la sociedad actual y de si aportan valor añadido a la generación de capital social, en este caso *online*. Wellman y Haase (2001) agruparon distintos enfoques que analizaban

el posible alcance de capital social en internet. Por un lado, se señala, desde un planteamiento utópico, que Internet transforma y potencia el capital social: se evidencia que internet permite una nueva sociabilidad y la generación de nuevas formas de comunidad que apuntan a un cambio en el capital social (Wellman y Haase, 2001). Por el contrario existe otro argumento que aduce que Internet disminuye el capital social. Estas hipótesis distópicas sobre internet destacan la posibilidad de sufrir un rango de enfermedades, de la pérdida de estructuras de comunidad y de la conectividad social (Wang y Wellman, 2010) dando lugar al aislamiento y, consecuentemente, disminuyendo el capital social. Por último, existe una tercera alternativa teórica que explica que Internet ni potencia ni sustituye sino que simplemente complementa el capital social generado en la realidad *offline*: Internet permite mantener el capital social a través de lazos ya existentes y también mediante la creación de nuevos lazos (Wellman y Haase, 2001).

En función a este tercer enfoque, el de la complementariedad, parece adecuado poder para utilizar el modelo teórico de capital social para el análisis del capital social en un entorno *online*. Bourdieu (1986) definía capital social como los recursos (actuales o potenciales) que están incrustados en nuestras redes sociales y que pueden ser accesibles y movilizables cuando se necesiten. Este concepto se puede abordar desde distintos enfoques. Hay autores que analizan el capital social como resultado de la pertenencia a redes mientras que otros se fijan más en las características de la estructura social. En cualquier caso se coincide que la posición en la estructura es un factor clave que determina oportunidades o limitaciones. Especialmente desde este segundo enfoque, el análisis de las características de la estructura social, se centró la atención en tres modelos. Por un lado, Burt (2005), explica la importancia de la posición, ya que es un factor clave a la hora de aprovechar el capital social. Muchos individuos muy virtuosos pero no conectados no generan potencialidad, no generan capital social. Burt (2005) afirma que es necesario que haya un equilibrio de homogeneidad y heterogeneidad en la estructura para que se produzcan los mecanismos que el denomina: cierre y apertura. El cierre se da en aquellos entornos donde la mayoría de sus miembros son muy parecidos, se habla de lo mismo y se tiende al conocimiento monolítico. La apertura, sin embargo, se da cuando hay nodos que transitan de un grupo cerrado a otro puenteando los llamados agujeros estructurales y llevando así información nueva e ideas nuevas. Por otra parte, el modelo de la Fuerza de los Lazos Débiles de Granovetter (1973) se basa en que la información nueva la traen los lazos débiles, es decir aquellos con los que la intensidad de la relación es menor, por ejemplo los conocidos, aquellos que son capaces de llevar y traer información no redundante. Por último Lin (1999), cuando habla de Capital Social diferencia entre acceso y movilización. Destaca que de nada sirve poder acceder a determinado capital social si no se moviliza. Señala también que hay estrategias de movilización e incorpora la visión e importancia del propósito a seguir.

## 2. Desarrollo de la Investigación.

El objetivo de la presente investigación es comprender mejor la socialización que se establece en las redes sociales virtuales, focalizando en las relaciones entre los profesionales de la intervención social para poder extraer conclusiones que permita diseñar acciones para construir y activar capital social *online* de forma estratégica que redunde en la mejora de la cooperación, la comunicación, la coordinación y el intercambio de información entre las organizaciones y los profesionales.



Para ello se pretende comprobar en esta investigación la siguiente hipótesis: *Los profesionales de las ONG de Málaga se conectan de manera cohesionada entre sí a través de las redes sociales virtuales en base a ciertas afinidades que se dan en la realidad offline, conformando comunidades.*

Para poder observar la conectividad social entre los profesionales, en primer lugar, se procedió a determinar una muestra estratégica en el entorno de la red social virtual Facebook®, sistema de socialización núcleo de la investigación. Para ello se requería trabajar sobre las cantidades masivas de datos generadas en el marco de las redes sociales virtuales, lo cual se conceptualiza como *Big Social Data* (Manovich, 2011). Este marco posibilita la detección de pautas de comportamientos que a simple vista no son visibles, simplemente porque pueden irradiar conexiones desconocidas a simple vista (Boyd y Crawford, 2012). Pero hay que matizar que esto no significa que el *Big Data* explique las cosas por sí mismo. Se han intensificado las voces que alertan que al *Big Data* tiene una carencia: explicar el por qué, las razones por las que los usuarios de los servicios hacen lo que hacen, las emociones, sentimientos y realidades que determinan sus comportamientos y actitudes. Para cubrir ese vacío Wang (2013) afirma que hace falta el *Thick Data*, es decir, información densa. Es un término que apunta al concepto “descripción densa” de Geertz (1987) como método para analizar los fenómenos, las culturas y las relaciones entre personas. Se trata de entender que *Thick Data* y *Big Data* son herramientas complementarias. Mientras el *Big Data* proporciona una muestra amplia de datos y permite analizarlos, el *Thick Data* ofrece información más valiosa, datos más personales, de una muestra menor. Lo que se asume es que el *Big Data* sacado de contexto no tiene sentido, poniendo en evidencia que existe una necesidad de combinar ambas herramientas para encontrar un equilibrio y permita imaginar e interpretar datos.

Para extraer esta información de las redes sociales virtuales se ha utilizado la técnica de la etnografía virtual. Es decir, se ha realizado el reclutamiento de profesionales en Facebook® partir de la observación de quiénes trabajaban en el mismo ámbito de actuación: la ciudad de Málaga. Estratégicamente se creó un perfil neutral y un grupo virtual relacionado con información relativa a las políticas sociales activas. Se fueron detectando profesionales que se fueron incluyendo en el grupo virtual progresivamente. Mediante la técnica de bola de nieve, durante un año se fue detectando la presencia en Facebook® de profesionales que trabajaban en ONG de la ciudad de Málaga, llegando a alcanzar un total de 77 agentes que desempeñaban su trabajo para 13 organizaciones en el ámbito de la ciudad de Málaga. Estos profesionales fueron aglutinándose en el grupo virtual ad hoc creado en Facebook. Esta colección de profesionales conformó una red desde la que todos los profesionales pudieran conocerse y reconocerse mutuamente y que hacía las veces de una especie de listado de profesionales. Se pretendía comprobar si los distintos profesionales de las diferentes organizaciones, al poder verse y reconocerse en un mismo espacio virtual, se animaban a conectarse entre sí y compartir información.

Para el análisis de la información y su posterior transferencia se tuvieron en cuenta las limitaciones que existían en cuanto a la necesaria protección de datos personales de los actores de esta red y la confidencialidad, manteniéndose en todo momento el anonimato de las organizaciones y de los profesionales. Se optó por el enfoque de Solderg (2010) el cual considera que si los investigadores están recogiendo información o interactuando con

usuarios en Facebook® entonces hay una obligación ética para informar directa o indirectamente a los usuarios sobre la investigación, evitar interactuar con ellos y proteger su información. Para cumplir con esta premisa se advirtió en el corolario del grupo virtual que la participación en dicho grupo conllevaba que la información compartida podía ser usada para fines de investigación, pudiendo los participantes dejar de participar en este grupo virtual en cualquier momento. No obstante, más allá de la cautela al tratar la información cabe recordar que Facebook® es una empresa privada que advierte en sus condiciones de que cualquier información compartida a través de los perfiles personales virtuales creados en este medio es de carácter semipúblico y que en el momento que se establece contacto con otros usuarios con perfiles personales virtuales se está también concediendo la posibilidad de que estos contactos vean la información compartida mutuamente. Por tanto, en el momento que el usuario se registra en Facebook® está aceptando las condiciones de la compañía que, a su vez, dice proteger los derechos de sus usuarios. Por otra parte, Facebook® posibilita a cualquier usuario con una cuenta abierta en esta red social virtual que pueda restringir la información compartida a través de la configuración de privacidad. No obstante, como dice Castells (2001:11): “¿privacidad en Internet?. Olvídense de eso. Usted ya ha perdido su privacidad para siempre”.

## Metodología

Para comprobar la hipótesis definida se han utilizado diferentes técnicas y métodos que serán explicados a continuación.

### *Etnografía Virtual*

El presente caso de estudio ha sido desarrollado como un modo experimental de investigación social, especialmente por el contexto *online* en el que se investigó, aún no muy explorado. Más allá del carácter experimental por basar la observación en las redes sociales virtuales, lo fue también por la manera de reclutar participantes, por la forma de inmersión en este contexto y por la adaptación de las técnicas y los métodos al entorno *online*. A partir de este modelo se ha desarrollado un modo de etnografía virtual en el que se ha llevado a cabo una observación participante muy similar a la que se haya podido realizar en cualquier otro sistema social, dicese la confluencia de personas en la esquina de una calle (Whyte, 1943) o cualquier otro lugar. La observación participante tuvo especial importancia para detectar la presencia de profesionales, siempre buscando tener una presencia activa moderada en el núcleo común de socialización, el grupo virtual, para que los participantes no se sintieran en ningún momento observados y así evitar los extremos de inhibición o exaltación en sus comportamientos. Es una manera de hacer etnografía en un contexto distinto, el virtual, por tanto se puede denominar etnografía virtual (Hine, 2008). Aunque ya existe extensa literatura sobre etnografía virtual (Campbell, 2006; Del Fresno, 2011; Kozinets, 2002) muy poca investigación relevante ha sido conducida por la etnografía virtual o *netnografía* en el campo de la intervención social. La investigación etnográfica de entornos virtuales, la etnografía en red (*network ethnography*) (Howard, 2002) o investigación *netnográfica* como la denomina (del Fresno García y López, 2014) se caracteriza por ser una metodología en la que el contexto en el que se dan las relaciones es un medio nuevo.

Además es un contexto en el que se dan las interacciones de forma no predeterminada y que, por tanto, trasciende la fórmula habitual de ir a preguntar cuestiones ya diseñadas anteriormente. Se parte de lo que queda registrado virtualmente y a partir de ello se construye el esquema de investigación. Al ser espacios virtuales en los que confluyen la conectividad social y las interacciones, representando la identidad de los actores, es posible verificar comportamientos que normalmente escapan a las investigaciones en la realidad ordinaria. Otra de las ventajas importantes, es que es posible hacerlo de manera asincrónica mediante la observación de los registros de las interacciones en momentos posteriores a los realizados, debido a que la huella virtual permanece en las redes sociales virtuales. También se puede hacer en tiempo real por la inmediatez y la ubicuidad, característica que ayuda a recoger información sin tener el obstáculo de las distancias geográficas y del desplazamiento que requiere.

### ***La metodología de Análisis de Redes Sociales aplicada a contextos online***

Para el análisis de la conectividad social se utilizó la metodología de análisis de redes sociales. La metáfora de las redes es una forma de pensar en sistemas sociales que más allá de sus atributos, focalizando la atención en las relaciones entre los nodos que conforman el sistema. Actualmente el concepto de red es de los más poderosos en el análisis de la realidad social. La realidad social se entiende mejor si se considera como un entramado de redes sociales. Se puede decir que una red de relaciones sociales es identificable si se define un conjunto de actores y un tipo particular de relaciones. El análisis de redes sociales analiza las estructuras en términos de redes de vínculos entre las unidades, ya sea para comprender acciones individuales en el contexto de unas relaciones estructuradas o estudiar las estructuras directamente (Wasserman y Faust, 2013). En base a ello, se considera la estructura social como una red de relaciones entre actores sociales en la que prepondera el poder explicativo de las relaciones y la estructura de relaciones interdependientes más allá de los atributos que puedan tener los componentes de ese sistema social. Los actores no se disponen aislados sino que son interdependientes e interaccionan entre sí, encontrando limitaciones y oportunidades dadas por la estructura en la que están inmersos. Se pueden comprender las acciones a través de la posición de los actores en las estructuras, de cómo esas estructuras condicionan las relaciones entre actores. Se atiende a las características de la estructura y sus subgrupos y la manera en que determinan la difusión de información. Por tanto, se han examinando las relaciones entre los actores y todos los demás, es decir, el análisis de la red completa o red sociocéntrica. El estudio de la red completa permite observar y mostrar la distribución de una red de relaciones que en principio puede incluso no llegar a ser contemplada por los propios actores. Detecta la presencia de comunidades y, por ende, las conexiones entre miembros de estas comunidades, buscando modelizar esas relaciones para describir la estructura del grupo y así conocer el impacto de la estructura en el funcionamiento del grupo o la influencia de los individuos en la estructura. También muestra las posiciones ocupadas por según qué actores centrales o intermediarios, en terminología de redes sociales virtuales, los denominados *influencers* (del Fresno García, 2016).

La novedad es que en este caso de estudio se ha adaptado la metodología de análisis de redes sociales al universo de las redes sociales virtuales. Las relaciones objeto han sido los

registros sistemáticos observados en las redes sociales virtuales de manera sincrónica y asincrónica, con ubicuidad e inmediatez. Se observaron dos niveles de análisis. De una parte, el nodo y su posición, y de otra, la estructura de red. Por un lado, se partía de la idea de que la posición del actor determinaba constricciones y oportunidades que condicionaban resultados de realización, de conductas y creencias. Por otro lado, se consideraba que lo que le pasara al grupo estaba en función de la estructura de conexiones que había entre los elementos. Para analizar estas dos hipótesis generales se utilizaron determinadas medidas de redes:

Por una parte, medidas de cohesión, como la cercanía, que indican el número de pasos para que un actor alcance a otro. También se ha medido la densidad, que se concibe como una medida que muestra la proporción de relaciones sobre el total posible.

Para conocer cómo de incrustados estaban los nodos entre sus nodos vecinos se ha utilizado el algoritmo de Latapy (2008), que define el coeficiente de *clustering* de un nodo V como la probabilidad que existe de que cualquier par de nodos elegidos aleatoriamente sean vecinos de V y estén enlazados juntos. Este algoritmo reproduce el efecto “mundo pequeño” de Milgram (1967) aplicado al entorno de las redes sociales virtuales. Esta medida está muy relacionada con la denominada transitividad que se utiliza en el análisis de redes sociales. En este caso se planteó utilizar este algoritmo para conocer las distancias sociales entre los profesionales en las redes sociales virtuales, a sabiendas de que la deliberada focalización del modelo de experimentación social en un entorno local podía representar que la cercanía fuera mayor en los resultados de este análisis.

Por otra parte se han utilizado medidas para el análisis de las posiciones en la red. Según Freeman (1978) se puede decir que una posición es más central o más periférica según se incremente o disminuya el número de puntos adyacentes a una posición dada. Para ello se analizó la centralidad de grado, entendida como el número de actores a los cuales un actor está directamente unido. En virtud de esa facilidad de conexión con los otros se detectan oportunidades y constricciones de los agentes determinando autonomía o dependencia de un agente con respecto a los demás. La medida de centralidad de grado puede contar con una direccionalidad, pudiendo ser de entrada, es decir, la suma de las relaciones referida hacia un actor por otro, o de salida, suma de relaciones que los actores dicen tener con el resto. En este caso, debido a la reciprocidad intrínseca de las relaciones virtuales en el núcleo de la red social virtual Facebook® en el periodo de análisis, 2012-2103, no se ha considerado la direccionalidad de las relaciones ya que, de partida, se trataban de relaciones recíprocas. Finalmente se ha analizado la centralidad de intermediación (Freeman, 1978), medida que se obtiene al contar las veces que un nodo aparece en los caminos geodésicos que conectan a todos los pares de nodos de la red. A estos nodos se le llama intermediarios. En este caso de estudio esta característica indicó la posible dependencia de determinados profesionales para conectarse a otros profesionales.

### **DetECCIÓN DE COMUNIDADES ONLINE: MODULARIDAD**

Una vez analizada la estructura, el interés posterior ha sido comparar si la conectividad social existente en la realidad *offline* tenía cierto reflejo en el universo *online*, en concreto en las redes sociales virtuales. Se trataba de saber si la agregación y mantenimiento

de contactos en este sistema de socialización complementario podía seguir ciertas pautas sociales similares a las del mundo *offline*. Conocer si estas pautas podían estar relacionadas con las afinidades comunes entre los miembros. Se focalizó en las afinidades entre los miembros, las cuales pueden verse tanto como antecedentes o como consecuencias de la conectividad en las redes sociales virtuales. A partir de estos estados relacionales se consideró la posibilidad de existencia de cierta homofilia (Lin, 1999), es decir, la tendencia de las personas por juntarse con otras similares a ellas mismas por compartir atributos socialmente significantes. Es decir, saber si se conectaban entre sí en base a la pertenencia a mismas organizaciones o por compartir mismo colectivo de actuación (discapacitados, inmigrantes, etc...), entre otras afinidades analizadas. Esto podía devenir en la conformación de comunidades en base a estas afinidades o identidades comunes. Por tanto, resultaba interesante averiguar cuántas comunidades se podían formar, para después intentar desentrañar el motivo de tal distribución *online*, siempre siguiendo un análisis comparado entre las comunidades detectadas y la distribución *offline* de los profesionales en las propias organizaciones. Es importante insistir en que la consideración de la realidad *offline* en el presente caso de estudio estuvo basada en la distribución y configuración de los profesionales en sus respectivas organizaciones y demás afinidades.

La identificación de estas comunidades es de crucial importancia para descubrir módulos funcionales desconocidos a priori. Para determinar la calidad del momento de división de la manera más objetiva posible se formuló un algoritmo con una medida denominada *modularidad*, que permite identificar comunidades de práctica (o conglomerados densos de relaciones) en redes sociales amplias (Girvan y Newman, 2002). Su potencia radica en que no necesita de la intuición para poder decidir cuándo es el momento adecuado para parar en la división de comunidades. La modularidad lo hace forma objetiva. Esta medida considera una buena división de una red en comunidades no aquella que tiene pocos lazos entre comunidades sino una en la que hay menos lazos de los esperados entre comunidades. Si el número de lazos entre dos grupos es solamente lo que se esperaría en base a la elección aleatoria entonces se considera que esto constituye evidencia de significativa estructura de comunidad. Asimismo, si el número de lazos entre grupos es considerablemente menor o equivalente de lo que se esperaría por elección aleatoria entonces es razonable concluir que algo interesante está pasando. Esta medida más allá de ser una constante se trata de una medida que computa el número de lazos que caen dentro de los grupos restándole el número esperado en una red equivalente con lazos colocados aleatoriamente. El resultado de esta operación puede ser positivo o negativo. Si es positivo indica la posible presencia de estructura de comunidad y cuanto mayor sea el valor de la modularidad es más óptima. La evidencia ha sugerido que este enfoque de buscar divisiones con alta modularidad es una forma efectiva de enfrentar el problema. Se ha evidenciado que este método mejoraba todos los otros métodos por amplio margen (Danon, Díaz-Aguilera y Arenas, 2006).

A partir de la metodología de análisis de redes y para la detección de comunidades este algoritmo de modularidad busca la similitud entre los nodos de la red en virtud de la cual se generan estructuras de comunidad. Esta medida determina en qué punto se va a maximizar la similitud. Cuando se detecta esta medida máxima de similitud se generan estructuras en las que aparece una mayoría de los lazos dentro de esta comunidad, de manera mucho más acusada de lo que se podría esperar de hacerlo aleatoriamente. Es así como se encuentra esta particular división de comunidades. Lo que este algoritmo hace es asignar para

cada nodo una comunidad. La manera de proceder es la siguiente: el nodo  $V$  estará en una comunidad  $C$  y el nodo  $W$  estará en la comunidad  $C$ . El resultado en la casilla de la matriz de relaciones será 1 si  $W$  y  $V$  están en la misma comunidad y será 0 si no están en la misma comunidad. Cada una de estas funciones se sumarían y se ajustaría esta sumatoria en función a la centralidad de grado total. A mayor centralidad de grado, es decir, a mayor número de conexiones entre ellos, mayor probabilidad de que los nodos estén enlazados juntos. Esto suele suceder cuando cada uno de estos nodos está incrustado en grandes componentes. Usando este método estadístico se buscaba detectar el actual número de lazos dentro de la comunidad en comparación a cuántos lazos entre nodos se esperaría que incidieran en esa comunidad, en virtud a la centralidad de grado de sus nodos. Es decir, conocer aquellos nodos que son asignados a la misma comunidad. Este proceso se va haciendo para cada uno de los pares de nodos con respecto a una red aleatoria. Si no hay diferencia entre lo que se observa y lo que se espera la modularidad sería 0. Este algoritmo, que deviene en la medida de la modularidad se trata de un enfoque jerárquico ya que se empieza con todos los nodos como aislados. Pero bastante más que poner juntos los nodos o grupos de nodos que son similares según alguna medida, se van a unir en la misma comunidad los únicos nodos que incrementen la modularidad de forma máxima. De manera sucesiva se sigue haciendo este proceso hasta que se observa que la modularidad no obtiene incremento alguno. Incluso, yendo más allá, hay que apuntar que se puede permitir que la modularidad pueda llegar a decrecer. Existe una manera de minimizar ese decrecimiento, y así también conseguir comunidades más grandes que pueden ser escalables a grandes gráficos. Recapitulando, el método consiste en la emergencia de comunidades en dos fases que son repetidas de forma iterativa. La primera asume que se parte de  $N$  nodos en la red y se va asignando cada nodo a una comunidad de la red, habiendo en esta etapa tantas comunidades como nodos. Entonces, para cada nodo  $i$  se considera el vecino  $j$  de  $i$  y se evalúa la ganancia de modularidad que habría si se retira  $i$  de su comunidad y se coloca en la comunidad  $j$ . Por tanto, el nodo  $i$  es colocado en la comunidad en la cual la ganancia de modularidad sea mayor pero siempre que la ganancia sea positiva ya que si no es así no es posible. Este proceso es aplicado repetida y secuencialmente para todos los nodos en distintos momentos hasta que no se puede alcanzar más margen de mejora. Es un algoritmo que encuentra de forma razonable y rápida buenas particiones. La segunda fase del algoritmo consiste en construir una red cuyos nodos son ahora las comunidades encontradas durante la primera fase y se ajusta por el grado. Por lo tanto, el método consiste en la emergencia de comunidades en dos fases que son repetidas de forma iterativa. El proceso que sigue este algoritmo es el siguiente: considera una particular división de una red en  $K$  comunidades. Permite definir una matriz simétrica  $K \times K$  denominada  $e$  cuyos elementos  $e_{ij}$  es la proporción de todos los lazos en la red que enlazan nodos en comunidad  $i$  con nodos en comunidad  $j$ . Aquí se consideran todos los lazos en la red original, incluso después de que los lazos hayan sido quitados por el algoritmo de estructura de comunidad ya que la medida de modularidad es calculada usando la red completa. El trazo de esta matriz  $Tre = E e_{ij}$  de la proporción de lazos en la red que conecta nodos en la misma comunidad. Una buena división en comunidades debe tener un alto valor en este trazo el cual es un indicador en sí mismo de la calidad de la división. Hay que descartar colocar todos los nodos en una comunidad concreta ya que el valor máximo de  $Tre = 1$  no nos proporcionaría ninguna información sobre comunidades. Así que más allá de esto se define la suma de la fila (o columna)  $e_i = \sum_j e_{ij}$  lo cual representa la proporción de lazos que conectan nodos a comunidades  $i$ . En la red en la cual los lazos

caen entre nodos sin relación para las comunidades a las que ellos pertenecen se tendría  $e_{ij} = a_i \cdot a_j$ . Esta es la fórmula que define la medida de la modularidad:

#### **Ecuación 1**

$$Q = \frac{1}{2m} \sum_{i,j} [A_{ij} - \frac{k_i k_j}{2m}] y(C_i, C_j)$$

Por consiguiente, mediante este algoritmo se opta por aunar los nodos por similitud formando comunidades basadas en la maximización de la optimización de la función objetivo. El resultado será un valor escalar de una partición que oscila entre -1 y 1 que mide la densidad de lazos dentro de comunidades en comparación a lazos entre comunidades.

Este método ha sido desarrollado en la aplicación Gephi (Bastian, Heymann y Jacomy, 2009). Esta aplicación fue lanzada por primera vez en 2008 y se define como una plataforma para la visualización interactiva y la explotación de todo tipo de redes, sistemas complejos y grafos dinámicos y jerárquicos (Bastian et al., 2009)

### **3. Resultados**

A continuación se van a mostrar los resultados que se han obtenido tras implementar los métodos explicados.

#### **Análisis de presencia y aplicación profesional de las redes sociales virtuales**

Mediante la técnica de etnografía virtual se ha constatado como la totalidad de los profesionales considerados en la muestra han utilizado las redes sociales virtuales para compartir información relacionada con las políticas sociales y la intervención social.

#### **Análisis de propiedades estructurales**

En cuanto al análisis de las posiciones en la red, la medida de centralidad de grado osciló entre ningún contacto y un máximo de 32 profesionales contactos, de entre un máximo posible de 77 profesionales que conformaban la muestra utilizada. El tamaño promedio de la red virtual de un profesional fue de aproximadamente 10 contactos profesionales vinculados a las 14 organizaciones analizadas, con una capacidad de alcance al 13% de profesionales miembros del grupo virtual analizado. Es significativo que un 32% de los profesionales superó el promedio de conexiones, mostrándose como una red bastante cohesionada. Se apreció que había profesionales con mayor prominencia que otros, destacando 7 profesionales que alcanzaron ratios de centralidad de grado que fueron desde los 20 contactos hasta los que superaron los 30. Estos serían los denominados *influencers*, aquellos que en virtud de su mayor popularidad tienen mayor alcance y capacidad de difusión.

En cuanto al grado de intermediación de los profesionales se puede contemplar cómo hay 9 nodos con un grado de intermediación destacable, oscilando valores que van desde los 100 hasta casi los 387. Es reseñable el nodo que alcanzó este último valor puesto que supera de forma importante al resto. Estos nodos serían aquellos capaces de controlar la información en virtud a su posición. Son quienes por estar en medio de los caminos pueden hacer llegar o no la información al resto de profesionales. Aquellos denominados nodos

puentes (Burt, 2005), que en función de su posición están en la intersección de grupos, pudiendo llevar y traer información no redundante por tener menor intensidad de relación (Granovetter, 1973).

En cuanto a la cohesión de la estructura, la medida de cercanía mostró las distancias que existían entre los profesionales. Las distancias sociales oscilaron entre 5, que marcó el diámetro y 0, que marcó la mínima distancia y que identificaba a nodos desconectados del resto. En concreto, solo 2 profesionales de la red aparecieron en esta situación de aislamiento. La distancia media del camino fue de 2,31 pasos, constatándose la minoración de las distancias sociales. Si bien hay que reseñar que al compartir todos los miembros de la muestra territorio y organización puede suponer un sesgo a lo hora de extrapolar y comparar estos datos con una muestra más amplia y diversa. Por su parte, el valor medio del coeficiente de *clustering* fue 0.56. Este valor, que puede oscilar de forma escalonada entre 0 y 1, alcanzó un nivel aceptable, caso alcanzando a la mitad de la proporción. En relación a la medida de la cohesión de la estructura de la red se contabilizaron un total de 336 lazos, siendo la densidad existente 0,11, dando lugar a zonas con mayor o menor densidad.

### **DetECCIÓN DE COMUNIDADES ONLINE**

Para analizar los subgrupos de la estructura se utilizó la técnica estadística de modularidad. En la figura 1 se puede observar cómo, en base al algoritmo de modularidad, se alcanzó una división de la red completa en 4 comunidades, diferenciadas por colores. En la figura 2 se ha superpuesto un trazo para destacar los límites entre las comunidades consideradas. El ratio de modularidad fue de 0,365, alcanzando un nivel óptimo, cuya oscilación considerada adecuada se establece entre 0,3 y 0,7. Se observó que las comunidades detectadas tenían diferentes dimensiones. 75 nodos conformaban 4 comunidades con un tamaño relativo significativo. En la figura 1 se puede contemplar que la comunidad de color verde fue la más cuantiosa, con un 37,5%. Le siguieron la roja con un 25%, la amarilla con un 21% y la naranja (14%). Entre todas estas aglutinaron al 84,25% de los miembros de la estructura social analizada.

Se comparó cada comunidad detectada con el resto y con el conjunto de la estructura reticular completa. Se obtuvieron resultados a través de determinados focos de afinidad *offline* que definieron a cada una de las comunidades. Profundizando en los focos de afinidad que vinculan a los profesionales con estas comunidades se han detectado estos como los prevalentes: pertenencia a la misma organización y colectivo de atención.

En las mayoría de las comunidades detectadas (80%) se alcanzaron ratios de pertenencia a la misma organización muy acusados, oscilando desde un 78% hasta el 100% el grado de afinidad en este aspecto en cada una de estas comunidades. Se comprobó que si los profesionales trabajan en la misma organización es muy probable que se conecten en Facebook®. Otro de los aspectos que vertebró la afinidad fue el hecho de estar relacionados con la atención a un colectivo de exclusión social concreto. En el caso de los profesionales que trabajan a favor de los discapacitados fue muy evidente (comunidad amarilla).



## 4. Conclusiones

De partida impresiona comprobar como todos los profesionales han hecho uso de sus perfiles en las redes sociales virtuales para volcar, en mayor o menor medida, puntual o sistemáticamente, información relacionada con su trabajo, confirmando la teoría de que la identidad en las redes sociales es veraz en virtud a la actividad que se tiene en estas redes. Y lo es más aún si se atiende a la manera en que se conectan los profesionales. La socialización en los entornos *offline* se retrata en las redes online. Por tanto, se puede afirmar que la socialización que se da en las organizaciones influye en la manera de establecer los contactos en las redes sociales virtuales. También determinadas afinidades profesionales, como la intervención con un determinado colectivo, propician una mayor conectividad. En suma, se observa que cuando los profesionales comparten similitudes en el universo *offline* es muy probable que se conecten entre sí también en el *online*. Si estas afinidades se conjugan con cierta proximidad territorial se acortan las distancias sociales en las redes sociales virtuales.

El hecho de que la estructura se haya mostrado bastante cohesionada, detectándose comunidades que muestran niveles muy altos de homogeneidad puede derivar en alcance de conocimiento monolítico. Es decir, si todos los individuos se conocen, comparten información entre sí, hablando de lo mismo podrán sentirse más confiados y seguros pero no se dará lo que Sennet (2008) denomina como innovación disruptiva, es decir, la capacidad de enfocar los objetos desde distintas ópticas, encontrando así soluciones divergentes. No obstante, se ha detectado la presencia de determinados nodos con capacidad para actuar de puentes (Burt, 2005). Estos, posicionados en la intersección de las organizaciones se muestran capaces de llevar y traer información no redundante (Granovetter, 1973), posibilitando cierto equilibrio a la estructura y evitando así un posible estancamiento.

Visualizar las redes, ya sea de redes *offline* u *online*, como en este caso, posibilita conocer cómo se difunde la información, quiénes controlan y difunden información y cómo se conforma la estructura de relaciones que puede dar ventaja para mejorar la eficiencia. Es por esto que la metodología de análisis de redes sociales y el *Big Social Data* (Manovich, 2011) proponen ser instrumentos muy útiles para el trabajo social más proactivo, pudiendo a partir de la información obtenida construir y activar capital social de manera estratégica, también en las redes sociales virtuales.

## 5. Propuestas de Intervención

Las redes sociales virtuales se han configurado como un medio interesante desde el que complementar la intervención social. Son herramientas que permiten conectar a los desconectados (Del Fresno García, 2015). Y pasa porque los propios profesionales lo estén y sean conscientes de ello. No se trata de utilizar la tecnología como un fin sino de usarlas como un medio. Se trata de entender que las relaciones sociales son el recurso crítico para la intervención social (Cottam, 2011) y que las redes sociales virtuales proponen un ecosistema propicio para la actividad colaborativa. Hay un universo de posibilidades para construir y analizar redes mediante estos medios, utilizando la tecnología como un medio que soporte relaciones, que las analice, que construya capital social de forma estratégica, también *online*. A partir de la información que ofrecen se puede disponer estratégicamente a los profesionales *influencers* para alcanzar mayor capacidad de difusión e intercambio de información.

La profesión de Trabajo Social tiene que asumir los nuevos retos y afrontar la transformación digital. Pero sin confusiones. La transformación digital no solo radica en alimentar bases de datos y de interconectarlas entre distintos servicios sino de detectar nuevas necesidades, en este caso digitales y de aprovechar las oportunidades que proveen estos medios tecnológicos. Hay que atreverse a investigar con Big Data, a obtener datos en tiempo real, pero sobretodo hay que darle un sentido. Existe la tendencia de generar aplicaciones nuevas con las que se pueda mejorar según que servicio, reproduciendo los modelos y procedimientos burocráticos, mediante los que se pretende que las personas obedezcan mandatos y jerarquías, esta vez en el universo *online*. No consiste en decirle a la gente qué aplicación tiene que usar y dónde tienen que relacionarse. Hay que acudir allá donde la gente ya está, donde se establecen sus relaciones. Pero no solo para explotar y analizar esta información sino para atender a lo que necesitan, ofrecerles contenidos fiables e implicar a las personas en la generación comunidades, haciéndoles partícipes mediante metodologías participativas del diseño de los servicios. El Trabajo Social se enfrenta al enorme desafío de adaptarse a esta sociedad digital. Las organizaciones y profesionales que desarrollan servicios sociales han de asumir esta mayor complejidad. Surgen nuevas necesidades pero también nuevas oportunidades en virtud del este entorno para la socialización. A nivel internacional se han realizado declaraciones que animan a abordar esta responsabilidad. La *National Association Social Work (NASW)* y la *Association Social Work Board (ASWB)* (2005: 6) consensuaron esta declaración: “*Los roles de los trabajadores sociales están cambiando y estos podrían necesitar ajustarse a las nuevas demandas de intervención en la Sociedad de la Información. Los trabajadores sociales deben adquirir habilidades adecuadas para usar las tecnologías apropiadamente, y adaptar los tradicionales protocolos para asegurar unas prácticas competentes y éticas*”. También desde el ámbito académico y a un nivel nacional hay autores precursores que llevan tiempo investigando y publicando acerca de la necesidad de asumir estos desafíos (Gilbert, Peláez y Sánchez-Cabezudo, 2015), afirman que en el contexto de la tecnología, tanto las redes sociales virtuales como los nuevos avances tecnológicos (desde robots cuidadores a alertas y sistemas de control vía teléfonos móviles) requieren redefinir las estrategias tradicionales de intervención social. El Trabajo Social, sus organizaciones y profesionales deben estar preparados para aceptar el reto de investigar e intervenir en este nuevo escenario.

## Referencias Bibliográficas

- ASWB, N. (2005). NASW & ASWB Standards for technology and Social Work practice. *Gedownload op*, 14.
- Backstrom, L., Boldi, P., Rosa, M., Ugander, J., y Vigna, S. (2012, June). Four degrees of separation. In *Proceedings of the 4th Annual ACM Web Science Conference* (pp. 33-42). ACM.
- Bastian, M., Heymann, S., y Jacomy, M. (2009). Gephi: An Open Source Software for Exploring and Manipulating Networks. *Third International AAAI Conference on Weblogs and Social Media*, 361–362. <https://doi.org/10.1136/qshc.2004.010033>
- Baym, N. K. (1997). Interpreting soap operas and creating community: Inside an electronic fan culture. *Culture of the Internet*, 103-120.
- Binder, J., Howes, A, y Sutcliffe, A. (2009). The problem of conflicting social spheres: effects of network structure on experienced tension in social network sites. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, (August 2016), 965–974. <https://doi.org/10.1145/1518701.1518849>
- Becker, M. H. (1970). Sociometric location and innovativeness: Reformulation and extension of the diffusion model. *American sociological review*, 267-282.
- Bourdieu, P. (1986). Pierre Bourdieu 1986- The forms of capital. *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, 241–258. <https://doi.org/10.1002/9780470755679.ch15>
- Boyd, D., y Crawford, K. (2012). Critical questions for big data: Provocations for a cultural, technological, and scholarly phenomenon. *Information, communication & society*, 15(5), 662-679.
- Burt, R. S. (2005). Brokerage and Closure. An introduction to social capital. *New York: Oxford University Press*. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Campbell, A. (2006). The search for authenticity An exploration of an online skinhead newsgroup. *New Media & Society*, 8(2), 269-294.
- Castells, M. (1999). *La sociedad red. La era de la información: economía, sociedad y cultural*. Madrid, Alianza Editorial, enero.
- Castells, M. (2001). Internet y la sociedad red. *La Factoría*, 14, 15.
- Castillo de Mesa, J. (2017). El Trabajo Social ante el Reto de la Transformación Social. Aranzadi. Thomsom Reuters. ISBN: 978-84-9177-268-2
- Castillo de Mesa, J. (2017). La intervención social desde un enfoque relacional. *Revista Interdisciplinaria Mexicana. IMEX*. IMEX. ISSN: 27393-9756
- Centro de Investigaciones Sociológicas, CIS, Eurobarómetro, marzo, 2016.
- Conole, G., Galley, R., y Culver, J. (2011). Frameworks for understanding the nature of interactions, networking, and community in a social networking site for academic practice. *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 12(3), 119–138. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>

- Cottam, H. (2011). Relational welfare. *Soundings*, 48(1), 134-144.
- Del Fresno García, M. (2011). *Netnografía*. Editorial UOC.
- Danon, L., Díaz-Guilera, A. y Arenas, A. (2006). The effect of size heterogeneity on community identification in complex networks. *Journal of Statistical Mechanics: Theory and Experiment*, 2006(11), P11010.
- Del Fresno García, M., López Peláez, A. 2014. Social work and Netnography: The case of Spain and generic drugs. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 13 (1) 85-107.
- Del Fresno García, M. (2015). Conectar a los desconectados: Trabajo Social y análisis de redes sociales. Una aproximación metodológica para identificar líderes informales en red. *Arbor*, 191(771), 209.
- Del Fresno Garcia, M., Daly, A. J., y Segado Sanchez-Cabezudo, S. (2016). Identifying the new Influencers in the Internet Era: Social Media and Social Network Analysis. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (153).
- Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), 210-230.
- Ellison, N. B., Steinfield, C., y Lampe, C. (2007). The benefits of facebook “friends”: Social capital and college students’ use of online social network sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143–1168. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x>
- Ellison, N. B., Steinfield, C., y Lampe, C. (2010). Connection Strategies: Social Capital Implications of Facebook-enabled Communication Practices. *New Media & Society*, 13(6), 873–892. <https://doi.org/10.1177/1461444810385389>
- Freeman, L. C. (1978). Centrality in social networks conceptual clarification. *Social Networks*, 1(3), 215–239. [https://doi.org/10.1016/0378-8733\(78\)90021-7](https://doi.org/10.1016/0378-8733(78)90021-7)
- Geertz, C. (1987). The Interpretation of Cultures’-Thick Description toward an Interpretative Theory of Culture. *Aut Aut*, (217-18), 151-176.
- Girvan, M., y Newman, M. E. (2002). Community structure in social and biological networks. *Proceedings of the national academy of sciences*, 99(12), 7821-7826.
- Gilbert, N., Peláez, A. L., y Sánchez-Cabezudo, S. S. (2015). ¿Qué puede aportar el trabajo social en el siglo XXI? Perspectivas desde USA y España. *Arbor*, 191(771), 199.
- Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 78(6), 1360-1380.
- Hine, C. (2008). Virtual ethnography: Modes, varieties, affordances. *The SAGE handbook of online research methods*, 257-270.
- Howard, P. N. (2002). Network ethnography and the hypermedia organization: New media, new organizations, new methods. *New media & society*, 4(4), 550-574.
- Jahoda, M. (1982). *Employment and unemployment: A social-psychological analysis* (Vol. 1). CUP Archive.

- Joinson, a. N. (2008). “Looking at”, “looking up” or “keeping up with” people? Motives and uses of Facebook. *CHI 2008 Proceedings: Online Social Networks*, 1027–1036. <https://doi.org/978-1-60558-01101/08/04>
- Kozinets, R. V. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, 39(1), 61–72. <https://doi.org/10.1509/jmkr.39.1.61.18935>
- Lampe, C., Ellison, N., y Steinfield, C. (2006). A Face(book) in the Crowd: Social Searching vs. Social Browsing. *Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer-Supported Cooperative Work CSCW '06*, 167–170. <https://doi.org/10.1145/1180875.1180901>
- Lampinen, A., Tamminen, S., y Oulasvirta, A. (2009, May). All my people right here, right now: Management of group co-presence on a social networking site. In *Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work* (pp. 281-290). ACM.
- Latapy, M. (2008). Main-memory triangle computations for very large (sparse (power-law)) graphs. *Theoretical Computer Science*, 407(1–3), 458–473. <https://doi.org/10.1016/j.tcs.2008.07.017>
- Lin, N. (1999). Building a Network Theory of Social Capital. *Connections*, 22(1), 28–51. <https://doi.org/10.1108/14691930410550381>
- Manovich, L. (2011). Trending: The Promises and the Challenges of Big Social Data. *Debates in the Digital Humanities*, 1–10. [https://doi.org/http://www.manovich.net/DOCS/Manovich\\_trending\\_paper.pdf](https://doi.org/http://www.manovich.net/DOCS/Manovich_trending_paper.pdf)
- Milgram, S. (1967). The small world problem. *Psychology today*, 2(1), 60-67.
- Newman, M. E. J., y Girvan, M. (2003). Finding and evaluating community structure in networks. *Physical Review E - Statistical, Nonlinear and Soft Matter Physics*, 69(2), 1–16. <https://doi.org/10.1103/PhysRevE.69.026113>
- Pempek, T. A., Yermolayeva, Y. A., y Calvert, S. L. (2009). College students’ social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30(3), 227–238. <https://doi.org/10.1016/j.appdev.2008.12.010>
- Rainie, L., y Wellman, B. (2012). *Networked: The new social operating system*. Mit Press.
- Schäfer, M. T. (2011). *Bastard culture!: how user participation transforms cultural production* (Vol. 6). Amsterdam University Press.
- Sennett, R. (2008). *The craftsman*. Yale University Press.
- Simmel, G., y Hughes, E. C. (1949). The sociology of sociability. *American journal of sociology*, 254-261.
- Solberg, L. B. (2010). Data Mining on Facebook: A Free Space for Researchers or an IRB Nightmare? *Journal of Law, Technology & Policy*, 2010(2), 311–343.
- Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D., y Valdecasa, E. (2011). Las redes sociales en Internet. ONTSI (Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).

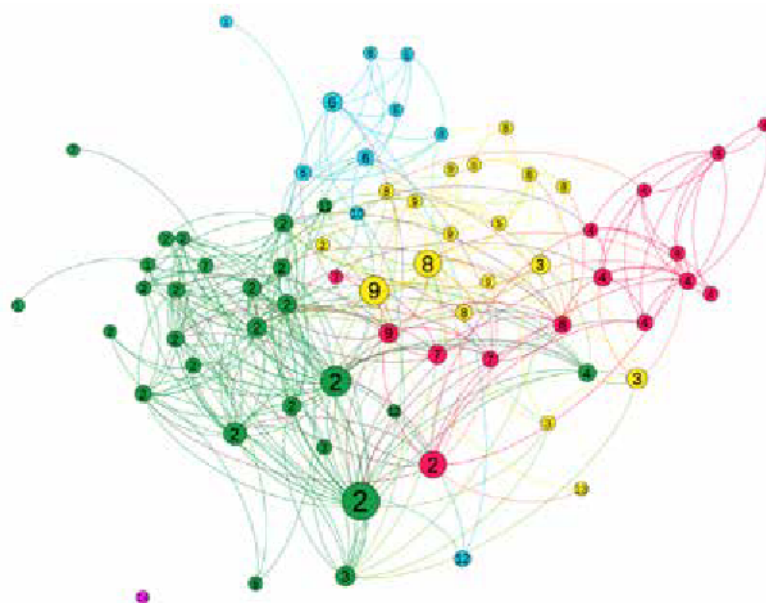
- Valles, M. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. *Reflexión Metodológica Y Práctica Profesional*, 108–140. <https://doi.org/8477384495>
- Wang, T. (2013). Big data needs thick data. *Ethnography Matters*, 13.
- Wang, H., y Wellman, B. (2010). Social connectivity in America: Changes in adult friendship network size from 2002 to 2007. *American Behavioral Scientist*, 53(8), 1148-1169.
- Wasserman, S. y Faust, K. (2013). *Análisis de redes sociales. Métodos y aplicaciones* (Vol. 10). CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Watts, D. (2003). Six Degrees: The Science of a Connected Age (Book). *Journal of Marketing*, 68(1), 166–167. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=11925062&site=ehost-live>
- Wellman, B. (1997). Structural analysis: From method and metaphor to theory and substance. *Contemporary Studies in Sociology*, 15, 19-61.
- Wellman, B. (2005). Caroline Haythornthwaite. *The Internet in Everyday Life (The Information Age)*( ... , 8(2), 125–147. <https://doi.org/10.1080/13691180500146185>
- Wellman, B., y Haase, A. (2001). Does the internet increase, decrease, or supplement social capital? Social networks, participation, and community commitment. *American Behavioral Scientist*, 45(3), 436–455. <https://doi.org/10.1177/00027640121957286>
- Whyte, W. F. (1943). Street corner society; the social structure of an Italian slum.
- Wilson, R. E., Gosling, S. D., y Graham, L. T. (2012). A Review of Facebook Research in the Social Sciences. *Perspectives on Psychological Science*, 7(3), 203–220. <https://doi.org/10.1177/1745691612442904>

### Recursos de internet:

- Edunov, S., Diuk, C., Filiz, I. O., Bhagat, S., y Burke, M. (2016). Three and a half degrees of separation. *Research at Facebook*. Recuperado el 18 de marzo de 2017 en [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
- Filiz, I.O, Adamic, L., State, B. (2016) Facebook Friendships in Europe *Research at Facebook* Recuperado el 18 de marzo de 2017 en [ww.facebook.com](http://www.facebook.com)
- Spain, I. A. B. (2016). Estudio Anual de Redes Sociales. *Recuperado de: [http://www.iabspain.net/wpcontent/uploads/downloads/2016/04/IAB\\_EstudioRedesSociales\\_2016\\_VCorta.pdf](http://www.iabspain.net/wpcontent/uploads/downloads/2016/04/IAB_EstudioRedesSociales_2016_VCorta.pdf)*(última vez consultado: 15 de agosto de 2016).
- ONTSI, 2016. Recuperado el 18 de agosto de 2017 de: <https://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/ontsi/files/Web%20septiembre%202017.pdf>

## 7. Anexos. Figuras y tablas.

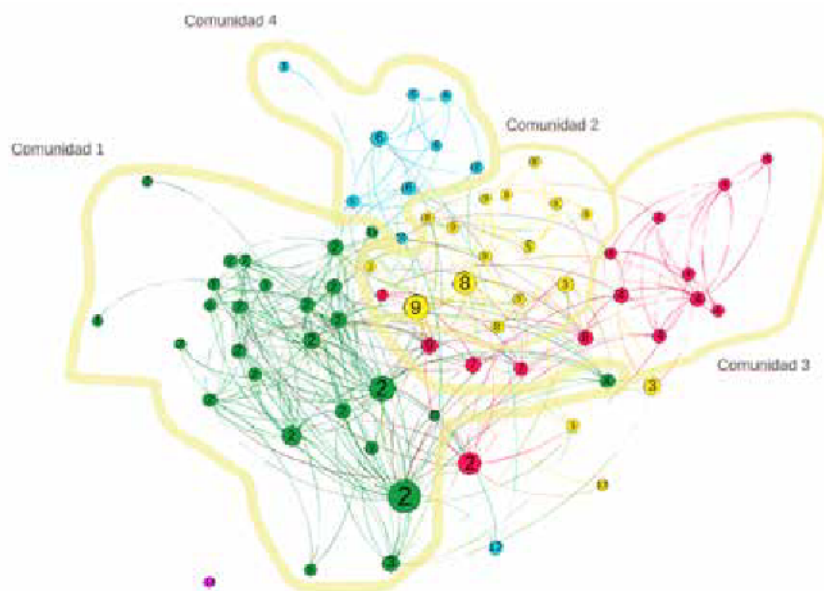
Figura 1



Distribución de comunidades en base al color según algoritmo de modularidad de Girvan y Newman (2002 ) y según grado de centralidad (Freeman, 1979)

Fuente: Gephi (Bastian, Heymann y Jacomy, 2009)

Figura 2



Delineación de comunidades en base al color según algoritmo de modularidad de Girvan y Newman (2002) y según grado de centralidad (Freeman, 1978)

Fuente: Gephi (Bastian, Heymann y Jacomy, 2009)

**Tabla 1**

Datos comunidades según tipología y proporción

Comunidad	% que representa	% afinidad y vínculo que comparten los profesionales
1 (verde)	37,5%	Misma organización (80%)
2 (roja)	25%	Misma organización (78%)
3 (amarillo)	20,83%	Misma organización (82%) y mismo colectivo (90%)
4 (celeste)	13,89%	Misma organización (85%)

Comunidades detectadas y afinidades (Girvan y Newman, 2002)

**Tabla 2**

Código	Modularidad	Grado	Cercanía	Intermediación	Clustering	Triangles
6	2	5	0.357513	0.45	0.9	9
12	2	3	0.428571	0.430556	0.666667	2
13	3	2	0.389831	0.233349	0	0
11	1	7	0.472603	14.682.185	0.47619	10
2	1	9	0.448052	16.274.912	0.5	18
2	1	7	0.436709	0.846795	0.809524	17
3	1	6	0.43949	0.183541	0.933333	14
3	3	8	0.463087	28.340.537	0.464286	13
8	3	8	0.423313	12.460.171	0.464286	13
2	1	3	0.398844	0	1	3
12	1	1	0.389831	0	1	1
7	1	1	0.30531	0	0	0
2	1	9	0.433962	1.497.197	0.777778	28
7	5	3	0.363158	0	1	3
2	3	5	0.415663	10.662.335	0	0
2	1	18	0.534884	77.839.584	0.496732	76
2	1	15	0.485915	23.787.744	0.609524	64
5	1	3	0.367021	0	1	3
5	3	4	0.383333	3.424.666	0.5	3
8	3	5	0.392045	279.127	0.6	6
4	5	4	0.343284	0	1	6
8	3	9	0.489362	49.357.628	0.416667	15
7	1	7	0.436709	73.466.028	0.380952	8
2	1	11	0.453947	7.486.922	0.690909	38
8	2	5	0.372973	6.941.682	0.6	6
6	2	11	0.479167	103.642.377	0.309091	17
6	2	5	0.35567	2.05	0.7	7
14	0	0	0	0	0	0
6	2	12	0.45098	8.282.964	0.227273	15



8	3	5	0.403509	8.234.105	0.6	6
4	5	6	0.370968	8.767.758	0.666667	10
2	1	20	0.552	152.678.154	0.352632	67
2	1	22	0.530769	66.774.502	0.484848	112
1	2	1	0.308036	0	0	0
1	1	1	0.297414	0	0	0
8	3	6	0.413174	8.807.286	0.533333	8
4	1	10	0.475862	8.935.823	0.555556	25
2	1	13	0.475862	4.891.887	0.75641	59
3	1	16	0.514925	27.278.841	0.541667	65
2	1	19	0.514925	39.510.215	0.473684	81
2	1	17	0.489362	34.966.357	0.529412	72
3	3	12	0.472603	31.151.011	0.272727	18
6	2	3	0.379121	3.166.335	0.333333	1
4	5	3	0.308036	0	1	3
4	5	8	0.352041	8.018.956	0.607143	17
6	2	9	0.442308	108.585.516	0.361111	13
9	3	7	0.43949	5.256.726	0.571429	12
2	1	14	0.485915	23.337.267	0.648352	59
7	5	9	0.453947	1.957.137	0.5	18
8	3	6	0.43125	12.117.582	0.466667	7
9	3	6	0.420732	3.233.856	0.6	9
1	1	7	0.420732	72.013.199	0.428571	9
9	3	23	0.560976	215.492.078	0.249012	63
2	1	17	0.511111	12.785.001	0.676471	92
4	5	6	0.38764	20.210.067	0.466667	7
4	5	11	0.43125	101.101.094	0.4	22
2	1	32	0.633028	38.760.184	0.288306	143
8	3	25	0.584746	348.827.919	0.223333	67
4	5	7	0.436709	2.686.144	0.666667	14
8	5	13	0.514925	56.597.462	0.320513	25
4	4	0	0	0	0	0
4	5	8	0.392045	27.113.037	0.535714	15
9	5	16	0.539062	92.462.157	0.416667	50
9	3	4	0.418182	1.483.349	0.666667	4
2	1	20	0.522727	79.545.206	0.426316	81
9	3	4	0.405882	0	1	6
4	5	11	0.456954	94.832.276	0.345455	19
10	2	6	0.46	29.101.341	0.333333	5
7	5	9	0.489362	25.022.946	0.527778	19
3	3	6	0.463087	23.587.567	0.533333	8
2	1	32	0.633028	306.338.329	0.314516	156
2	5	16	0.526718	162.061.028	0.316667	38



## Análisis crítico de las políticas públicas de empleo en la Discapacidad y el Género

**Patricia Martín Trillo**

Trabajadora Social.

### Resumen

Este trabajo de investigación pretende analizar y orientar a los responsables políticos, personal técnico y activistas en la inclusión efectiva de las mujeres con discapacidad en el diseño de las políticas públicas de empleo. El hilo conductor lo han constituido, por un lado, los Tratados de Derechos Humanos de Naciones Unidas de referencia: La Convención para la Eliminación de toda forma de discriminación contra la Mujer, CEDAW, y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CDPD; y por otra, el II Manifiesto de los Derechos de las Mujeres y Niñas con Discapacidad de la UE, cuyo contenido ha sido el elemento vehicular sobre el que articular mi análisis crítico de las políticas públicas de empleo en la Discapacidad y el Género.

### Palabras clave

Políticas, empleo, discapacidad, género.

### Abstract

This research aims to analyze and guide policy makers, technical staff and activists in the effective inclusion of women with disabilities in the design of public employment policies. The main theme was the United Nations Human Rights Treaties of reference: the Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women, CEDAW, and the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CDPD; and on the other hand, the II Manifesto of the Rights of Women and Girls with Disabilities of the EU, whose content has been the vehicle element on which to articulate my critical analysis of public employment policies in Disability and Gender.

### Key words:

Policies, employment, disability, gender.

## 1. Introducción

El análisis de la discapacidad a través de una perspectiva de género es un campo novedoso y de creciente interés, lo que se debe, en parte, a que las mujeres y niñas con discapacidad han sido “invisibles” tanto en los estudios de género como en las investigaciones sobre la discapacidad, y a lo que se conoce como la *doble discriminación* que afecta al colectivo (Blázquez Agudo 2013). La realidad de las mujeres con discapacidad se ha definido por parte de los estudiosos de la materia por dos hechos:

- *La invisibilidad*: La mujer con discapacidad ha permanecido, y permanece en gran medida “invisible” para la sociedad.
- *La doble discriminación*: Ser mujer con discapacidad marca una trayectoria con una doble discriminación: como mujer y como discapacitada, y a su vez, añade barreras que dificultan el ejercicio de derechos y responsabilidades como personas, a la plena participación social y a la consecución de objetivos de vida considerados como esenciales.

La necesidad y pertinencia de investigar género y discapacidad conjuntamente es evidente ya que nos permite conocer la realidad de un gran colectivo de mujeres que llevan además la etiqueta social de discapacitadas. Para ello la metodología de estudio en relación con el género y la discapacidad la he articulado en 2 ejes interrelacionados:

- La Discapacidad y Género.
- Y las Políticas Públicas de Empleo.

Al trazar una genealogía del movimiento por la igualdad de las mujeres con discapacidad, sin duda tenemos que hacer referencia a la aparición del Manifiesto de las Mujeres con Discapacidad de Europa, adoptado el 22 de febrero de 1997 por el Grupo de trabajo sobre la Mujer frente a la discriminación del Foro Europeo de la Discapacidad. El impacto más inmediato que este documento reivindicativo produjo fue la paulatina toma de conciencia por parte del movimiento asociativo de la discapacidad en la necesidad de abordar la cuestión de la discapacidad desde una nueva perspectiva: la del género, hasta entonces ignorada.

Sólo dos años antes de que saliera a la luz el Manifiesto, se había celebrado la IV Conferencia Mundial de la Mujer en la ciudad de Beijing. En la conferencia de forma expresa no se hace mención al empleo y la discapacidad –hace recomendaciones muy generalistas– sino que se habla de ello de forma muy general en sus recomendaciones, de ahí que el colectivo reclamara visibilidad tras ella. La invisibilidad sufrida por las mujeres con discapacidad en dicho evento fue el acicate perfecto para comenzar a organizar plataformas específicas de reivindicación que combinaran el *género* y la *discapacidad*.

Este manifiesto no surgió espontáneamente sino que fue el fruto de las reivindicaciones que ya en los 90 habían expresado grupos activos de mujeres con discapacidad europeas. Muchas de ellas habían participado con anterioridad en el movimiento de mujeres y habían realizado acercamientos al pensamiento feminista, pero sin reflexionar en profundidad acerca de la diferencia que implicaba ser mujer y tener además una discapacidad.

Su participación en el movimiento feminista se debía a que se sentían identificadas con la lucha contra la opresión sexista y el patriarcado, pero sin embargo, echaban en falta algo que les afectaba directamente: la variable discapacidad. Creer que la discriminación de gé-

nero por sí misma genera automáticamente una red solidaria entre todas las mujeres que supera las barreras que impone la clase social, la etnia o la discapacidad es una entelequia, ya que las situaciones más conflictivas en las que cada una de ellas se encuentra puede ser muy diversas, y la discapacidad, sin duda, marca una diferencia a tener en cuenta. De hecho, cuando se solapan las variables de género y discapacidad se generan situaciones discriminatorias que no siempre son las visibles para la sociedad.

Por lo general la etiqueta de la discapacidad ejerce tal vis atractiva que eclipsa cualquier otra dimensión de humanidad, convirtiéndose en la única condición relevante. Así, se suele hablar genéricamente de discapacitados o personas con discapacidad, sin diferenciar si se trata de mujeres u hombres, partiendo de un patrón único: el masculino, pretendidamente neutro. De esta manera se mantienen en una *zona gris de marginalidad* realidades que se constituyen en verdaderas violaciones de los derechos de las mujeres.

La Promoción de la Mujer con Discapacidad parte de la idea de que la Igualdad ha de abordarse desde una *perspectiva interseccional*, es decir, teniendo en cuenta las diferentes opresiones y situaciones de discriminación a las que se ven expuestas las mujeres por razón de género, clase social, discapacidad, orientación sexual,... Este marco teórico de la interseccionalidad fue introducido en sus inicios por las mujeres de color de EE.UU. (Lombardo y Verloo 2010) y ha sido retomado el testigo por las mujeres con discapacidad para visibilizar esa *zona gris de exclusión*, que no es denunciada ni por el movimiento de mujeres ni de personas con discapacidad en general.

Desde esta perspectiva teórica se demanda la puesta en marcha de una política relacional donde las distintas opresiones no sean catalogadas en compartimentos estancos, sin que evidencien la forma en las que dichas opresiones se interconectan. El modelo teórico a partir del cual la entidad aborda la discapacidad es el de los *derechos humanos*, en virtud del cual los derechos deben ser entendidos no como meras declaraciones, sino como luchas reales por esos derechos, donde su vigencia y eficacia se materializan en las prácticas cotidianas. Si bien, desde un punto de vista jurídico, el concepto de igualdad ha evolucionado integrando y remarcando su dimensión proactiva, esto es, la de la igualdad de oportunidades, que completa la necesaria igualdad formal y las cláusulas antidiscriminatorias, imponiendo, de este modo, la igualdad como objetivo pero también como obligación para los poderes públicos, que deberán incorporar acciones eficaces dirigidas a remover los obstáculos que impiden que la igualdad sea una realidad en nuestras sociedades, los avances no siempre han sido los necesarios y deseados.

Por ello es necesario realizar un acercamiento no exclusivamente legalista/garantista al fenómeno de la discapacidad en su dimensión de derechos humanos, sino claramente activista y comprometido con la realidad a la que se enfrentan millones de personas en el mundo caracterizada por el acceso restringido a los recursos y por la presencia de barreras simbólicas.

Precisamente en este contexto de crítica surgen acciones dirigidas a impulsar políticas de promoción de la igualdad entre mujeres y hombres en el seno del colectivo. Ejemplo de ello puede ser el Programa de Atención Integral para Mujeres con Discapacidad Física de Andalucía en el año 2004 cuya ejecución y objetivo sigue vigente.

Es un instrumento que permite, por un lado, concienciar a las mujeres del colectivo de su realidad como tales, y al mismo tiempo sacar a la luz las situaciones de discriminación

generadas por la confluencia del género y la discapacidad. Se trata de una iniciativa cuyo objetivo fundamental consiste en movilizar el potencial de las mujeres con discapacidad, fomentando su participación y ofreciendo la posibilidad de participar en grupos de autoayuda, así como tejer redes de participación y solidaridad entre ellas. Gracias a ello han pasado por el programa más de 3000 mujeres andaluzas y se ha permitido elaborar un detallado diagnóstico de su situación.

De forma paralela, se apostó por impulsar acciones de información y formación que involucraran al personal técnico y político de las entidades representantes de personas con discapacidad, para facilitar así la introducción del enfoque de género en el trabajo diario de las entidades, y más concretamente, en el sector de la discapacidad.

## 2. Estado de la cuestión

En la actualidad sigue existiendo un gran desconocimiento de cuáles son los problemas y necesidades reales de las personas con discapacidad, y aún más de las mujeres. De hecho, son aún muy pocos los países donde se han desarrollado investigaciones específicas sobre mujeres (y niñas) con discapacidad. En España, por ejemplo, a pesar de las reiteradas peticiones al Gobierno para que incluya en los registros estadísticos indicadores que ofrezcan luz acerca de su situación, paradójicamente, la información sigue siendo escasa y carente de sistematicidad.

No obstante, podemos afirmar que las mujeres y niñas con discapacidad sufren un grado de exclusión mayor que sus compañeros varones. Incluso, hay ámbitos en los que esta desigualdad es muy clara, como por ejemplo en el *acceso al empleo*, dificultad que también comparten las mujeres sin discapacidad, lo que incide directamente en la percepción de ingresos económicos y en la menor posibilidad de llevar una vida independiente.

Para realizar un correcto acercamiento al estado de la cuestión es preciso tener en cuenta qué situaciones concretas puede enfrentar una mujer con discapacidad y para ello hay que conocer cómo se articulan los factores de exclusión, es decir, cómo se conectan los constructos sociales de la discapacidad y el género que dan lugar a situaciones de discriminación específicas. Para ello el movimiento de las mujeres con discapacidad ha utilizado la *teoría interseccionalidad*. Se trata de una teoría formulada en la década de los ochenta por la profesora de derecho Kimberlé Crenshaw y hace alusión a que las distintas formas de discriminación que operan basadas en elementos diversos que conforman la identidad humana pueden entrar en conexión y dar como resultado otras formas de discriminación nuevas, diferentes, que solamente van a ser sufridas por los sujetos que se hallan inmersos en esa realidad concreta. Se trata de un enfoque que surge en el marco de la Teoría Crítica de la Raza y que ha abierto la puerta a otras aproximaciones teóricas, y también prácticas, de gran calado político y social.<sup>1</sup>

En el ámbito del derecho positivo se están realizando importantes esfuerzos por aplicar e interpretar los derechos humanos de manera coordinada y sistemática, poniendo en contacto instrumentos como la Convención sobre los Derechos de las Personas con

.....

<sup>1</sup> Caballero Pérez, Isabel; Orozco Káiser, Elsa y Vales Hidalgo, Ana. Autodiagnóstico de la situación de las mujeres con discapacidad en Andalucía. Junta de Andalucía, 2011, pág. 24

Discapacidad y la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer.

Este sería un paso más en el entramado de interconexiones que habría que realizar, si tenemos en cuenta que existen otros muchos cuerpos jurídicos internacionales de derechos humanos que deben ser reinterpretados a la luz de un enfoque que refleje verdadera complejidad de esta realidad social. De hecho, la propia Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece en su artículo 6.1 que “los Estados Partes reconocen que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.”

En España, pese a la especial preocupación del legislador español a lo largo de estas últimas décadas por la integración de las personas con discapacidad, es evidente que no se han generado los resultados esperados ya que la aplicación y desarrollo de la normativa ha supuesto notables déficits.

Se analizaron políticas de empleo específicas, como la Estrategia Global de Acción para el Empleo de las Personas con discapacidad 2008-2012 aprobada a nivel nacional, que proponía entre otras medidas, el fomento de la intervención de los agentes sociales, con el propósito de situar la negociación colectiva como un elemento clave en materia de protección social complementaria para resolver las deficiencias en el cumplimiento de la cuota de reserva y la mejora del empleo del colectivo– y generales, con el objetivo de realizar una valoración crítica de la situación de las mujeres con discapacidad en el ámbito laboral, tanto en el empleo ordinario como en el protegido así como unos objetivos específicos que viene marcados a continuación, con una análisis que emite recomendaciones de carácter general.

Los datos sobre tasa de desempleo no dejan lugar a dudas y arrojan datos de los que parece evidenciarse que, existen diferencias en función del género en la inserción laboral de las mujeres con discapacidad, que significan para el género femenino mayores desventajas, en comparación con los varones, ya que la mayoría de las medidas -políticas, sociales, económicas- de inserción laboral para personas con discapacidad están pensadas abiertamente para el género masculino.

Como ya se ha mencionado, la invisibilidad y la falta de eficacia de las políticas de empleo justifican este estudio, dado el papel estratégico que juegan las políticas de empleo como medidas de inserción social. En el Informe del Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo de Fundación ONCE se desprenden unas conclusiones que avalan la necesidad de revisar las políticas públicas de empleo y demuestran que 3 de cada 4 con discapacidad en edad laboral carecen de empleo, y su tasa de actividad (38%), resulta 40 puntos porcentuales inferior a la del resto de la población. Y si nos centramos en la tasa de desempleo de la mujer con discapacidad ésta asciende hasta un 32,7 frente a 31,9 de los hombres.

De todo ello se desprende que no tenemos claro el contenido y la consideración del principal eje del sistema de derechos de las personas con discapacidad: la *accesibilidad universal*.

*Y que el discurso de los derechos está alejado de la discapacidad porque la teoría de los derechos está alejada del de la discapacidad ya que la teoría de los derechos humanos se construyó de espaldas a las personas con discapacidad, subrayando el valor de la capacidad como aspecto consustancial de la idea del ser humano.*

### 3. Objetivos

#### Objetivo general

- Realizar una valoración crítica de la situación de las mujeres con discapacidad en el ámbito laboral, tanto en empleo ordinario como en empleo protegido.

#### Objetivos específicos

- Analizar y emitir propuestas sobre la actual normativa que regula el empleo para personas con discapacidad.
- Mostrar buenas prácticas de inclusión de personas con discapacidad, tanto en empleo ordinario como en empleo protegido.
- Visualizar la realidad actual y propuestas de mejora en este campo desde la óptica de los diferentes agentes sociales implicados: Administraciones Públicas, empresas, sindicatos y entidades del tercer sector.

### 4. Políticas de empleo

#### 4.1. Concepto de políticas de empleo

Según el artículo 40 CE, los poderes públicos, están obligados «de manera especial» a desarrollar una política «orientada al pleno empleo». Esta previsión se desarrolla en nuestro derecho interno por la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo -LEm-, modificada con frecuencia en años posteriores, y que constituye el marco legal básico de la política de empleo, aunque también las reformas laborales suelen poner en marcha medidas especiales de fomento del empleo y tanto la legislación laboral, como la de Seguridad Social y la legislación tributaria, actúan como instrumentos normativos de apoyo. La política de empleo, constituye una parcela especializada de la acción de los poderes públicos, dirigida al mercado de trabajo y debe ocupar un papel estelar dentro de la política general. Se define como el conjunto de decisiones adoptadas por el Estado y las Comunidades Autónomas que tienen por finalidad el desarrollo de programas y medidas tendentes a la consecución del pleno empleo, la calidad en el empleo, la adecuación entre oferta y demanda de empleo y la reducción y debida protección de las situaciones de desempleo –art. 1 LEm–.

Puntualizar que según el RDL 8/2014 (BOE 5-7-14), se adopta una nueva terminología en la LEm, el cambio de políticas activas de empleo desde un modelo centralizado, a un nuevo modelo, acorde con las competencias de las CCAA, supone una nueva Estrategia Española de Activación para el Empleo para el periodo 2014-2016, que requiere la modificación de la LEm, esta modificación, consiste, básicamente, en cambiar la terminología de las «medidas» y «acciones» de políticas activas, distinguiéndose ahora entre «servicios» y «programas». En este espacio participan otros actores, que aunque en el ámbito nacional sea el Estado la figura principal –en la planificación y ordenación–, también intervienen las Comunidades Autónomas de acuerdo con sus competencias –que han asumido funciones de ejecución de la política estatal y de puesta en marcha de planes propios de empleo y formación, sumándose en ocasiones la actividad desarrollada por las corporaciones locales, mediante la promoción y financiación de las llamadas «iniciativas locales de empleo». Del



ámbito comunitario, la Unión Europea -UE- que cumple sobre todo funciones de orientación y financiación—.

En cuanto a su función de orientación, a la UE corresponde, la elaboración de las directrices u orientaciones de política de empleo que han de aplicar los estados miembros, orientaciones que son bastante detalladas y se renuevan todos los años (art. 148 TFUE). Como instrumento comunitario, la Decisión 2010/707/UE, de 21 de octubre, relativa a las orientaciones para las políticas de empleo de los Estados Miembros, dictada al amparo de la conocida como “Estrategia Europea 2020” constituye en la actualidad, el marco de referencia para la coordinación de las políticas económicas y de empleo de los Estados de la UE.

Con arreglo a estas orientaciones los países de la UE, han de elaborar planes anuales de empleo, en los que indiquen las medidas normativas y administrativas que se proponen adoptar y los recursos financieros a ellas asignados. Además, como hemos dicho, la Unión Europea desarrolla una importante función de financiación a planes y acciones nacionales de fomento del empleo y formación profesional, a través de los llamados «fondos estructurales».

Referido al empleo y la formación profesional, el Fondo Social Europeo (FSE); con la finalidad de reducir las diferencias regionales entre las regiones de los países de la UE, el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER); para la financiación de actuaciones de mercado y otras medidas, el Fondo Europeo Agrícola de Garantía (FEAGA), y finalmente destinado a financiar los programas de desarrollo rural, el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER).

En España la normativa de fomento de empleo no es nueva (Cabeza Pereiro 2013). Desde finales de los años setenta comienzan a proliferar en nuestro ordenamiento jurídico normas sobre fomento al empleo, y desde entonces las ayudas a la contratación no han dejado de sucederse.

La política de empleo debe desarrollarse dentro de las orientaciones generales de la política económica y en el ámbito de la estrategia coordinada para el empleo de la Unión Europea, y tiene como objetivos generales los siguientes según el art. 2 de la LE:

1. Garantizar la efectiva igualdad de oportunidades, la no discriminación y la libre elección de profesión y oficio.
2. Mantener un sistema eficaz de protección ante las situaciones de desempleo, mediante políticas activas de empleo y prestaciones de desempleo.
3. Adoptar un enfoque preventivo frente al desempleo, en especial el de larga duración, a través de acciones formativas y medidas de adaptación.
4. Asegurar políticas adecuadas de integración laboral de los colectivos con mayores dificultades de inserción laboral.
5. Mantener la unidad del mercado en todo el territorio nacional, teniendo en cuenta las características específicas y diversas de los diferentes territorios.
6. Asegurar la libre circulación y facilitar la movilidad geográfica y coordinar su articulación con el fenómeno migratorio.
7. Proporcionar servicios individualizados a la población activa para su incorporación y permanencia en el mercado de trabajo.
8. Fomentar la cultura emprendedora y el espíritu empresarial.

Por tanto, el contenido y la finalidad de las acciones y medidas de política de empleo pueden ser muy variadas: orientación profesional, formación y recualificación, fomento del empleo, oportunidades de empleo para grupos de población con especiales dificultades, fomento del autoempleo y creación de empresas, fomento de la movilidad geográfica o sectorial, y promoción del desarrollo económico (arts. 25 y 26 LEm). Y las intervenciones más habituales y más destacadas en el ámbito de la política de empleo tienen como contenido y fin específico:

- El **fomento del empleo**, que en sentido amplio comprende todas las medidas adoptadas por los poderes públicos que inciden en la oferta de empleo -incluidas las medidas de creación directa de empleo-, y en un sentido más estricto, comprende las medidas que pretenden incentivar o estimular la generación o el mantenimiento del empleo por parte de la iniciativa privada.
- La **regulación de la demanda de empleo** -y reparto del empleo- que comprende, en general, todas aquellas medidas que acotan la vida activa de las personas, y especialmente, las que se ocupan de la entrada al trabajo -mediante edades de admisión al empleo-, las que influyen en la permanencia y el retiro en el trabajo -mediante edades de jubilación-, las que fijan pautas normativas con vistas a la reincorporación laboral de los desempleados -búsqueda activa de empleo, compromiso de actividad,... -, etc.
- La **regulación de ofertas y demandas de empleo** que comprende todas aquellas medidas que se dirigen a la selección y colocación de trabajadores, política de colocación en sentido estricto, que cuenta con la intervención de oficinas públicas y de otros intermediarios, como las agencias de colocación sin ánimo de lucro, las empresas de selección de personal, y las empresas de trabajo temporal y, en general, las que regulan los flujos de personas -política de migraciones-, ya sea desde España al exterior, ya sea desde el extranjero hacia España.
- La **formación y readaptación profesional**, que incluye todas las acciones dirigidas a la cualificación y formación profesional de los trabajadores, ya sea de carácter reglado o de carácter ocupacional, ya sea con carácter inicial, ya sea de carácter continuo o permanente.

La LEm, atribuye al gobierno la planificación y la coordinación de la política laboral, para lo que cuenta como instrumentos los planes nacionales de acción para el empleo, cuyas prescripciones o indicadores han de ser observados en los programas de empleo de las Comunidades Autónomas.

Según el art. 5 LEm, el Sistema Nacional de Empleo como conjunto de estructuras, medidas y acciones necesarias para promover y desarrollar la política de empleo, está integrado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SPEE, que sustituye al antiguo INEM) y por los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas (en Andalucía el Servicio Andaluz de Empleo SAE).

La Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales como instrumento general de colaboración, coordinación y cooperación entre las Administraciones públicas, y el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo como órgano consultivo de participación institucional.

Los instrumentos de coordinación del Sistema Nacional de Empleo son:

- **La Estrategia Española de Empleo**, partiendo del análisis de la situación y las tendencias del mercado de trabajo, establece las orientaciones y objetivos de la política activa de empleo para el conjunto del Estado y cada una de las Comunidades Autónomas. Incluye también, un sistema de indicadores para su seguimiento, y la dotación presupuestaria indicativa. En la actualidad hay un instrumento aprobado para el período 2014-2016, la Estrategia Española de Activación para el Empleo para el periodo 2014-2016, elaborado en coordinación con las Comunidades Autónomas y con la participación de los agentes sociales.
- **El Plan Anual de Política de Empleo**, es la concreción para cada año de la Estrategia Española de Empleo que debe fijar para cada ejercicio y para el conjunto del territorio nacional, los objetivos y acciones de dicha Estrategia (arts. 4 bis y 4 ter LEm). En este sentido, se ha aprobado, el Plan Anual de Política de Empleo para 2015 que fija 5 objetivos estratégicos: la empleabilidad de los jóvenes; favorecer la empleabilidad de otros colectivos especialmente afectados por el desempleo, en especial los mayores de 45 años; mejorar la calidad de la formación profesional para el empleo; reforzar la vinculación entre las políticas activas y las políticas pasivas de empleo e impulsar el emprendimiento aprobándose el llamado Programa de Activación para el Empleo.
- **El Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE)**. Que se basa en una metodología compartida entre el Servicio Estatal de Empleo y los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, de modo que se dispone de una base de datos única, que convive con sistemas autonómicos de gestión de la información y debe garantizar el desarrollo de las funciones de intermediación laboral sin barreras territoriales.

#### 4.2. Medidas de fomento de empleo

Se trata de un conjunto de medidas de los poderes públicos que tienen como propósito incentivar o estimular la generación, o el mantenimiento del empleo por parte de la iniciativa económica privada. Las medidas de fomento del empleo constituyen un ingrediente básico y muy habitual de la política de empleo, y tienen por objeto la concesión de incentivos a las empresas -y a los llamados «emprendedores»- para incrementar la oferta de empleo, si bien conviene destacar que la previsión que se analiza no contempla el supuesto específico de la mujer discapacitada, o se muestra del todo insuficiente. Estas medidas en principio deben tener carácter coyuntural, para hacer frente a los problemas del mercado de trabajo en un determinado momento, pero a veces se mantienen a lo largo de periodos más amplios, sin duda por la persistencia de los problemas de desempleo o desajuste del mercado de trabajo. Suelen tener carácter selectivo, para ayudar a los grupos de la población con mayores dificultades de empleo -jóvenes menores de 30 años, mujeres, discapacitados, desempleados de larga duración, trabajadores mayores de una determinada edad, mujeres víctimas de violencia de género...-, aunque a veces tienen una aplicación más general.

Con las medidas de fomento del empleo se suele impulsar el empleo de carácter indefinido y a tiempo completo -empleo de carácter estable- aunque a veces se proyectan también sobre el empleo temporal y el empleo a tiempo parcial. Si la contratación era a tiempo completo, 100 €/mes.

Tras el éxito cosechado por la anterior tarifa plana de 100 euros, se ha aprobado para una nueva tarifa reducida para los contratos celebrados entre el 1 de marzo de 2015 y 31 de agosto de 2016. La principal clave de esta medida radica en que los primeros 500 euros de salario de cada nuevo contrato indefinido -a tiempo completo o parcial- no cotizará durante dos años.

- Si la contratación es a tiempo completo, los primeros 500 euros de la base mensual correspondiente a contingencias comunes correspondiente a cada mes quedarán exentos de cotización empresarial.
- Cuando el contrato se celebre a tiempo parcial, dicha cuantía se reducirá en proporción al porcentaje en que disminuya la jornada de trabajo, que no podrá ser inferior al 50 por 100 de la jornada de un trabajador a tiempo completo.

Generalmente, las medidas de fomento del empleo son aplicables al conjunto del territorio nacional, pero a veces tienen carácter territorial o se localizan en determinadas comarcas, por sus especiales problemas de empleo -programas de empleo comunitario o renta agraria para Andalucía y Extremadura, plan especial de empleo de Canarias...-. Las medidas de fomento de empleo, atendiendo al criterio de sus destinatarios, pueden ser de alcance general o limitado. Las primeras irían destinadas al conjunto de la población activa, mientras que las de alcance limitado, irían destinadas a grupos determinados de trabajadores con especiales dificultades de acceso al empleo.

Los grupos o colectivos prioritarios de trabajadores destinatarios potencialmente de las medidas de fomento del empleo de discriminación positiva, pueden variar de un momento histórico a otro, pero entre ellos suelen figurar, los discapacitados -y dentro de los discapacitados, en mayor medida los que tienen una discapacidad severa-, los trabajadores mayores de una determinada edad -45 años es el umbral más frecuente-, los jóvenes -en general menores de 30 años-, las mujeres en general y las mujeres respecto de sectores y actividades en que estén subrepresentadas, las mujeres víctimas de violencia de género -cuya contratación está bonificada y para las que existe un amplio programa de inserción laboral-, los trabajadores víctimas del terrorismo, los desempleados que se encuentran en situación prolongada de desempleo -según los casos más de 6 meses o más de un año, umbral este último del llamado desempleo de larga duración- y los trabajadores en situación de exclusión social -considerándose en situación de exclusión social a los perceptores de rentas mínimas de inserción, o de prestaciones similares, y a quienes no puedan acceder a las mismas por agotamiento o por insuficiente tiempo de residencia, a jóvenes procedentes de instituciones de protección de menores, a personas con problemas de drogodependencia o similares en situación de rehabilitación social, a internos de centros penitenciarios, liberados condicionales y ex-reclusos, a menores afectados por la Ley de responsabilidad penal del menor, y a personas procedentes de centros de alojamiento o de servicios de prevención e inserción local. Estas medidas de alcance limitado -e insuficientes- suponen una diferencia de trato de los grupos elegidos respecto a los demás, debiéndose seleccionar los colectivos a los que se les van a asignar ventajas particulares mediante una *acción positiva*, consistente en el establecimiento de ventajas o tratamientos preferenciales con el fin de reequilibrar una situación de partida ya desigual (Perán Quesada 2014).

## La importancia particular de las acciones positivas dentro de las políticas de empleo

Más adelante se analizará la utilización de *cuotas* por las que se reservan determinados puestos de trabajo al grupo de trabajadores con discapacidad, lo que representa la acción más significativa a favor de este colectivo. Esta es una *acción positiva*, justificada en el contenido del art. 9.2 CE y que permite una visión activa dirigida a eliminar las diferencias sociales entre la ciudadanía.

De este modo la previsión contenida en el art. 17.2 ET, permite que puedan establecerse por Ley “*exclusiones, reservas y preferencias para ser contratado libremente*”. Y en el apartado 3 del mismo artículo se habilita al Gobierno para establecer: a) medidas de reserva, duración o preferencia en el empleo que tengan por objeto facilitar la colocación de trabajadores demandantes de empleo; b) otorgar subvenciones, desgravaciones y otras medidas para fomentar el empleo de grupos específicos de trabajadores que encuentren dificultades especiales para acceder al empleo, y c) fomentar el empleo estable de los trabajadores desempleados y la conversión de contratos temporales en contratos por tiempo indefinido”. Pese a todo ello, el derecho a cuota no implica que “en caso de despido colectivo tengan derecho de permanencia prioritaria” tal y como se expresa en STS 4 febrero 2012.

Sin embargo, no siempre las medidas de fomento de empleo tienen el efecto deseado, pues según Calmfors (1994) se ha venido observando que como resultado indirecto a las acciones positivas de fomento del empleo de determinados colectivos, en ocasiones se produce la aparición del efecto llamado “*peso muerto*” o “*lluvia de mayo*” en el número de contrataciones de este colectivo, el cual aumenta exclusivamente cuando media tal incentivo y disminuye al desaparecer.

### 4.3. El empleo de las personas con discapacidad

La tutela e integración social de las personas discapacitadas constituye el objeto de diversas normas y declaraciones nacionales e internacionales. En nuestro Derecho interno, la primera referencia se encuentra en el art. 49 de la Constitución, que impone a los poderes públicos la obligación de elaborar y llevar a efecto una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, prestándoles la atención especializada que requieran y amparándoles especialmente para el disfrute de los derechos, que el Título I de la Constitución, reconoce a todos la ciudadanía. Esta obligación resulta del derecho a la igualdad de oportunidades que conforme a lo dispuesto en el art. 9.2 CE, que conmina a los poderes públicos a garantizar a toda la población a través de la promoción de las condiciones necesarias para que esa igualdad sea efectiva, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. El grado mínimo de discapacidad exigido para beneficiarse de las medidas, es que la discapacidad sea igual o superior al 33% de disminución de capacidad para el trabajo, implementándose las *acciones positivas* para los casos en que exista una discapacidad severa, -personas con parálisis cerebral, enfermedad mental o discapacidad intelectual igual o superior al 33%, o personas con discapacidad física o sensorial igual o superior al 65%- porque se entiende, tienen mayores dificultades de acceso al empleo que otros discapacitados. También suelen fijarse mayores incentivos cuando el discapacitado sea una mujer.

Además existen otras medidas, como los centros ocupacionales, que no son propiamente una modalidad de empleo, sino una actividad asistencial. Hablamos de los Centros Ocupacionales que tienen como finalidad el desarrollo de las habilidades profesionales, personales y sociales de las personas cuya discapacidad les impide, de forma provisional o definitiva, integrarse laboralmente. Su función es guiar y acompañar la incorporación laboral y la integración social, por medio de itinerarios individualizados, a los usuarios que se encuentran fuera de los circuitos habituales de integración laboral.

Las iniciativas dirigidas a fomentar el empleo de las personas con discapacidad se agrupan según vayan destinadas a facilitar la incorporación de la persona discapacitada al *empleo protegido*, o al *empleo ordinario* y son muchas y variadas las acciones que se contemplan. Para acceder al empleo protegido se concreta en los Centros Especiales de Empleo y los enclaves laborales; y de entre las acciones para acceder al empleo ordinario:

- a) la cuota de reserva de empleo
- b) bonificaciones de cotizaciones sociales y subvenciones por contratación, y,
- c) programas de empleo de discapacitados severos en el mercado de trabajo ordinario.

Tanto para el empleo protegido, como para el empleo ordinario, se conceden subvenciones para adaptar el puesto de trabajo y el acceso a las instalaciones de la empresa a las necesidades de la persona discapacitada, salvo que supongan una carga excesiva para el empresario.

#### 4.3.1. El empleo protegido

En la mayoría de países europeos se ha recurrido al Empleo Protegido como mecanismo de integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Uno de los principales problemas que se observan al intentar comparar los sectores de Empleo Protegido entre países es la diferente definición que se realiza en cada uno de ellos respecto de la discapacidad y del porcentaje mínimo requerido para que un trabajador con discapacidad pueda recurrir al Empleo Protegido (García, M. L.; 2007). El trabajo protegido se ha diseñado para los casos en los que la persona con discapacidad puede ejercer una actividad laboral, pero no en el mercado ordinario, en cuyo caso se establecen dos mecanismos los *Centros Especiales de Empleo* y los *enclaves laborales*. Aunque la promoción del Empleo Protegido en Europa puede ser pública o privada (dependiendo del país) en la mayoría de ellos las subvenciones estatales suponen una partida muy importante en la cuenta de resultados de las empresas promotoras del Empleo Protegido.

En España la única modalidad de Empleo Protegido históricamente reconocido por la normativa legal ha sido la destinada a generar empleo para personas con discapacidad, pero con el Real Decreto-Ley 5/2006 otras iniciativas aglutinando a colectivos vulnerables.

Las empresas generadoras de Empleo Protegido en España son los Centros Especiales de Empleo (CEE). Los CEE son empresas ordinarias que adquieren la denominación de Centros Especiales de Empleo por cumplir dos condiciones:

- Deben haber sido calificadas como Centro Especial de Empleo tras haber sido inscritas en el registro correspondiente.

- Han de contar con un porcentaje de trabajadores con discapacidad no inferior al 70% de su plantilla.

### a) Los Centros Especiales de Empleo

Los Centros Especiales de Empleo -CEE- regulados en el Real Decreto 2273/1985, son centros públicos o privados que realizan un trabajo productivo y asistencial, aseguran una remuneración para los trabajadores, y cuyo objetivo fundamental es la integración del mayor número de personas con discapacidad al mercado ordinario.

El trabajo de estos centros se ha actualizado mediante el Real Decreto 469/2006, que moderniza los Servicios de Ajuste Personal y Social, que permiten ayudar a superar las barreras y dificultades que tienen los trabajadores con discapacidad de los Centros en el proceso de incorporación y permanencia en un puesto de trabajo. La plantilla de los CEE ha de estar constituida por el mayor número de personas trabajadoras con discapacidad que permita la naturaleza del proceso productivo y, en todo caso, como mínimo por el 70% de la plantilla, no se computa a estos efectos el personal sin discapacidad dedicado a la prestación de Servicios de Ajuste Personal. La relación laboral de los trabajadores con discapacidad que prestan sus servicios en los CEE es una relación laboral de carácter especial y se rige por su normativa específica (RD 1368/1985).

Las Administraciones Públicas establecen compensaciones económicas para ayudar a la viabilidad de los CEE. Las ayudas que pueden recibir estos centros puede consistir en: ayudas para financiar parcialmente proyectos generadores de empleo, creación de centros o ampliación de los mismos, subvenciones de 12.020,24€ por puesto de trabajo creado con carácter estable, si el CEE supera el 90% de trabajadores con discapacidad respecto del total de su plantilla o, de 9.015,18€ por puesto de trabajo creado de carácter estable si el número de trabajadores con discapacidad del CEE está comprendido entre el 70% y el 90% del total de la plantilla.

También se establecen ayudas para el mantenimiento de puestos de trabajo en los CEE, con la bonificación del 100% de la cuota empresarial a la Seguridad Social, y subvenciones del coste salarial por un importe del 50% del S.M.I. En el caso de contrato de trabajo a tiempo parcial, la subvención experimentará una reducción proporcional a la jornada laboral realizada. Pudiéndose además solicitar otras subvenciones destinadas a equilibrar y sanear financieramente a los CEE, o para equilibrar el presupuesto de aquellos CEE que carezcan de ánimo de lucro y sean de utilidad pública, o recibir asistencia técnica destinada al mantenimiento de puestos de trabajo; y Ayudas para las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional (16 R.D. 469/2006, de 21 de abril), que son los equipos multiprofesionales, enmarcados dentro de los Servicios de Ajuste Personal de los CEE.

### b) Los enclaves laborales

Otra iniciativa en este ámbito es la constitución de los denominados “enclaves laborales”, regulados en el Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero. Consisten en el traslado temporal de un grupo de trabajadores con discapacidad de un Centro Especial de Empleo a las instalaciones de una empresa del mercado ordinario de trabajo -llamadas empresas

colaboradoras-, para el desarrollo de una actividad productiva, a través de un contrato de arrendamiento de servicios entre el centro y la empresa. Durante la prestación de servicios el trabajador mantendrá su relación laboral de carácter especial de minusválido en centro especial de empleo, siempre y cuando el equipo de trabajadores desplazados no sea inferior a 5 si la empresa tiene más de 50 trabajadores, y a 3 en caso contrario. Todos ellos deben ser discapacitados, al menos un 60% debe presentar discapacidad severa, y el 75% del total del grupo debe tener una antigüedad en el CEE de al menos 3 meses.

El objetivo de los “enclaves laborales” es facilitar la transición desde el empleo protegido al empleo ordinario, pero además, facilitan a las empresas el cumplimiento de la obligación de reserva del 2% de sus puestos de trabajo a los trabajadores discapacitados. Además, se reconocen una serie de subvenciones, además de bonificaciones en la cuotas a la Seguridad Social, a las empresas colaboradoras que contraten indefinidamente a un trabajador del enclave, con especiales dificultades de acceso al mercado de trabajo ordinario -trabajadores discapacitados con discapacidad severa-, la subvención será de 7.814€ por contrato a jornada completa, y la parte proporcional a tiempo parcial.

Si el trabajador contratado indefinidamente no es un discapacitado severo la subvención será de 3.907€, si el contrato indefinido se celebra a jornada completa, o la parte proporcional en contratos a tiempo parcial. Además, el empresario tendrá derecho a una bonificación a las cuotas de Seguridad Social durante toda la vigencia del contrato, que como puede verse aumentan dependiendo de la edad, en algunos casos cuando el contrato se celebre con una mujer y en mayor medida cuando la discapacidad es severa.

Si el contrato se celebra a tiempo completo, con trabajadores discapacitados sin discapacidad severa, si el trabajador es menor de 45 años: hombres 4.500€/año, mujeres 5.350€/año; si los trabajadores son mayores de 45 años: hombres o mujeres, 5.700€/año. Para la contratación de trabajadores discapacitados con discapacidad severa, la bonificación aumenta, para los menores de 45 años: hombres 5.100€/año, mujeres 5.950€/año y para mayores de 45 años: hombres o mujeres, 6.300€/año. Si la contratación se realiza a tiempo parcial, la cuantía de la bonificación será proporcional a la duración de la jornada. También se puede otorgar la subvención por adaptación de puesto de trabajo y eliminación de barreras que anteriormente mencionamos.

#### 4.3.2. El empleo ordinario

##### a) La cuota de reserva de empleo

Su origen está en los tiempos posteriores a la 1ª Guerra Mundial, en Alemania y Austria, que reservaron cuotas de empleo para los veteranos de guerra que quedaron afectados con discapacidad. Aunque no esté dando muy buenos resultados, una medida de *acción positiva* importante, de aplicación a las personas con discapacidad, que ya se contemplaba en el art. 38.1 de la Ley 13/1982 de Integración Social de los Minusválidos -LISMI-, y se mantiene en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social 1/2013, que establece una cuota de reserva de puestos de trabajo del 2% para personas con discapacidad en empresas públicas y privadas con 50 o más trabajadores. Así lo ha señalado el mismo TC, que en su sentencia n 269/ 1994, de 3 de octubre no duda en afirmar



la legitimidad de medidas promocionales de la igualdad de oportunidades afectadas por diversidad funcional. No obstante, se recoge la posibilidad excepcional de que las empresas, públicas y privadas, queden exentas de esta obligación de forma parcial o total.

Dos son las causas que justifican la adopción de las medidas alternativas:

1. Imposibilidad de atender por los servicios públicos de empleo o agencias de colocación, la oferta de empleo presentada por la empresa, por no existir demandantes de empleo con discapacidad inscritos en la ocupación o puesto solicitado, o por no estar éstos en las condiciones de trabajo ofrecidas en la oferta.
2. Acreditación por la empresa de la concurrencia de circunstancias de carácter productivo, organizativo, técnico o económico que motiven la especial dificultad para incorporar a la plantilla de la empresa trabajadores discapacitados. Ya sea bien a través de acuerdos recogidos en la negociación colectiva sectorial de ámbito estatal y en su defecto, de ámbito inferior, bien por opción voluntaria del empresario, debidamente comunicada a la autoridad laboral, y siempre que en ambos supuestos se apliquen las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, tales como: la compra de bienes o servicios con un CEE o con un autónomo con discapacidad, o la donación a entidades que se ocupen de la generación de empleo para personas con discapacidad y la constitución de un enclave laboral.

Para el empleo público, la cuota de reserva de plazas para personas con discapacidad en todas las Administraciones Públicas es del 7%. Esta cuota se establece en la Ley 7/2007 y se regula para la Administración del Estado en el Real Decreto 2271/2004. De acuerdo con esta norma, en las pruebas selectivas de ingreso a la Administración, las personas con discapacidad disponen de las adaptaciones y los ajustes razonables necesarios de tiempos y medios para su realización, así como la preferencia en la elección de plazas y la adaptación del puesto de trabajo.

#### **b) Bonificaciones de cotizaciones sociales y subvenciones por contratación de personas discapacitadas**

Los incentivos a la contratación consisten en subvenciones por contratos, bonificaciones y exenciones de cuotas a la Seguridad Social, deducciones fiscales y subvenciones para la adaptación de puestos de trabajo que se conceden a las empresas comunes, cuando la empresa contrate a un discapacitado. Otra medida normativa que, en ocasiones se ha adoptado, tiene que ver con el hecho de que cuando el incentivo a la contratación se establece en función de la edad, los requisitos de edad suelen variar si se contrata a una persona con discapacidad, por ejemplo en el contrato a tiempo parcial con vinculación formativa o en el contrato de primer empleo joven (que es un contrato eventual por circunstancias de la producción dirigido a jóvenes sin experiencia laboral o muy escasa menor de 3 meses) que se exige como requisito que los trabajadores a contratar sean jóvenes desempleados e inscritos en la Oficina de Empleo, menores de 30 años, esta edad aumenta hasta los 35 años cuando los jóvenes tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%. O en el caso del contrato para la formación y el aprendizaje de una persona con discapacidad que puede concertarse sin límite de edad.

### c) Contratación indefinida celebrada con trabajadores discapacitados

Se concede una subvención de 3.907€ por cada contrato indefinido celebrado a tiempo completo. Esta subvención que no aparece en el resumen de bonificaciones de abril de 2014 del SPE, sí se contempla en la Guía de Contratos del SPE. Y si se concierta a tiempo parcial, la subvención se reducirá proporcionalmente a la jornada pactada. Además se establecen una serie de bonificaciones en las cuotas empresariales de la Seguridad Social (cuya cuantía es anual y de vigencia indefinida) durante toda la vigencia del contrato, si el contrato se celebra a tiempo completo: para menores de 45 años, sin discapacidad severa 4.500€/año, con discapacidad severa 5.100€/año; para mujeres, sin discapacidad severa 5.350€/año, con discapacidad severa 5.950€/año y para mayores de 45 años, sin discapacidad severa 5.700€/año, si la discapacidad es severa 6.300€/año.

Las empresas beneficiarias estarán obligadas a mantener la estabilidad de estos trabajadores por un tiempo mínimo de 3 años y, en caso de cese voluntario, despido procedente o extinción de la relación laboral por causas objetivas deberán sustituirlos por otros trabajadores con discapacidad.

En caso de incumplir esta obligación, la empresa deberá reintegrar las cantidades correspondientes al periodo de incumplimiento; este reintegro de cantidades debe limitarse a la subvención recibida, no estando obligada a devolver cantidad alguna por las bonificaciones disfrutadas hasta el momento. La devolución de la cantidad correspondiente por la subvención será la parte proporcional al tiempo durante el cual el trabajador no está en la plantilla de la empresa, es decir, el tiempo que resta desde la fecha del cese voluntario, despido procedente o extinción de la relación laboral por causas objetivas. En el supuesto de despido improcedente la devolución será por la totalidad de la cantidad de subvención recibida. Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

Por otro lado, la empresa se beneficiará de un incentivo fiscal, consistente en la deducción de la cuota íntegra del Impuesto de Sociedades en la cantidad de 6.000€ por cada persona/año de incremento del promedio de la plantilla de trabajadores con discapacidad, contratados por tiempo indefinido, respecto a la plantilla media de trabajadores con discapacidad del ejercicio inmediatamente anterior con dicho tipo de contrato.

### d) Conversión de contratos temporales en indefinidos

La conversión de contratos temporales de fomento del empleo, así como de contratos formativos en las empresas ordinarias en indefinidos, de trabajadores discapacitados, da derecho a las mismas subvenciones, bonificaciones y deducciones en la cuota del Impuesto de Sociedades, que acabamos de ver para las contrataciones indefinidas iniciales en empresas ordinarias, durante toda la vigencia del contrato.

- **Contratación temporal.** Es una anomalía: las medidas de fomento de empleo buscan de forma prioritaria la estabilidad, sin embargo, el hecho de ser un grupo con especiales dificultades para el empleo le hacen ser merecedor de estas acciones cuando se dirigen a la contratación temporal.

También se establecen incentivos a la contratación temporal, variando la bonificación si el contrato se celebra a tiempo completo, o a tiempo parcial, si lo es a tiempo

completo la empresa tendrá derecho a las siguientes bonificaciones, durante toda la vigencia del contrato, para trabajadores discapacitados sin discapacidad severa, menores de 45 años: hombres 3.500€/año, si se concierta con mujeres 4.100€/año y si los trabajadores son mayores de 45 años: hombres 4.100€/año, si se concierta con mujeres 4.700€/año.

Estas cuantías aumentan si el trabajador discapacitado tiene discapacidad severa: los menores de 45 años: hombres 4.100€/año, si se concierta con mujeres 4.700€/año, para mayores de 45 años: hombres 4.700€/año, y si se concierta con mujeres 5.300€/año.

- **Contratos formativos.** En el *contrato en prácticas* se establece una bonificación del 50% de la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes, durante toda la vigencia del contrato y a la subvención para la adaptación de puestos de trabajo, eliminación de barreras o dotación de medios de protección personal, siempre que la duración del contrato sea igual o superior a 12 meses.
- En el **contrato para la formación y el aprendizaje** (que puede celebrarse sin límite de edad del discapacitado) cuando el contrato se concierte con un desempleado, reducción del 100% de las cuotas del empresario si la plantilla de la empresa es igual o inferior a 250 trabajadores y del 75% si la plantilla es de 250 trabajadores o más. Esta bonificación se aplica durante toda la vigencia del contrato y sus prórrogas.
- **Contratos de interinidad** con desempleados con discapacidad para sustituir a trabajadores con discapacidad en situación de incapacidad temporal, el 100% de todas las aportaciones empresariales a la Seguridad Social, durante toda la vigencia del contrato.

#### e) Personas con discapacidad autónoma

Hay una serie de medidas destinadas al fomento del autoempleo, que financian proyectos empresariales, proyectos de autoempleo de trabajadores por cuenta propia y conceden subvenciones para la constitución de cooperativas de trabajo asociado o sociedades laborales. Además también se establecen bonificaciones y reducciones a los discapacitados autónomos, si bien según la D.A. Undécima de la Ley 45/2012, esta medida estará vigente durante 5 años.

Para aquellas personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% que causen alta inicial en el Régimen Especial del Trabajadores Autónomos, RETA, se establecen una serie de reducciones y bonificaciones sobre la cuota por contingencias comunes del 80% durante 6 meses y del 50% durante 5 meses más. Para menores de 35 años de edad, reducciones y bonificaciones sobre la cuota por contingencias comunes del 80% durante 12 meses y del 50% durante los 4 años siguientes con una duración total 5 años.

#### f) Programa de empleo con apoyo en el mercado de trabajo ordinario

El sistema de “*empleo con apoyo*”, es un conjunto de actividades de orientación y acompañamiento individualizado que prestan preparadores laborales especializados, en el propio puesto de trabajo, a los trabajadores con discapacidad con especiales dificultades de inserción laboral que realizan su actividad en empresas del mercado ordinario de trabajo.

Estas acciones concretas se desarrollan en el marco de proyectos empleo con apoyo con duración entre 6 meses y 1 año, prorrogable por otro más, salvo en el supuesto de que vayan dirigidos a personas con parálisis cerebral, enfermedad mental o discapacidad intelectual, en cuyo caso el plazo máximo de 2 años, puede ampliarse 6 meses siempre que se detecten mayores dificultades que exijan necesidades específicas de apoyo.

El objetivo es favorecer la integración laboral en el mercado ordinario de trabajo de personas desempleadas e inscritas como demandantes de empleo discapacitadas -al menos el 33%, y en mayor medida a las que se encuentran en alguno de los supuestos de discapacidad severa, -personas con parálisis cerebral o con una enfermedad mental o personas con discapacidad intelectual con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 33%, y personas con discapacidad física o sensorial con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65 %.

Los *preparadores laborales* especializados, deben ostentar una titulación mínima de formación profesional y acreditar una experiencia previa en actividades de integración de personas con discapacidad mínima de un año. El preparador debe dedicar a cada trabajador un tiempo de atención mínimo en función del tipo de discapacidad que presenta la persona con discapacidad.

Las subvenciones se conceden por períodos máximos de un año, prorrogables en los mismos términos que los proyectos de empleo con apoyo y van destinadas a sufragar los costes laborales y de seguridad social de los preparadores especializados, generados durante dicho período. Su importe varía en función del número de trabajadores con discapacidad y grado de minusvalía que son atendidos: por cada trabajador con discapacidad la cuantía asciende a 6.600, 4.000 o 2.500€/anuales según el grupo al que pertenezca el trabajador discapacitado. Este importe se reduce en proporción a la duración del contrato y de la jornada realizada, cuando lo es a tiempo parcial.

#### 4.4. El empleo de las mujeres

A lo largo de toda esta legislación hemos señalado que las medidas suelen tener carácter selectivo para ayudar a colectivos con especial dificultad, y es reiterativo que entre ellos siempre se encuentran las mujeres (Sánchez Trigueros 2006). También se establecen incentivos al empleo, que nuevamente experimentan incrementos cuando la mujer es víctima de violencia de género.

El principio de no discriminación no es obstáculo para que se establezcan medidas de «acción positiva» encaminadas a contrarrestar una situación de desigualdad inicial entre las mujeres y los hombres trabajadores, y el más claro ejemplo de las medidas de fomento de empleo es el hecho de que ante un mismo modelo de contratación, se establezca una mayor bonificación en la cotización de la Seguridad Social, si el contrato se realiza con una mujer, en sectores en los que este colectivo esté menos representado (OMTAS 16-9-1998 de fomento del empleo estable de mujeres en las profesiones y ocupaciones con menor índice de empleo femenino). La identificación de las profesiones en las que las mujeres cuentan con escasa presencia está en la OM 16-9-1998, en relación con la clasificación nacional de ocupaciones (RD 1591/2010, 26 nov., aplicable a partir del 1 de enero de 2011). También señalar que el principio de igualdad y no discriminación es compatible con la preferencia

a favor de las candidatas femeninas en los sectores en que estén infrarrepresentadas, pudiéndose establecer reservas y preferencias en las condiciones de contratación de modo que, en igualdad de condiciones, tengan preferencia para ser contratadas las personas del sexo menos representado en el grupo o categoría profesional de que se trate. Parece que debe mantenerse la condición de que se garantice que todos los candidatos sean objeto de una apreciación objetiva que tenga en cuenta sus situaciones particulares STJCE de 28-3-2000 asunto C-158/97 caso Georg Badeck.

Por otro lado para incrementar la disponibilidad de las empresas a la contratación femenina, el legislador configura una batería de incentivos económicos en forma de bonificaciones a las cuotas empresariales a la Seguridad Social, cuyos beneficiarios son los empleadores que formalicen contratos laborales con mujeres, y cuya cuantía es directamente proporcional a la duración del contrato y la jornada, favoreciéndose la contratación indefinida y a tiempo completo.

Y aunque no se van a analizar con carácter exhaustivo dichas medidas, se exponen a continuación algunos ejemplos, en que se bonifica en mayor medida la contratación femenina en 2015. La realización de este contrato, además de las bonificaciones señaladas, en algunos supuestos, puede dar lugar a deducciones fiscales, a aplicar en la cuota íntegra del impuesto de sociedades una vez finalizado el periodo de prueba del contrato, si bien dichas deducciones fiscales, están condicionadas al mantenimiento de la relación laboral durante al menos tres años desde su inicio, salvo que se extinga por despido objetivo o disciplinario procedente, o por dimisión, muerte, jubilación o incapacidad permanente del trabajador del contrato, siempre que hubiera transcurrido el periodo de prueba. O bien, por la **transformación en indefinidos de algunos contratos**. El trabajador deberá tener suscrito y en vigor un contrato en prácticas, de relevo o sustitución por anticipación de la edad de jubilación, o los contratos eventuales de primer empleo joven. La conversión en indefinido dará derecho, a una bonificación en la cuota empresarial de la seguridad social de durante 3 años, de 500€/año o, en caso de mujeres, de 700€/año.

Las bonificaciones que tienen que ver con situaciones de conciliación de la vida laboral o familiar como la contratación de sustitutos, a través del **contrato de interinidad** para cubrir bajas por suspensión del contrato por maternidad, adopción o acogimiento, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural, por el tiempo máximo de la suspensión, da derecho a una bonificación del 100% en las cuotas empresariales de la Seguridad Social, tanto del trabajador interino como del trabajador en situación de suspensión del contrato por maternidad.

O los contratos de interinidad con beneficiarios de prestaciones por desempleo para sustituir a trabajadores en situación de excedencia por cuidado de familiares, con la reducción del 95, 60 y 50% de la cuota por contingencias comunes durante el primer, segundo y tercer año respectivamente de excedencia.

Por último, las mujeres también pueden acceder a **medidas especiales de apoyo con fines de autoempleo**. La Orden TAS/1622/2007, de 5 junio, regula el programa de promoción del empleo autónomo, en el que se contemplan una serie de ayudas dirigidas a las mujeres, que como puede verse se incrementan en el caso de que la mujer sea discapacitada y en mayor medida si la mujer tiene acreditada la condición de víctima de violencia de género:

- Subvención por el establecimiento como autónoma o por cuenta propia de mujeres desempleadas en general, de 7.000€; pero si se trata de mujeres con discapacidad, la cuantía asciende a 10.000€ y en el supuesto de víctimas de violencia de género, los anteriores importes se incrementan en un 10% más.
- Subvención financiera destinada a reducir hasta 4 puntos los intereses de los préstamos destinados a financiar las inversiones para la creación y puesta en marcha de la empresa, con el límite de 7.000€ para mujeres desempleadas en general y 10.000€ para mujeres con discapacidad. En el supuesto de víctimas de violencia de género, los anteriores importes se incrementan en un 10% más.
- Subvención para asistencia técnica necesaria durante la puesta en marcha de la empresa, para mejorar el desarrollo de la actividad empresarial, así como la realización de estudios de viabilidad, organización, comercialización, diagnosis y otros de naturaleza análoga. El importe de esta subvención es de hasta el 75% del coste del servicio con un tope de 2.000€.
- Subvención para la financiación de cursos para la formación relacionados con la dirección y gestión empresarial y nuevas tecnologías de la información y la comunicación. El importe de esta subvención es de hasta el 75% del coste del servicio con un tope de 3.000 €.

Por otro lado, el Instituto de la Mujer, en el marco del Programa de Acción Comunitario de los sucesivos Planes para la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, convoca anualmente, desde 1996, ayudas al empleo, «Emprender en Femenino», con el objeto de fomentar la actividad empresarial femenina y conseguir su inserción laboral.

Este tipo de medidas conectan con las orientaciones comunitarias que recomiendan el fomento del autoempleo, especialmente entre las personas con mayores dificultades para acceder al mercado laboral. Otra línea de actuación financiada directamente por los Presupuestos Generales del Estado, es la de los programas integrales de empleo, también gestionados por el SPEE y por las Comunidades Autónomas (Orden TAS/2643/2003, de 18 septiembre), que tienen por objeto el desarrollo de planes integrales de empleo que combinen acciones de diferente naturaleza -información, orientación, asesoramiento, formación, práctica laboral y movilidad geográfica-, con la finalidad de conseguir la inserción laboral de los desempleados.

Las acciones se dirigen especialmente a la mejora de la ocupabilidad e integración de desempleados discapacitados, inmigrantes, mujeres con problemas de integración laboral y trabajadores desempleados en situación de riesgo de exclusión social, así como perceptores de prestaciones, subsidios por desempleo o de la renta activa de inserción.

Por último si la mujer trabajadora es **víctima de violencia de género**, por mandato de la LOIVG en el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, se aprueba el programa de inserción sociolaboral para estas mujeres, estableciéndose un importante número de medidas para su inserción laboral. Es evidente que ser víctima de violencia de género y, además, mujer, conlleva un incremento en las dificultades para acceder al mercado laboral puesto que, no se trata sólo de buscar un empleo, sino también de hacerlo tratando de conciliar los derechos de protección y asistencia necesarios para la supervivencia de la víctima, lo que redundaría negativamente en las posibilidades de éxito.

## 5. Principios de igualdad, mérito y capacidad y medidas promocionales para la integración profesional de “minusválidos”. Especial referencia a la stc269/94, de 3 de octubre

La Sentencia 269/94, de 3 de octubre resuelve un recurso de amparo donde la actora, que había superado un concurso-oposición para acceder a un puesto de trabajo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, es removida de su derecho para adjudicárselo a otro opositor, que con menor puntuación se encontraba dentro del supuesto especial por el que se reservaban seis plazas a personas con más del 33 por 100 de minusvalía física, psíquicas o sensoriales.

Según la demandante, la Resolución recurrida ha vulnerado los arts. 14 y 23.2 de la CE ya que se han adoptado incumpliendo en una diferenciación de trato que, al margen de los principios de igualdad en el acceso a la función pública en atención al mérito y capacidad de acreditados, se basaban en una condición de la persona (su discapacidad) que ponía en peor situación a aquellas que, aun habiendo obtenido puntuaciones superiores no se hallaban afectadas por discapacidad física, psíquica o sensorial. Situado de esta forma el problema, dos son las cuestiones centrales del litigio: de una parte, si el criterio seguido por la Administración ha introducido una diferencia de trato discriminatoria, al favorecerse a unos aspirantes frente a otros por razón de su condición personal; de otra, si con ése criterio “diferenciar” se han vulnerado los principios de mérito y capacidad en el acceso a la función pública. Así pues, el primero de los problemas se resuelve por el Alto Tribunal aplicando su doctrina sobre la igualdad material de la CE.

De acuerdo con ésta el art. 14 prohíbe la discriminación pero no la diferenciación. No se excluye que los poderes públicos otorguen tratamientos diversos a situaciones distintas.

Efectivamente, la cláusula de igualdad ante la Ley no impide otorgar un trato desigual a diferentes colectivos o ciudadanos siempre que esos ciudadanos o colectivos se encuentren efectivamente en distinta situación de hecho; en segundo lugar, que el trato desigual que se les otorga tenga una finalidad; en tercer lugar, que dicha finalidad sea razonable, admisible desde la perspectiva de los preceptos, valores y principios constitucionales; en cuarto lugar, que el supuesto de hecho- esto es, la diferencia de situación, la finalidad que se persigue y el trato desigual que se otorga – sean coherentes entre sí o, lo que es lo mismo, guarden una racionalidad interna; en quinto lugar, que esa racionalidad sea proporcionada, de suerte que la consecuencia jurídica que constituye el trato desigual no guarde una absoluta desproporción con las circunstancias de hecho y la finalidad que la justifican. Si concurren estas circunstancias, el trato desigual será admisible y por ello constitutivo de una diferenciación constitucionalmente legítima. Desde este contexto es claro que la minusvalía física puede constituir una causa real de discriminación. El hecho de tratarse de un factor de diferenciación con sensibles repercusiones para el empleo de colectivos afectados ha hecho que tanto el legislador como la normativa internacional (Convenio 159 de la OIT) hayan legitimado la adopción de medidas promocionales de la igualdad de oportunidades de las personas afectadas por diversas formas de discapacidad. Medidas que tienden a procurar la igualdad sustancial de sujetos que se encuentran en condiciones desfavorables de partida para muchas facetas de la vida social en los que está comprometido su propio desarrollo como persona.

Por ello, concluye el TC, la reserva porcentual de plazas en una oferta de empleo, destinadas a un colectivo con graves problemas de acceso al trabajo, aplicada por la comunidad autónoma de canarias, no vulnera el art. 14 de la CE, y cumple el mandato contenido en el art. 9.2 de la CE, en consonancia con el carácter social y democrático del estado (F.J.5º). La citada Orden está de acuerdo con la regulación legal, tanto del estado como de la Comunidad autónoma estableciendo medidas para la promoción profesional de minusválidos.

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, en su art. 38.1 señala que “las empresas públicas y privadas que empleen un número de trabajadores fijos que exceda de 50, vendrán obligados a emplear un número de trabajadores minusválidos no inferior al 2 % en su plantilla”. Esta línea será seguida por la Ley territorial canaria 2/1987, de la Función Pública (art. 79), y la Ley 23/1988, que incluyó en la Ley 30 /1984 de Medidas para la reforma de la Función Pública una Disposición adicional decimonovena, según la cual, en las ofertas de empleo público se habrá de reservar un cupo no inferior al 3 %, siempre que éstas superen las pruebas selectivas, de modo que progresivamente se alcance el 2 % de los efectivos totales de la Administración del Estado.

## 6. El empleo público de personas con discapacidad en las administraciones públicas

A tenor de lo establecido, las Administraciones Públicas deben cumplir con Artículo 42 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, sobre la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad:

*“Las empresas públicas y privadas que empleen a un número de 50 o más trabajadores vendrán obligadas a que de entre ellos, al menos, el 2 por 100 sean trabajadores con discapacidad”.*

Con el fin de cumplir este objetivo en el empleo público cada Administración Pública reserva un porcentaje de plazas en la Oferta de Empleo Público que aprueba cada año. Esta reserva ha ido aumentándose con diferentes leyes y normativas hasta llegar al 7% actual. Sin embargo, en Administración Pública debemos puntualizar cuando hablamos de cumplir el porcentaje mínimo de personas con discapacidad trabajando en ella, ya que cuando nos referimos al 2% del porcentaje de plazas que se reservan en las Ofertas de Empleo Público (el 7% que se subdivide en un 5% en general y un 2% para personas con discapacidad intelectual).

### **Evolución de la normativa estatal sobre reserva de plazas a personas con discapacidad en las administraciones públicas**

LEY 30/1984, DE 2 DE AGOSTO, DE MEDIDAS PARA LA REFORMA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Disposición adicional decimonovena: En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al 3 por 100 de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad de grado igual o superior al 33 por 100, de modo que progresivamente se alcance el dos por 100 de los efectivos totales de la Administración del Estado, siempre que superen las pruebas selectivas y que, en su momento, acrediten el indicado grado de discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas y funciones correspondientes, según se determine reglamentariamente.



REAL DECRETO 2271/2004, de 3 de diciembre, DE ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Modifica la disposición adicional decimonovena de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, e introduce en la oferta de empleo público de cada año la reserva de un cupo no inferior al cinco por ciento de las plazas ofertadas para ser cubiertas por personas con discapacidad igual o superior al 33 por ciento,

- Art. 1.3.: Principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, accesibilidad universal y compensación de desventajas.
- Art. 2: En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al cinco por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33 por ciento.
- Art. 3: Convocatorias ordinarias con reserva de plazas para personas con discapacidad: Aquí conviene puntualizar varias cuestiones sin perder de vista el objetivo de seguir avanzando en el propósito de conseguir la igualdad de oportunidades.
  - En el supuesto de que alguno de los aspirantes con discapacidad que se haya presentado por el cupo de reserva de personas con discapacidad superase los ejercicios correspondientes, pero no obtuviera plaza y su puntuación fuera superior a la obtenida por otros aspirantes del sistema de acceso general, será incluido por su orden de puntuación en el sistema de acceso general.
  - Si las plazas reservadas y que han sido cubiertas por las personas con discapacidad no alcanzaran la tasa del tres por ciento de las plazas convocadas, las plazas no cubiertas se acumularán al cupo del cinco por ciento de la oferta siguiente, con un límite máximo del 10 por ciento.
  - Las pruebas selectivas tendrán idéntico contenido para todos los aspirantes, independientemente del turno por el que se opte, sin perjuicio de las adaptaciones previstas.
- Art. 4: Convocatorias en turno independiente para personas con discapacidad: en el ámbito de la Administración General del Estado, el órgano convocante podrá solicitar al Ministerio de Hacienda y Función Pública la realización de convocatorias independientes, no supeditadas a las ordinarias
- Art. 5: Reserva de plazas en promoción interna.
- Art. 6: Reserva de plazas en las convocatorias de personal temporal: en aquellos que incluya fase oposición y se convoquen 20 plazas o más.
- Art. 9: Adjudicación de puestos de trabajo: una vez superado el proceso selectivo, las personas que ingresen en cuerpos o escalas de funcionarios o categorías de personal laboral de la Administración General del Estado y hayan sido admitidos en la convocatoria ordinaria con plazas reservadas para personas con discapacidad podrán solicitar al órgano convocante la alteración del orden de prelación para la elección de las plazas dentro del ámbito territorial que se determine en la convocatoria, por motivos de dependencia personal, dificultades de desplazamiento u otras análogas, que deberán ser debidamente acreditados.

Otros aspectos importantes: la adaptación del puesto de trabajo. Sería preciso establecer un sistema de indicadores y registros que permita disponer de información estadística exacta, actualizada y global del acceso e ingreso de personas con discapacidad al empleo público.

### Estatuto básico del empleado público

Tras su aprobación en abril del 2007 se estableció el cupo del 5% de reserva de plazas, se modificó por la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de Adaptación Normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que modificó el artículo 59 del EBEP para elevar el porcentaje de reserva al 7%, en línea con lo que ya habían establecido las últimas ofertas de empleo público aprobadas por los Reales Decretos 248/2009, de 27 de febrero; 406/2010, de 31 de marzo y 264/2011, de 28 de febrero. Como avance en materia de derechos para las personas con discapacidad, se creó, por vez primera con rango legal, una cuota específica para personas con discapacidad intelectual quedando de la siguiente manera:

- Artículo 59. Personas con discapacidad.

En las ofertas de empleo público **se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes** para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 4 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.

- La **reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos, el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual** y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.

La normativa andaluza establece unas particularidades para los cupos específicos de personas con discapacidad intelectual. Así, el Decreto 93/2006, relativo a la reserva de plazas para personas con retraso mental leve o moderado (discapacidad intelectual), tras disponer los mismos cupos de reserva que los establecidos en la legislación estatal, añade que los puestos de trabajo vacantes que no se cubran en estas convocatorias se podrán acumular al cupo del 1% de la Oferta de Empleo Público siguiente, con un límite máximo del 2%. Por último, el acceso de este específico colectivo se podrá llevar a cabo mediante convocatoria independiente.

En atención a la naturaleza de las funciones a desarrollar, en las convocatorias se podrá establecer la exención de alguna de las pruebas o la modulación de las mismas a fin de posibilitar efectivamente el acceso al empleo público a las personas con retraso mental leve o moderado.

Por otro lado, hay normativas autonómicas como la andaluza, que ofrecen una serie de particularidades en el acceso en materia de contratación de empleo público tem-

poral (bolsas de trabajo). En Andalucía, el Decreto 93/2006 hace una expresa regulación a este respecto, disponiendo en su art. 13 (“Reserva de plazas para que sean cubiertas en régimen de personal interino o de personal laboral temporal”) su constitución y estableciendo cupos específicos para el colectivo de personas con discapacidad, del 7% para el personal funcionario y/o estatutario en interinidad (conforme a lo establecido en la legislación de empleo público) y del 4% para el personal laboral temporal (conforme a lo dispuesto en el Convenio Colectivo correspondiente).

Por último, se prevé la constitución, en su caso, de una bolsa específica de aspirantes que hayan concurrido a las pruebas selectivas para personas con discapacidad intelectual consistente en retraso mental leve o moderado y que no hayan obtenido plaza.

Pese a que la práctica totalidad de las bolsas de empleo público temporal (funcionarial, estatutario, laboral, etc.) de la Administración de la Junta de Andalucía establecen distintos mecanismos de llamada para plazas vacantes o sustituciones en favor de la discapacidad, mediante la constitución de bolsas específicas o a través de particularidades de las bolsas generales respecto a las personas discapacitadas que las integran, su tratamiento es muy dispar y no obedecen a un control por parte de órgano o arbitrio alguno.

- Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad.
- Disposición adicional primera: por tener carácter básico, se extiende la aplicación del artículo 59 a las entidades del sector público estatal, autonómico y local.

### Normativa autonómica

El EBEP tiene un carácter básico por lo que la normativa autonómica se ha adaptado a la normativa estatal. Existen pequeñas diferencias en el supuesto de que no se cubran las plazas por el cupo por discapacidad, por lo que tal y como establece la norma estatal, si no se alcanza el 3% de las plazas cubiertas se acumulan para el proceso siguiente, siempre que no se supere en ese proceso el 10%, en algunas comunidades aumentaría ese porcentaje al 12%.

- **GALICIA:** a través del Decreto 143/2008, de 3 de julio se constituye el Consejo Asesor de Integración de la Discapacidad en Xunta de Galicia, compuesto por representantes de las diferentes Consellerías, representantes de las organizaciones sindicales con representación en la Mesa General de Negociación de la Comunidad Autónoma y cinco representantes, uno por cada grupo de discapacidad; física, intelectual, auditiva, visual y enfermedad mental, designados por el presidente/a a propuesta de CERMI Galicia.
- **ARAGÓN:** A través del Decreto 297/2015, de 4 de noviembre, del Gobierno de Aragón, se aprueba el Reglamento de medidas para la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito de la función pública de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, en el que además se constituye un equipo multidisciplinar para asesoramiento técnico en materia discapacidad.

- **MADRID:** Mediante el Decreto 54/2006, de 22 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad a la Administración de la Comunidad de Madrid.
- **EXTREMADURA:** Gracias al Decreto 47/2003, de 22 de abril, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura
- **CASTILLA LA MANCHA:** Con la Ley 12/2001, de 29 de noviembre, de Acceso de las Personas con Discapacidad a la Función Pública de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- **BALEARES:** Desde el año 1998, la Escuela Balear de Administración Pública, en colaboración con la Dirección General de Función Pública, lleva a cabo los proyectos FIOF (Formación, Integración y Empleo Público), con objetivos muy inspiradores:

### Porcentaje de personas aprobadas por cupo de personas con discapacidad

La Administración General del Estado tiene la obligación de elaborar informes con la información estadística exacta, actualizada y global del acceso e ingreso de personas con discapacidad al empleo público. En el **Libro blanco sobre acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad**<sup>2</sup>, sobre datos del Informe sobre acceso de personas con discapacidad al empleo público (cuerpos y escalas de personal funcionario) en la Administración General del Estado 2003-2013. La Dirección General de la Función Pública, 2015 (Informe no encontrado: el último publicado es de 2006), señala la necesidad de ir aumentando exponencialmente la inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad.

## 7. Valoración crítica

Si hacemos un recorrido histórico por Europa, observamos que han recurrido al sistema de cuotas de reserva en la contratación de trabajadores con discapacidad (ya sea en el ámbito público como privado) países como Austria, Alemania, Francia, República Checa, Holanda, Grecia, Italia, Hungría, Polonia, Portugal, Lituania, Luxemburgo, Bélgica, Irlanda, Eslovenia y Chipre. De hecho, son pocos los países que no han recurrido a este mecanismo de compensación de la falta de igualdad de oportunidades, destacando entre ellos Dinamarca, Reino Unido, Suecia, Finlandia, Estonia y Letonia.

En España, tal y como señala la EGD -y así lo reconoce expresamente señalando el insuficiente cumplimiento de la obligación de la cuota de reserva- es cierto que si bien se aprecia una tendencia positiva en el número de empresas que cumplían dicha obligación en el momento de la elaboración de esta Estrategia, se identifican aspectos positivos y negativos en la regulación y en la aplicación de las medidas alternativas, que constatan el auge de los CEE en el ámbito de la contratación de personas con diversidad funcional.

.....

<sup>2</sup> Libro blanco sobre el acceso e inclusión en el empleo público de las personas con discapacidad. Instituto Nacional de Administración Pública. Octubre 2015

La contratación laboral de las personas con discapacidad supone una de las actuaciones más importantes desde un punto de vista de las medidas de *acción positiva* como mecanismo de corrección de las desigualdades y la desventaja en el acceso al mercado laboral ya que esta circunstancia ha supuesto en cualquier momento histórico y sistema productivo un factor de discriminación y dificultad añadida en el ejercicio de cualquier actividad profesional. A esta circunstancia hay que añadir la del género, que escasa repercusión ha tenido en el legislador a la hora de hacer políticas públicas de empleo con perspectiva de género como mecanismo compensador de una desigualdad real y efectiva.

El art. 49 de la CE exige al legislador un amparo especial de este colectivo para el ejercicio y disfrute de este colectivo de los derechos que la propia norma fundamental otorga a todos los ciudadanos, entre los que está el derecho al trabajo (Art. 35 CE), si bien el vigente Texto Refundido de la Ley Estatuto de los Trabajadores, peca de parquedad en la regulación de las peculiaridades de este colectivo en relación a la materia laboral, posiblemente al entender que el marco adecuado para tales regulaciones sea una normativa específica.

En cualquier caso, si bien es cierto que la puesta en marcha de lo previsto en la constitución respecto al colectivo no fue inmediata, desde la publicación de la LISMI, que dedica su Título VII a la “Integración laboral” hasta nuestros días, se viene observando mayor sensibilidad por parte del legislador a la especial vulnerabilidad del colectivo y dificultad en la obtención de un empleo y su mantenimiento, estableciendo numerosos mecanismos de incentivación de la contratación laboral de personas con discapacidad. Algunos de éstos han sido consecuencia de previsiones de la propia LISMI y otros se han integrado en distintos programas de fomento del empleo que se han venido sucediendo hasta ahora.

Especialmente significativas dentro del ámbito de las acciones positivas en esta materia han sido las distintas Estrategias que se han venido sucediendo en los últimos años, especialmente la referida a la Estrategia Española Global de acción para el empleo de las personas con discapacidad 2008-2012 (EGD) y la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020 (EED) concretada en los diferentes Planes de Acción que se pretendieron configurar como hojas de ruta y referencias permanentes en las futuras políticas públicas en materia de discapacidad en España, así como de las demás políticas públicas para que tuvieran incidencia en materia de discapacidad y empleo, teniendo especial relevancia la EED que contempla distintas medidas estratégicas en estas materias entre las que destacan 2:

1. El impulso y desarrollo de la empleabilidad de un número creciente de personas con diversidad funcional, y muy especialmente la promoción al acceso al mercado laboral.
2. Promoción del acceso al mercado de trabajo, en condiciones de igualdad de oportunidades, con especial atención a la mujer con discapacidad.

Sin embargo, en todo el texto de la EED, no existe una sola referencia a medidas concretas de acción positiva, ya sean de incentivación positiva o bien, de imposición de cuotas en la contratación de personas con discapacidad, lo que acaba convirtiéndolo en un instrumento jurídico de dudosa eficacia en este ámbito.

A pesar de que el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) realizó una propuesta de Estrategia global de acción para el empleo de personas con discapacidad 2007-2008 en la que se pretendía ampliar la obligación de reserva del 2% a las empresas de 25 o más trabajadores, así como la reclamación de un Plan específico de

la Inspección de Trabajo y Seguridad Social para intensificar el control del cumplimiento de esta obligación y se establecía un incremento de las sanciones para los supuestos de incumplimiento, tipificando esta infracción como muy grave, lo cierto es que el contenido de la obligación de reserva del artículo 38.1 de la LISMI ha variado poco en los últimos años, aunque reiteradamente se hayan venido realizando propuestas desde distintos ámbitos para reforzar la medida y mejorar el control de su cumplimiento.

De todas las mencionadas y distintas Estrategias hay que poner en relieve que la Estrategia Española de Empleo 2012-2014 (EEE), aprobada por RD 1542/2011, de 31 de octubre, señala a las personas con discapacidad como uno de los colectivos prioritarios en las políticas de empleo, y plantea la incentivación de su contratación (tanto en el empleo ordinario como protegido), si bien, hay que señalar que toda esta batería de medidas de incentivación que contenía la EEE ha sido derogada por la reciente reforma laboral llevada a cabo por el Real Decreto –ley 3/2012, de 10 de febrero-.

En consecuencia, podemos concluir que el planteamiento del legislador es poco ambicioso dada la escasa atención en la regulación, y desde luego a su insuficiencia, si atendemos a la situación específica de la discapacidad y mujer, y más si cabe, en lo que se refiere a toda la obligación de reserva en la contratación de las personas con discapacidad, tanto de las situaciones de excepcionalidad como las referentes a medidas alternativas, subyace nuevamente un *planteamiento claramente compasivo* con la acción positiva como mecanismo de consecución de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en el ámbito del empleo, ampliamente utilizado por otra lado, en la mayoría de países de nuestro entorno, por lo que tenemos la obligación legal de afrontar los problemas derivados de una normativa escasamente desarrollada y claramente superada por otras buenas prácticas empresariales ya consolidadas, haciendo especial hincapié en el colectivo de mujeres por ser el colectivo más vulnerable. En concreto, en el ámbito de las cuotas de reserva del art. 38.1 de la LISMI, la EGD plantea las siguientes medidas correctoras para hacer que ésta sea más eficiente y favorecer su cumplimiento.

Otras medidas propuestas para fomentar las políticas activas de empleo en discapacidad y género podrían ser:

1. Propuestas de reforma en la regulación del derecho administrativo sancionador relacionado con esta obligación.
2. Reforzar las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en esta materia.
3. Ampliar la presencia de la negociación colectiva en esta materia, permitiendo que determinados aspectos pudieran tratarse en el ámbito convencional.
4. Introducir mecanismos correctores de la intensidad de la obligación en función de distintas tipologías de discapacidad y género.
5. Estudiar la implantación de nuevas medidas alternativas que conduzcan a la contratación en el empleo ordinario.

Por otro lado, resultaría muy positivo instar a las distintas Administraciones Públicas a elaborar estadísticas que reflejen, con el mayor desglose que sea posible, los porcentajes de personal de las mismas que tienen alguna discapacidad, sobre el total de las plantillas. Para ello podemos tomar como ejemplo la constitución de Consejos o Comisiones de Ase-

soramiento o reforzamiento de los ya constituidos. Otras acciones que podrían mejorar el estado de la cuestión serían:

1. Mejorar la posibilidad de que, según la discapacidad y grado de la misma, algunas personas pudieran acceder por el cupo general, estableciendo en caso necesario – y debidamente justificado- la prioridad a la hora de elección de plaza (y localidad) facilitando la accesibilidad en igualdad de condiciones.
2. Supervisar y hacer un seguimiento de la inclusión laboral fomentando la figura del preparador/a laboral con la finalidad de facilitar la adaptación al puesto y/o funciones en caso necesario.

Por otro lado, desde una perspectiva del fomento del empleo y la inserción así como la mejora de las condiciones de trabajo, el legislador no ha conferido el espacio que por su naturaleza correspondería a la negociación colectiva lo cual resulta paradigmático ya que con ello se ha retrasado la integración laboral de este colectivo, con lo que no se facilitado que los agentes sociales incluyan disposiciones encaminadas a exigir la inclusión en entornos ordinarios.

El gran desafío según Colominas (2015) es lograr la contratación y mantenimiento del empleo de este colectivo y que se convierta en una práctica real y generalizada tanto en el tejido empresarial como en la administración pública, por lo que la negociación colectiva constituye uno de los cauces idóneos para la concienciación de tal necesidad y derecho. Y para ello el Derecho es una herramienta necesaria pero insuficiente, por lo que se necesita dedicar esfuerzos para concienciar: realización de jornadas, seminarios, encuentros, cursos, charlas, etc. dirigidas no sólo a las personas y colectivos relacionados con la discapacidad, sino a la sociedad en general y, sobre todo, a las personas y colectivos con “poder” social, económico y jurídico, así como seguir trabajando en procesos de empoderamiento del colectivo de mujeres con discapacidad en la conquista de nuestros derechos.

Es ahí donde la Educación se convierte de nuevo en una herramienta más lenta pero mucho más efectiva en la conquista de los derechos de las personas con discapacidad para lograr que se tomen en serio esos cambios necesarios en los operadores jurídicos, y en la sociedad en general, abandonando el “discurso de lo especial” que suele acompañar a la discapacidad y con el objetivo de que forme parte de la inclusión real y efectiva.

## 8. Conclusiones

A tenor de los pocos datos disponibles, se deduce que la Administración Pública en su conjunto cumple con el porcentaje del 2% de personas con discapacidad trabajando, sin embargo este es un dato global, por lo que desconocemos la realidad de cada una de las Administraciones Públicas, que seguramente será muy desigual en su cumplimiento. Hagamos una serie de puntualizaciones importantes al respecto:

- El cupo que se reserva es sobre el total de las plazas de empleo público que se convocan, no repartiéndose las plazas de forma similar en todas las categorías, cuerpos y escalas, por lo que en algunas convocatorias de cuerpos y escalas concretas no hay esta posibilidad de plazas para personas con discapacidad. Esta situación obedece a la escasa voluntad- y sensibilidad- del legislador, situación por otra parte, que en algu-

nos casos se podría discutir, ya que teniendo claro que en algunos cuerpos y escalas habría dificultades para que ejercieran las funciones y tareas, sí que habría puestos de trabajo concretos de esos cuerpos/escalas en los que se podrían ejercer. Un claro ejemplo es el cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias.

- Resulta difícil realizar las funciones de trabajo en el interior de las prisiones, pero, sin embargo sí se podrían realizar las funciones del personal que trabaja en oficinas de las prisiones o servicios centrales.
- El hecho de que las plazas que no se cubran en el cupo por discapacidad y se acumulen para el año siguiente conlleva que durante ese año esas plazas se queden sin cubrir o se haga mediante personal interino o contratado. Deberíamos encontrar un sistema que se cubrieran por personal del cupo general, y a la vez aumentar de forma proporcional el cupo por discapacidad del año siguiente. O bien, acumular una bolsa de aspirantes con discapacidad de convocatorias anteriores.
- En el cupo por discapacidad no se tiene en cuenta la propia diversidad de la propia discapacidad lo que nos lleva a hablar de discapacidad en general, tanto en lo que se refiere a los diferentes tipos como a los grados de la discapacidad, por lo que debido a la amplia lectura que se hace de la misma muchas veces, el legislador deja en manos de la arbitrariedad los ajustes razonables, siendo un concepto muy controvertido que a continuación explico.

El art. 59.2 del EBEP (y en su desarrollo el Real Decreto 2271/2004) instituye dos medidas, denominadas de “adaptación”, al establecer la obligación de la Administración de facilitar las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de “tiempos” y “medios” en el proceso selectivo, que conforme a la práctica administrativa de las últimas OEP sería extensible a los cursos de formación y períodos de prácticas implícitos a dichos procesos de selección. Esta obligación requiere, pues, que la Administración establezca en las respectivas convocatorias la concreción de estas adaptaciones y ajustes y, también, impartir las instrucciones precisas de actuación a los órganos de selección, así como tener en cuenta las peticiones que las personas aspirantes efectúen en atención a sus específicas circunstancias. No me quiero centrar en la definición de “ajuste razonable” ya que se encuentra en la Convención Internacional sobre Derechos de las Personas con Discapacidad y en el Real Decreto-Legislativo núm. 1/2013 (artículo 2, letra m), pero al tratarse de un concepto jurídico indeterminado, genera en muchas ocasiones el incumplimiento del derecho a la igualdad de oportunidades vulnerando los derechos de accesibilidad en la Administración pública.

- Cuando la Ley hace referencia al porcentaje del 2% del cupo para personas con discapacidad intelectual, tampoco se tiene en cuenta la diferencia del grado de discapacidad, convocándose únicamente plazas: en el caso del turno libre de la Administración del Estado para el personal laboral del Convenio Único para el grupo profesional 5 (ayudante de gestión y servicios comunes) y en la promoción interna para el Cuerpo General Auxiliar de la Administración del Estado (C2) al que pueden promocionar el personal laboral del Convenio Único de la Administración del Estado.
- Además del cupo por discapacidad, las personas con discapacidad también se pueden presentar por el cupo general solicitando la correspondiente adaptación de las pruebas de acceso.



Mencionar que la coyuntura de la actual crisis ha congelado durante unos años la nula -o escasa oferta- de empleo público, lo que también ha afectado a las personas con discapacidad, que han visto mermar sus ya de por sí escasas posibilidades de acceso a la Administración Pública. De hecho, pese a la observancia de algunas leyes autonómicas para la creación de cupos específicos y bolsas para personas con discapacidad, se ha venido desvirtuando este cupo de reserva como consecuencia de la preferencia en bolsa de las personas funcionarias interinas mayores de 45, sin tener tampoco en cuenta la perspectiva del género.

Ciertamente, tras la entrada en vigor del Decreto-Ley 5/2013, de 2 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas sobre el empleo del personal funcionario interino en la Administración General de la Junta de Andalucía, para el mantenimiento de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, en el que se dispone un tratamiento prioritario, y de provisión preferente (al incluido en las correspondientes bolsas), en favor de determinado personal interino desplazado (más de 45 años y con una antigüedad anterior a 2005), se omite referencia alguna a la discapacidad, por lo que los criterios de prioridad se circunscriben a la antigüedad de nombramiento y edad (no al género y a la discapacidad).

Para finalizar, recordar que todas estas medidas positivas en la normativa de contratación pública aún no han tenido la repercusión que se pretendía materializada en puestos de trabajo en el ámbito de la discapacidad y el género. Pese a que en lo que a Andalucía se refiere, la Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas, también contemplaba medidas positivas de fomento de la integración laboral de personas con discapacidad.

En concreto, se imponía la obligación a los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus Organismos Autónomos de incluir en los pliegos de cláusulas administrativas particulares la preferencia en la adjudicación de contratos a las empresas que, igualando en sus términos a las proposiciones más ventajosas, que justificaran tener en la plantilla de sus centros de trabajo radicados en Andalucía un número no inferior al 2 por 100 de trabajadores con discapacidad. Asimismo se preveía que tales órganos de contratación deberían reservar un porcentaje de la adjudicación de contratos de suministros, consultoría y asistencia y de servicios –adjudicando como contratos menores o por procedimiento negociado por razón de la cuantía– a favor de centros especiales de empleo y de entidades sin ánimo de lucro, siempre que la actividad de dichos centros y entidades tuviera relación directa con el objeto del contrato.

Tal y como sugiere el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (Cermi) sería importante reclamar al Ministerio de Empleo y Seguridad Social que en cumplimiento de la Ley de Economía Sostenible se ponga a disposición de las empresas modelos o referencias de reporte que les permitan autoevaluar sus estrategias de responsabilidad social en materia de inclusión de la discapacidad. En esta misma línea, resultaría fundamental diseñar y coordinar acciones específicas para mujeres con discapacidad, con la finalidad de impulsar su incorporación al mercado laboral concienciando al tejido empresarial en la apuesta por el talento.

Desde el compromiso político que adquiere el Trabajo Social con los colectivos vulnerables, bien como herramienta política o de cambio social, resulta imprescindible señalar la importancia de (re)construir con perspectiva de género la elaboración y aplicación de

políticas públicas, e intervenciones proyectadas sobre sectores específicos en el ámbito laboral a favor de la igualdad de oportunidades de las mujeres eliminando las causas subyacentes de la discriminación.

La Democracia no ha conseguido satisfacer aún las expectativas de las mujeres con discapacidad por lo que es necesario reformular la Teoría feminista del Derecho y el Trabajo Social y plantearla como una prioridad en la agenda política de los próximos años ponderando la importancia del feminismo como un discurso de resistencia, y un pensamiento político transformador cuyo reto y desafío sea alcanzar una plena y efectiva Democracia.

## 9. Bibliografía

- BLÁZQUEZ AGUDO, E. (2013) Situación real de las mujeres: efecto y/o consecuencia de la discriminación múltiple en el empleo. En especial la edad y la discapacidad, en CABEZA PEREIRO, J. (2013), *Políticas de empleo*, Aranzadi.
- CABEZA PEREIRO, J. (2013), *Políticas de empleo*, Aranzadi.
- CALMFORS, L. (1994). *Active labour market policy and unemployment: A framework for the analysis of crucial design features*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- CALLEJÓN, M. L. B. (2005). *Mujer y Constitución: La construcción jurídica del género*. Universitat de València.
- COLOMINAS, D. G. (2015). *El complemento por discapacidad y la cuota de reserva de puestos de trabajo para personas con discapacidad en la negociación colectiva de los últimos años (2012-2014)*. Temas laborales: Revista andaluza de trabajo y bienestar social, (131), 149-179.
- DE LUNA, M. A. C. (2006). Dimensión y alcance de las políticas públicas sobre discapacidad en España: el reparto de papeles entre el Estado y las CCAA. *Revista del ministerio de Trabajo e Inmigración*, (65), 61-76.
- GARCÍA, M. L. (2007). *Empleo protegido en España: análisis de la normativa legal y logros alcanzados* (No. 3). CERMI.
- LOMBARDO, E., & VERLOO, M. (2010). *La interseccionalidad del género con otras desigualdades en la política de la Unión Europea*. *Revista Española de Ciencia Política*, 23, 11-30.
- SANCHEZ TRIGUEREOS, C. (2006), *La presencia femenina en el mundo laboral: metas y realidades*, Aranzadi.
- PERÁN QUESADA, S. (2014), *Derecho Social y Género*, Aranzadi.
- OLARTE ENCABO, S. (2008). *Políticas de empleo y colectivos con especiales dificultades*. Aranzadi.

ALGUNAS REVISTAS DE TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA  
SOME SOCIAL WORK SPANISH JOURNALS



**TÍTULO:** Revista Servicios Sociales y Política Social  
ISSN: 1130-7633  
EDITOR: Consejo General del Trabajo Social  
PERIODICIDAD: Cuatro números al año  
FECHA DE INICIO: 1984  
WEB: [www.cgtrabajosocial.es](http://www.cgtrabajosocial.es)  
CORREO ELECTRÓNICO: [revista@cgtrabajosocial.es](mailto:revista@cgtrabajosocial.es)



**TÍTULO:** Portularia  
ISSN: 1578-0236  
EDITOR: Escuela Universitaria de Trabajo Social de Huelva  
PERIODICIDAD: Semestral  
FECHA DE INICIO: 2001  
WEB: [www.portularia.com](http://www.portularia.com)  
CORREO ELECTRÓNICO: [portularia@uhu.es](mailto:portularia@uhu.es)



**TÍTULO:** Alternativas. Cuadernos de trabajo social  
ISSN: 1133-0473  
EDITOR: Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Alicante  
PERIODICIDAD: Anual  
FECHA DE INICIO: 1992  
WEB:  
<http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/5269>  
<http://dtsss.ua.es/es/alternativascuadernostrabajosocial/>  
CORREO ELECTRÓNICO: [dtsss@ua.es](mailto:dtsss@ua.es)



**TÍTULO:** DTS. Documentos de trabajo social. Revista De Trabajo Social Y Acción Social  
ISSN: 1133-6552  
EDITOR: Colegio profesional de trabajo social. Málaga  
PERIODICIDAD: dos números al año.  
FECHA DE INICIO: 1993  
WEB:  
[http://www.trabajosocialmalaga.org/revistadt/acerca\\_de.php](http://www.trabajosocialmalaga.org/revistadt/acerca_de.php)

CORREO ELECTRÓNICO:  
[dts@trabajosocialmalaga.org](mailto:dts@trabajosocialmalaga.org)



**TÍTULO:** Revista Canaria de Trabajo Social "Trazos, Horizontes y Alisios".  
DEPÓSITO LEGAL : G.C.-1071-1996  
EDITOR: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y AA.SS. de Las Palmas.  
PERIODICIDAD: Cuatro números al año  
FECHA DE INICIO: 2006  
WEB: [www.trabajosocialcanarias.org](http://www.trabajosocialcanarias.org)  
CORREO ELECTRÓNICO: [trasos@trabajosocialcanarias.org](mailto:trasos@trabajosocialcanarias.org)



**TÍTULO:** Acciones e Investigaciones Sociales  
ISSN: 1132-192X  
EDITOR: Universidad de Zaragoza  
PERIODICIDAD: Semestral  
FECHA DE INICIO: 1991  
WEB:  
<http://eues.unizar.es/index.php?modulo=fichas&id=334>  
CORREO ELECTRONICO: [ais@unizar.es](mailto:ais@unizar.es)



**TÍTULO:** Trabajo Social y Salud  
ISSN: 1130-2976  
EDITOR: Asociación Española de Trabajo Social y Salud  
PERIODICIDAD: Cuatrimestral  
FECHA DE INICIO: 1989  
WEB:  
<http://www.revistadetrabajosocialysalud.es/>  
CORREO ELECTRONICO:  
[suscriptores@revistadetrabajosocialysalud.es](mailto:suscriptores@revistadetrabajosocialysalud.es)



**TÍTULO:** Cuadernos de Trabajo Social  
ISSN: 0214-0314  
EDITOR: Servicio Publicaciones Universidad Complutense de Madrid  
PERIODICIDAD: Semestral  
FECHA DE INICIO: 1987  
WEB: [www.ucm.es/publicaciones](http://www.ucm.es/publicaciones)  
CORREO ELECTRÓNICO: [ctrabajo@trs.ucm.es](mailto:ctrabajo@trs.ucm.es)



**TÍTULO:** Trabajo Social Hoy  
ISSN: 1134-0991  
EDITOR: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid  
PERIODICIDAD: Tres números al año  
FECHA DE INICIO: 1993  
WEB: [www.comtrabajosocial.com](http://www.comtrabajosocial.com)  
CORREO ELECTRÓNICO: [publicaciones@comtrabajosocial.com](mailto:publicaciones@comtrabajosocial.com)



**TÍTULO:** Revista Galega de Trabajo Social FERVENZAS  
ISSN: 1698-5087  
EDITOR: Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia  
PERIODICIDAD: Anual  
FECHA DE INICIO: 1997  
WEB:  
[http://traballosocial.org/web/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=70&Itemid=364&lang=gl](http://traballosocial.org/web/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=70&Itemid=364&lang=gl)  
CORREO ELECTRÓNICO: [fervenzas@traballosocial.org](mailto:fervenzas@traballosocial.org)



Colegio Profesional  
de Trabajo Social de  
**Málaga**

C/ Muro de Puerta Nueva, 9 - 1ºC. 29005 - Málaga  
Telf.: 952 22 71 60 - Fax: 952 22 74 31  
Correo-e: [dts@trabajosocialmalaga.org](mailto:dts@trabajosocialmalaga.org)  
[www.trabajosocialmalaga.org](http://www.trabajosocialmalaga.org)