



EGUZKI URTEAGA | RODRIGO ANDRÉS | ÁNGELES MARTÍNEZ | M^a INMACULADA LÓPEZ | ALEJANDRO CABELLO
MARÍA PAZ GARCÍA-LONGORIA | REYNA LIZETH VÁZQUEZ | ARNULFO SÁNCHEZ | EVA SOTOMAYOR | YOLANDA DE LA FUENTE
MARTA GARCÍA | M^a LUISA GRANDE | TOMÁS ALBERICH | KARLA SÁENZ | DELIA TÉLLEZ | ANTONIO GUTIÉRREZ

Los Servicios Sociales en España, puestos a prueba por las personas inmigrantes¹

Social Services in Spain, tested by immigrants

Antonio Gutiérrez Resa*

* Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) antoniogutierrez@der.uned.es

Abstrac:

Presently, the excessive bureaucratization of the social services does not facilitate the relations with the social network and the joint work with immigrant associations. Nevertheless, there's no doubt that we feel the weight and longing for the past of which we will refer to. What we've tried to propose here is that due to the immigrant presence in Spain, the social services have been tested, this is because they have made use of them, they have valued them positively and have criticized them as well. We have proceeded with this task, due to the high rise of social services users in a society highly affected by the economic crisis and with a net of public services greatly impaired with the reduction of human and economic and material resources. We present the actual values demanded of the social services which are shared by most immigrants and native users. So why appeal to the past? Because the contact with the social network, with the citizens, were the base of the social services and social work back in the 60's of the past decade, and it still is. And why now? because indirectly it has been induced by the economic crisis and because the immigrants have expressed it.

Keywords: Social services, social work, immigrants, values, social network-immigrant organizations.

Resumen:

En la actualidad, la excesiva burocratización de los servicios sociales no propicia la relación con el tejido social y el trabajo conjunto con las asociaciones de inmigrantes. Sin embargo, no cabe pensarque sentimos el peso y la nostalgia del pasado al que haremos referencia. Lo que hemos tratado de plantear es que, con ocasión de los inmigrantes en España, éstos han puesto a prueba los servicios sociales porque los han utilizado y evaluado positi-

¹ Artículo basado en los proyectos de investigación "Integración de los inmigrantes a través de los servicios municipales en la Comunidad de Madrid" (2010) y "Claves de la integración de los inmigrantes en España 2012" (2012), dirigidos por el autor del artículo.

vamente y también porque los han criticado. Lo hemos hecho porque ha aumentado el número de usuarios de los servicios sociales en una sociedad duramente acosada por la crisis económica y con una red de servicios públicos notablemente mermada en medios humanos y económico-materiales. Hemos presentado los valores actuales que se demandan a los servicios sociales y éstos los comparten casi totalmente las personas inmigrantes y los autóctonos. ¿Por qué recurrir entonces al pasado? Porque el contacto con el tejido social, con los ciudadanos, estuvo en la base de los servicios sociales y del trabajo social ya desde los años 60 del pasado siglo, y sigue estándolo. ¿Y por qué ahora?, porque indirectamente lo ha provocado la crisis económica y porque nos lo han dicho los inmigrantes.

Palabras clave: Servicios sociales, trabajo social, inmigrantes, valores sociales, tejido social-asociaciones de inmigrantes.

Article info:

Received: 01/01/2012 / Received in revised form: 05/06/2012

Acepted: 10/12/2012 / Published online: 20/02/2013

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.5.10>

1. Sobre la situación de los Servicios Sociales. Punto de partida

La situación de los servicios sociales en España y en la actualidad atraviesa momentos de gran dificultad. Se recurre, cada vez más a las ONGs y éstas a su vez viven momentos difíciles. Entre tanto, el ámbito privado también oferta un importante número de servicios sociales. Por otra parte, la utilización de los servicios sociales por los inmigrantes es menor que el uso que hacen de ellos los autóctonos, mientras que la valoración es superior por aquellos y no tanto por los autóctonos.

A nivel estatal, el índice de desarrollo de los servicios sociales es débil porque alcanza el 4,70 sobre 10. Es más, ninguna Comunidad Autónoma alcanza un desarrollo excelente, ni tampoco alto o medio (VV.AA. 2012). Exactamente, se han tenido en consideración las Rentas Mínimas, Plazas residenciales para mayores, Ayuda a Domicilio, Acogimiento familiar a menores, Plazas residenciales para personas con discapacidad, Centros ocupacionales y Centros de Día, Plazas en centros de acogida para mujeres víctimas de violencia de género, y Plazas de alojamiento para personas sin hogar.

TABLA 1. Índice de Desarrollo de los Servicios Sociales

Andalucía	4,60
Aragón	5,35
Asturias	5,50
Baleares	2,90
Canarias	1,80
Cantabria	5,20
Castilla y León	6,90
Castilla La Mancha	5,90
Cataluña	5,90
C. Valenciana	0,80
Extremadura	4,20
Galicia	5,10
Madrid	2,50
Murcia	3,60
Navarra	6,55
P. Vasco	6,70
La rioja	6,70
Media	4,70

Fuente: www.directoressociales.com

Aunque no se mencionan ni Ceuta ni Melilla, podemos considerar que el conjunto de España, según el trabajo citado, ofrece una situación que es necesario tener en consideración. Si embargo, debemos ser prudentes con la valoración de los servicios sociales presentada en su conjunto porque se echa en falta la valoración de prestaciones técnicas de la atención primaria como los servicios de información, valoración y orientación, entre otros. Añadamos las prestaciones económicas y materiales de la atención social especializada, que varían según las Comunidades Autónomas. Incluso, a través de la red de centros de servicios sociales se accede a recursos y prestaciones que no siempre corresponden a los servicios sociales.

Como acabamos de ver, la valoración realizada de los servicios sociales en España ha sido importante pero limitada, porque no abarca la totalidad. Precisamente, la diversidad de servicios sociales existente hasta ahora, se explica por la heterogeneidad en la demanda de los usuarios y también por el diferente perfil de quienes acceden a los citados servicios. Personas mayores, familia, jóvenes, una persona inmigrante, una persona discapacitada, infancia y mujer, entre otros, acceden a los servicios sociales buscando soluciones a sus necesidades. Pensemos en una persona inmigrante que se acerca al Centro de servicios sociales para arreglar los papeles de trabajo y residencia, para que le otorguen una beca de comedor o de libros, o también porque requiere de información y orientación.

Los equipos de profesionales que atienden los servicios sociales cuentan con trabajadores sociales, personal de administración, personal directivo y coordinador, educadores, personal de apoyo técnico como psicólogos y sociólogos, y mediadores interculturales, entre otros. Se trata del conjunto de profesionales que atienden, sobre todo, la red de centros de servicios sociales municipales o de atención primaria. Los servicios sociales especializados, en cambio, disponen de equipos más complejos por las exigencias propias de residencias, centros de acogida o pisos tutelados, entre otros tantos. Queremos decir que, aunque los trabajadores sociales son los protagonistas de los servicios sociales municipales o de atención primaria, en el ámbito de los servicios sociales especializados el trabajo social y sus profesionales se coordinan con médicos, enfermeras, psiquiatras, fisioterapeutas o abogados.

La situación de los servicios sociales públicos en España ofrece, según estamos viendo, una difícil identificación por su gran diversidad de prestaciones, una transparencia y calidad mejorables, manifiesta indefinición porque los usuarios acuden a ellos para todo, y dotados de equipos polivalentes con escasa precisión y definición generalista (Moreno, 2009: 171). Cuestiones que tienen que ver con los servicios sociales públicos y a las que nos estamos refiriendo en estas páginas. No obstante, existe una importante oferta privada de servicios sociales, como plazas residenciales para mayores, tratamientos terapéuticos o centros de día/noche y que, a pesar de su importancia, no son objeto fundamental de nuestro planteamiento.

Aunque nos movemos en un ámbito de servicios públicos, a gran distancia por su identidad y valoración de los servicios sanitarios, los servicios sociales en España han recorrido un camino pendiente de ensancharse y asfaltarse, así como de señalizarse oportunamente. En otras palabras, no han llegado a consolidarse, junto a la sanidad y la educación, como una pieza fundamental del sistema de bienestar en España. Un sistema de bienestar consolidado tardíamente y con dificultades en la actualidad para mantener sus prestaciones (Moreno, 2007; González, 2008; Esping-Andersen, 2010; Pérez-Díaz, 2012; Moreno y otros, 2012).

Seguramente, los servicios sociales en España han tratado de adaptarse a las exigencias de transformación de la sociedad española. Transformación cuyos inicios los situamos en los años 60 del pasado siglo, cuando desde el Plan CCB (1961-1964) se indicaba la necesidad de la acción comunitaria y los servicios sociales limitados a las clases más desfavorecidas. Con la restauración de la democracia, se supera la concepción de los servicios sociales como protección complementaria de la Seguridad Social y se establece un sistema público de aquellos para todos los ciudadanos. Es lo que tiene lugar con el Plan Concertado a partir de 1988 y que practican valores coincidentes con los de la sociedad española: igualitarismo, solidaridad y cooperación. En el año 2000 los servicios sociales en España, aunque habían crecido, sufren cierto estancamiento y falta de flexibilidad para adaptarse a las nuevas necesidades de la sociedad. Junto a los centros de servicios sociales se dispondría de centros de estancia diurna o bien oficinas o servicios de información, tratando de adaptarse a

los cambios sociales. Se les pide a los servicios sociales buena gestión junto a un buen trato y atención humana, en una sociedad posmoderna y desencantada (Las Heras, 1979; Rubiol, 1985a; Rubiol, 1985b; Rubiol, 1986). Recuérdese que en este período se inicia la llegada de un importante número de personas inmigrantes a nuestro país (Cachón, 2003; Kalavita, 2005; Curi y Giacomini, 2002; Masey y otros, 2005; Solé, 2001). En los años 2008-2010 los servicios sociales tratan de intensificar sus prestaciones y más con ocasión de la Ley de Dependencia, teniendo que enfrentarse a la capacidad de financiación por parte de la Administración Central, Autonómica y Local. La demanda/consumo de servicios sociales obligaba a la concertación con otras entidades en aras de la calidad, rapidez, eficacia, aunque contrastando con la falta de acompañamiento que piden los usuarios.

En los años 2012-2013 los servicios sociales en España se ven claramente merendados en sus presupuestos, plantillas y servicios/prestaciones por la crisis económica que padece nuestro país desde 2008. Si los usuarios de los servicios sociales suponían el 17,3% de la población española en el año 2010, en la actualidad se calcula que han sobrepasado el 20%. Seguramente, la tasa de paro del 25% entre los autóctonos y de más del 35% entre las personas inmigrantes, ya nos aclara algo la transformación de la sociedad en el ámbito laboral. Los efectos de la situación laboral no han tardado en comprobarse en los servicios sociales, porque ha crecido no sólo la demanda material de los mismos, sino también mayores dosis de asesoramiento y acompañamiento en todos los sectores de población.

Digamos entonces que la contención del gasto en materia de servicios sociales desde la crisis y antes, una descentralización hasta los ayuntamientos y concesiones de la oferta a las ONGs y sociedad mercantil han generado un sistema de servicios sociales incompleto y sin la suficiente identidad como para afrontar las necesidades de un número cada vez mayor de personas (Pérez Yruela. 2007: 645-666).

Vamos a ver en el siguiente apartado referido a los inmigrantes, cómo llegan a utilizar los servicios sociales en las diferentes Comunidades Autónomas de forma desigual y, es queresulta paradójico, porque veremos cómo los evalúan de forma positiva en su conjunto. Sin embargo, las necesidades por las que acuden las personas inmigrantes a los servicios sociales, no son fácilmente equiparables a las de los usuarios autóctonos. Quiere decirse que las personas inmigrantes acuden a los servicios sociales porque piensan que pueden encontrar en ellos la solución.

2. Los inmigrantes ponen a prueba los Servicios Sociales

Las personas inmigrantes que han venido a España lo han hecho, principalmente, por las posibilidades de encontrar trabajo, por la pobreza y dificultades para llevar una vida digna en su país de origen, y en tercer lugar, por las relaciones con familiares y amigos que ya residen en España. Una vez en España, los servicios sociales

son fundamentales para sentirse bien tratados, aun cuando tengan serias dificultades en el ámbito laboral.

Ponen a prueba el conjunto de los servicios sociales porque nos indican el porcentaje de quienes los utilizan, así como la satisfacción que les otorgan como usuarios. Probablemente, las personas inmigrantes utilizan los servicios sociales menos que los autóctonos y, como ya mencionamos, acuden a ellos para solucionar problemas semejantes a los que tienen los autóctonos, aunque no exactamente iguales. Queremos decir que ponen a prueba, sobre todo, la red de servicios sociales municipales porque ya llevan una media de más de 6 años de estancia en España, y los han utilizado. La paradoja se produce cuando no se ajustan los sectores de población y los servicios/prestaciones que se contabilizan en el conjunto de las Comunidades Autónomas, incluidas Ceuta y Melilla.

Entre los colectivos mayoritarios de personas inmigrantes como los rumanos, marroquíes, subsaharianos, ecuatorianos, etc., el acceso a los servicios sociales puede estar condicionado, al principio, por aquellos hábitos y costumbres, así como por la existencia y calidad de aquellos en los países originarios. Ahora bien, como quiera que ya llevan cierto número de años ente nosotros, las personas inmigrantes están en condiciones de identificar y valorar el conjunto de servicios y prestaciones a las que han accedido en alguna ocasión.

Junto a la sanidad, están los servicios sociales de nuestro país, especializados y municipales o comunitarios, así como la educación y los servicios jurídicos. En el caso de los servicios sociales, sobre todo los municipales o comunitarios, éstos por estar más próximos a la población en los distritos y barrios de las ciudades así como en los municipios de todo el país, son de especial relevancia (Casado, 2002; Rodríguez, 2006; Vida Soria, 1968; Aznar López, 1990; Beltrán Aguirre, 1992; OÑATI, 1967). Así es porque a ellos acuden tanto para informarse de cómo conseguir una beca de comedor, ayuda para el transporte o para la compra de libros, tramitación de una plaza de guardería, así como para lograr una prestación de alquiler, o bien asesoramiento para la tramitación de los papeles de legalización (Alonso Olea, 2002; IMSERSO, 2003; Martín García, 2008; Cabra de Luna, 1985). Curiosamente acuden a los servicios sociales, porque demandan ayuda en los problemas que les afectan. Otra cosa bien distinta es que fuera competencia de la red de servicios sociales públicos, satisfacer semejantes demandas. En la práctica, les informan/asesoran y los derivan a los servicios públicos competentes. Quiere decirse que no siempre saben las personas inmigrantes a qué servicios concretos deben acudir ante determinados problemas o necesidades. Ocurre, con bastante frecuencia que acuden a los servicios sociales, aún cuando no sea asunto de sus competencias y éstos, como hemos dicho, los derivan a los servicios correspondientes. Es lo que viene sucediendo, cuando una persona inmigrante necesita asesoramiento jurídico y acude a los servicios sociales municipales o comunitarios. Incluso, en varios de los centros de servicios sociales municipales, han puesto a un profesional que atendiera estos casos por la demanda existente.

TABLA 2. La última vez que utilizó los Servicios Sociales en España

	Hace menos de 1 mes		De 1 a 3 meses		De 3 a 6 meses		Hace más de 6 meses		Nunca utilizado		NS/NC		Total	
	N	%	N	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Los servicios sociales	195	8,3	202	8,6	331	14,1	794	33,8	414	17,6	413	17,5	2.349	100

Fuente: Gutiérrez, 2012

Los servicios sociales públicos, curiosamente, se han utilizado por un bajo porcentaje en el período de menos de un mes hasta las tres meses; exactamente por el 16,9%. En cambio sube al 47,9% su utilización, entre los tres meses y más de seis meses. Sin embargo el 35,1% no los ha utilizado/no sabe/no contesta. Hemos de saber también que quienes dicen haber utilizado los servicios sociales hace más de seis meses son, sobre todo, personas mayores y colombianos.

Con los servicios sociales públicos ocurre al revés que con los servicios públicos sanitarios: que conforme ha ido pasado el tiempo los han utilizado más. Ahora bien no debemos olvidar el importante porcentaje de los que no han utilizado nunca los servicios sociales y no saben o no contestan. En este caso pensamos que, muy probablemente, las personas inmigrantes encuestadas, han tardado cierto tiempo en enterarse de la existencia de los servicios sociales públicos. Posiblemente hayan podido influir otras variables relacionadas con la prioridad en la satisfacción de las necesidades más acuciantes. Aún con todo, el porcentaje de los encuestados que responden con el no sabe/no contesta, seguramente es que no han llegado a tener la necesidad de conocerlos, sin más. Lo cierto es que a partir de los tres meses el porcentaje de los inmigrantes que los utilizan sube claramente, mientras que pasados los seis meses aumenta considerablemente el porcentaje de personas inmigrantes que se acercan a los servicios sociales públicos para interesarse por prestaciones de muy diversa índole: información asesoramiento, becas de comedor, de libros, ayudas para pagar el alquiler y bastantes más cuestiones, relacionadas con sus necesidades, que ponen en tela de juicio la identidad de los servicios sociales públicos.

No debemos dejar de lado que en el caso de las personas inmigrantes encuestadas que dicen no haber utilizado los servicios sociales públicos y no saben/no contestan se llega al 35,1% como hemos comentado anteriormente. Pensamos que se trata de un alto porcentaje y que posiblemente las personas inmigrantes, están inmersas en resolver otra serie de necesidades más imperantes, o bien que no se han enterado de que existen los citados servicios sociales públicos. Claro que, también sospechamos que en sus correspondientes países de origen tienen determinadas connotaciones negativas los aquí llamados servicios sociales, y no son partidarios de hacer uso de ellos. Sí que podemos adelantar que, a juzgar por la variedad de demandas que hacen en los servicios sociales municipales, no tienen claro si en ellos se les van a resolver los problemas por los que acuden. Ya adelantamos que en el caso de los servicios

sociales públicos, y sobre todo de los servicios municipales, la identidad de los mismos no es precisamente una de sus características destacables.

Hemos de tener en presente que la pregunta que se les hizo a los inmigrantes no especificaba si se trata de servicios sociales públicos comunitarios, básicos, municipales o especializados. Excepto los especializados, los que hemos nombrado vienen a significar lo mismo. Se trata de servicios sociales municipales o comunitarios, de barrio o distrito, según hablemos de ciudades o del ámbito local municipal. Sin embargo, a juzgar por la edad media de las personas inmigrantes encuestadas, habrán acudido, muy probablemente, a los llamados servicios sociales municipales. Aunque se trata de servicios sociales que constituyen la puerta de entrada, son bien diferentes aquellos servicios sociales como es el caso de la ayuda a domicilio, o una información y asesoramiento, que son servicios sociales municipales, y otros como el acceso a una plaza de residencial para personas mayores, que es un servicio especializado. En la práctica, seguramente, han accedido a los servicios sociales municipales y allí les han informado y derivado, dentro del sistema de servicios sociales, o fuera del mismo, según haya sido el caso.

En general, las personas inmigrantes, están bastantes satisfechas con el funcionamiento de los servicios. Claro que, la sanidad, sin discusión, es la mejor valorada por su funcionamiento porque alcanza el 93,3% sumando las categorías de mucho y bastante, seguida por la educación con el 80,3% y los servicios sociales 76,0%. Los servicios jurídicos apenas si aprueban, mientras que la política queda en último lugar y a gran distancia del resto.

TABLA 3. Cómo está de satisfecho con el funcionamiento de los Servicios Sociales en España

	Mucho		Bastante		Poco		Nada		NS/NC		Total	
	N	%	N	%	n	%	N	%	N	%	n	%
Los servicios sociales	483	20,6	1.032	55,4	373	15,9	55	2,4	136	5,8	2.349	100

Fuente: (Gutiérrez. 2012).

En el caso de los servicios sociales en donde la satisfacción alcanza el 76,0% (mucho+bastante) siendo más los bastante satisfechos y notablemente, menos los muy satisfechos, podemos añadir que se pueden mejorar. Los más satisfechos son algo más las mujeres, las personas mayores y sobre todo en la Comunidad de Madrid. Según las nacionalidades más numerosas (rumanos, marroquíes, ecuatorianos, subsaharianos, colombianos y bolivianos).

Precisamente en la Comunidad de Madrid, en donde mejores resultados se obtienen en todos los servicios, incluidos los servicios sociales, es donde disponemos de datos de 2010 sobre satisfacción de los inmigrantes de los servicios sociales muni-

cipales a los que acuden (Gutiérrez y Uña, 2010). Los inmigrantes han concretado en la Comunidad de Madrid aquellos valores con los que identifican unos buenos servicios sociales y han expresado al mismo tiempo que es posible mejorar el ejercicio profesional del trabajo social para con los usuarios inmigrantes. La precisión, rapidez, proximidad y formación, conforman un conjunto de valores vinculados al ejercicio de la profesionalidad del trabajo social, pero que al mismo tiempo se ponen en práctica en un contexto que determina en buena parte la mejor o peor imagen que provocan los servicios sociales municipales, y en definitiva, la satisfacción de los mismos. Por otra parte, las expectativas de satisfacción, incluido el trato que reciben en el proceso de atención, tienen que ver con lo que han creído que podían esperar de los citados servicios y las situaciones más o menos complejas que padecen.

Los inmigrantes, probablemente, identifican los servicios sociales, sobre todo, con los trámites de papeles para legalización y con las prestaciones para piso, alquiler, etc. En menor medida con otras cuestiones como la ayuda para todo y para todos, con tener problemas, con la atención a los más necesitados y con un servicio de abogacía, entre otros asuntos. Es este conjunto de necesidades con el que aproximadamente podría identificarse a las personas inmigrantes que acuden a los servicios sociales. Incluso podríamos asegurar que, básicamente, demandan servicios sociales de atención primaria o municipales.

Los usuarios que atienden los trabajadores sociales desde los servicios sociales municipales son sobre todo, personas mayores, inmigrantes y familias. Claro que según Comunidades Autónomas, pueden variar el orden de importancia de las personas atendidas según colectivos o sectores. Siguen en importancia, como personas atendidas por los servicios sociales municipales, los menores, según declaran los propios trabajadores sociales. Luego en términos generales, y en los últimos diez años, mayores, familias e inmigrantes se han repartido las atenciones de los servicios sociales municipales. Se trata de tres sectores o ámbitos como los señalados que, en buena medida, reflejan los cambios que se vienen produciendo en la sociedad española y que tienen su repercusión en la demanda de servicios.

Sabemos que las necesidades básicas de las personas inmigrantes cuando llegan a España suelen ser la vivienda, alquiler y trabajo. Inmediatamente después se contabiliza la asistencia sanitaria, y las guarderías y colegios, entre otras necesidades. Como prestaciones/coberturas públicas suelen ser, las dos más importantes, los servicios sanitarios y las prestaciones por desempleo. Por el contrario, el resto de prestaciones no están totalmente garantizadas y coinciden en parte con el tipo de prestaciones que gestionan/otorgan desde los servicios sociales municipales. Las prestaciones de becas de colegio, de estudio y guarderías son, como hemos comentado, notablemente importantes para el conjunto de las personas inmigrantes, pero no resisten la comparación con las prestaciones sanitarias y por desempleo en sus diversas modalidades.

A pesar de la manifiesta satisfacción que las personas inmigrantes otorgan a los servicios sociales es interesante estar atentos a las observaciones que hacen. “Cambian las citas demasiadas veces” es lo que dicen las personas inmigrantes. Lo que responden mayoritariamente los trabajadores sociales es que están en desacuerdo con semejante afirmación. Claro que, un 26,4% de los trabajadores sociales no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, según el citado estudio. No obstante, sabemos que por muy diversas situaciones se cambian las citas establecidas. La casuística sobre las citas de atención puede ser muy variada, pero los profesionales suelen decir que son los propios usuarios quienes les piden cambiar el día de la cita. En otras muchas ocasiones no acuden o acuden cuando les viene bien. Lo cierto es que, dada la tradición de los servicios sociales en los países de origen de las personas inmigrantes, el conocimiento y cumplimiento de las normas no parece que sea habitual para ellos, sobre todo, en los primeros meses de estancia en España y en la Comunidad de Madrid. Puede añadirse que necesariamente las personas inmigrantes y, sobre todo, las mujeres, tienen trabajos cambiantes-domésticos, con horarios poco flexibles. Por ser las mujeres las que acuden, sobre todo, a los servicios sociales, muy probablemente no pueden acudir porque no pueden, porque la empleadora, por ejemplo, no les da permiso. En otras ocasiones, en los grupos de discusión realizados, según el citado estudio, reiteran que los horarios de atención deberían ser más flexibles o que hubiera horarios de fin de semana.

También indican las personas inmigrantes que “se entrometen demasiado a cambio de nada” o bien que “depende mucho del trabajador social que te toque” entre otras expresiones. Se trata de dos percepciones que requiere de matizaciones. Los usuarios-inmigrantes, en general, no se han visto hasta ahora en la situación de tener que facilitar datos personales para gestionar determinadas prestaciones en los servicios sociales. Los profesionales, por otra parte, cumplen con los protocolos que se exigen, según las prestaciones. Lo que suele hacerse es que cuando una persona accede por primera vez a los servicios sociales municipales, lo hace requiriendo información sobre lo que desea. Inmediatamente después, y según lo que desee, se le entregan los formularios correspondientes que debe cumplimentar. Como quiera que las personas inmigrantes suelen pedir ayudas económicas por alquiler, becas de comedor o de estudio, además de los datos personas, debe demostrarse la situación económico-jurídica correspondiente. No obstante, además de plantearse el volumen burocrático que se exige, no es menos importante valorar el detalle de la información que se requiere. Estos últimos aspectos requieren de tiempo y de discreción.

Hemos de expresar que el plus añadido, o información complementaria que suministran algunos trabajadores sociales no siempre es posible estandarizarlo. Queremos decir que aunque la práctica ha homologado gran parte de las formas del trabajo, es difícil de alcanzar a la totalidad de las intervenciones. En consecuencia, la diversidad de situaciones y la exigible especialización, es el fondo de la cuestión que se plantea y que la resuelven los profesionales de los servicios sociales, sobre todo con experiencia. Como en todos los colectivos profesionales, educativos, sanitarios,

jurídicos, políticos y de servicios sociales, caben ciertos márgenes de mayor o menor precisión en el ejercicio profesional (CIS, Mayo 2012). Pero no por eso se han de poner en tela de juicio el cumplimiento de las funciones correspondientes. Es posible que en los servicios sociales municipales, y en beneficio de una mayor especialización, fuera conveniente cambiar de modelo.

Tanto la percepción que tienen los usuarios-inmigrantes de los servicios sociales como la respuesta de los trabajadores sociales obligan a reflexionar. Queremos decir que el fondo de la cuestión que subsiste es el modelo de servicios sociales que deseamos alcanzar: técnico-burocráticos o de seguimiento-proximidad. Precisamente la especialización puede ayudar a precisar por dónde comenzar y con qué método prioritario afrontar las demandas de las personas inmigrantes y de todos los usuarios.

“Vas con las expectativa del momento y te dan cita para la próxima semana, para dentro de un mes”. En esta ocasión más de la mitad de los profesionales del trabajo social están de acuerdo. La expectativa del momento es la que llevan los usuarios-inmigrantes, aunque la norma es atender con cita previa. Queremos decir que una vez acceden por primera vez y se les informa, se les da la cita para ser atendidos posteriormente en el día y hora señalados.

La expectativa del momento tiene que ver con la gravedad y complejidad de los problemas con los que acuden. Nos han dicho reiteradamente las personas inmigrantes en los grupos de discusión que no comprenden cómo es posible que no se les atiendan en el momento. Viven, en ocasiones, situaciones límite, y posponer la atención que esperan recibir les supone tener que afrontar mayores esfuerzos para mantener cierta cordura y equilibrio. La propia red de que disponen suele ser muy débil y en ocasiones con problemas semejantes.

La paradoja en materia de servicios sociales se produce porque la más que razonable satisfacción de los usuarios inmigrantes contrasta con la debilidad que muestran y la tendencia a empeorar en la mayoría de las Comunidades Autónomas. Según el citado informe de la Asociación de directores y gerentes de servicios sociales, las diferencias entre Comunidades Autónomas en materia de Servicios Sociales, sitúa al conjunto de los usuarios y también a las personas inmigrantes en situación de clara desigualdad. Según el lugar de residencia, la protección social básica es diferente, variando de este modo las posibilidades de ejercer los derechos, tanto de los autóctonos como de las citadas personas inmigrantes. Si el gasto medio por habitante y año es de 280€, lo que supone el 1,5 del PIB en España, hay Comunidades Autónomas que invierten 773€ por habitante y año en esta materia mientras que otras apenas llegan a los 120€.

La alta tasa de paro entre inmigrantes y autóctonos, el acusado descenso del presupuesto destinado a los servicios sociales, y las dificultades que plantean otros ser-

vicios públicos, plantean una remodelación de los servicios sociales públicos en base a nuevos valores.

3. Viejos y nuevos valores en los Servicios Sociales: más allá de los recursos materiales

Hace ya tiempo que los usuarios de los servicios sociales en España, no solo valoran la materialidad de las prestaciones. También evalúan, el trato que reciben, la precisión, la captación de las diferencias específicas, el tiempo que se les dedica y tantas cosas más. Ahora bien, con ocasión de la actual crisis económica, es obligado plantearse un cambio de valores en el sistema de servicios sociales. Incluso será objeto de este apartado poner de manifiesto que las personas inmigrantes como usuarios, han puesto a prueba los servicios sociales, porque apuntan a “nuevos valores sociales” como la proximidad, acompañamiento y participación, entre otros.

Las transformaciones que se operan en el ámbito institucional, por la grave crisis económica por la que atraviesa España, como la mayoría de los países desarrollados, han empujado a que hábitos y costumbres de la vida diaria también estén cambiando, provocando la aparición de valores que los comparten tanto las personas inmigrantes como los autóctonos. Precisamente, entre las personas inmigrantes, la crisis de valores de la sociedad actual lo es para el 48,7% de los encuestados en nuestro estudio. Quiere decirse que sienten, como el conjunto de la sociedad española, la misma inquietud o preocupación. No olvidemos que las personas inmigrantes vinieron a España para trabajar y llevar una vida más digna que en su país de origen. Habiendo hecho ya cierto balance de su experiencia en nuestro país, determinados valores suman o restan en el esfuerzo que hacen para lograr vivir dignamente. A tal propósito sirven no sólo el trabajo sino también los servicios públicos, entre los que destacamos los servicios sociales.

Las personas inmigrantes comparten con los autóctonos los mismos o parecidos valores, aunque existan excepciones. Comparten con los españoles, sobre todo, la democracia, la tolerancia, el respeto a la autoridad, y el respeto a los mayores; y en menor medida las tradiciones civiles, la forma de educar a los hijos, las tradiciones religiosas y en último lugar el consumismo. Un conjunto de valores con los que manifiestan una mayor o menor adhesión o conformidad, porque ayudan o no a alcanzar el objetivo que se han fijado para vivir en España.

En el caso de las necesidades que tienen las personas inmigrantes y los autóctonos cuando se acercan a los servicios sociales, las semejanzas son notables. Claro que, por ser aquellos de una edad entre 25-49 años de edad, no van a demandar plazas residenciales, ni ayuda a domicilio. Lo que nos interesa plantear ahora es la estrecha relación entre necesidades y valores de los servicios sociales.

Creemos que relacionar necesidades y valores en los servicios sociales es útil porque la gente percibe las instituciones públicas y más todavía las locales como entidades que colaboran en nuestro bienestar, como prestadoras de servicios. Claro que, de fondo, nos encontramos con una generalizada desconfianza en las instituciones públicas, aunque las personas inmigrantes confían más que los autóctonos en la enseñanza, el sistema de la Seguridad Social, las Organizaciones de voluntariado o sus Ayuntamientos (Gutiérrez, 2012; CIS, 2011). Diríamos entonces que nos movemos en arenas movedizas, en una sociedad líquida en donde las organizaciones sufren una gran corrosión y falta de confianza (Sennett, 2006; Sen, 2009; Fundación Estudios Financieros, 2004; Gilman, 2005).

En el caso de los servicios sociales, que han desarrollado un proceso de cambio y transformación, requieren de notables modificaciones a pesar de ser valorados positivamente, aunque con reparos, por las personas inmigrantes. Sin embargo los reparos o críticas que hacen las personas inmigrantes coinciden con la falta de identidad, excesiva generalidad, falta de precisión y proximidad, entre otras dificultades que les achacan tanto los especialistas como los usuarios.

CUADRO 1. Sobre valores de cambio, valores permanentes y valores emergentes para el futuro de los Servicios Sociales

Valores de Cambio	Valores Permanentes	Valores Emergentes
Flexibilidad	Universalidad	Público/Privado
Un derecho	Calidad	Competitividad
Formación permanente	Cooperación/Solidaridad	Precisión/Rapidez
Participación/Coordinación	Proximidad/Seguimiento	Especialización/Complejidad de los equipos

Fuente: Gutiérrez, 2010: 325).

Según el cuadro que presentamos distinguimos entre los valores que han servido para reformar y cambiar los Servicios Sociales desde sus inicios, los valores de cambio. Igualmente presentamos los valores que han permanecido con el paso del tiempo, valores permanentes, y finalmente, consideramos los valores emergentes como aquellos que pueden marcar el futuro de los servicios sociales públicos porque pueden elevar el bienestar de los ciudadanos-usuarios y porque están en consonancia con los valores actuales de la sociedad española.

Los citados valores de cambio como la formación permanente y la participación/coordinación, son valores instrumentales que según los trabajadores sociales se consideran imprescindibles para adecuarse a los tiempos actuales y futuros. Los citados profesionales requieren de formación continuada para atender y compren-

der los nuevos problemas relacionados con la autonomía-discapacidad o bien con las personas inmigrantes que acuden a los servicios públicos.

La flexibilidad como valor está de acuerdo con las tendencias y cambios que se producen en la sociedad. Pensemos que en los años 60 las escuelas de aprendizaje o la residencias de obreros eran prestaciones de los servicios sociales de la época y que tenían que ver con la época, con la llegada a las ciudades de los obreros del campo y la falta de vivienda adaptada al efecto. Aún con todo, en las ciudades ya se alquilaban habitaciones con derecho a cocina. Y las escuelas de aprendizaje, que daban formación general y de oficios, trataban de paliar lo que más tarde constituiría la enseñanza obligatoria y el acceso a la Universidad con la Ley General de Educación de J.L. Villar Palasí en 1970. Desde entonces ahora, los profundos cambios que han tenido lugar en la sociedad española, aconsejarían seguir en la tarea y disponer en el nuevo sistema de servicios sociales públicos, de atenciones de urgencia, porque hay ciudadanos que los requieren.

La participación la indican los usuarios que desean algo más que recibir prestaciones, porque prefieren ver unidas la gestión técnica y la humanización de los servicios sociales públicos. La coordinación entre las tres administraciones, así como dentro de las Comunidades Autónomas, es un clamor de usuarios y profesionales para avanzar en la eficacia y en la eficiencia, aproximando protocolos de los servicios públicos que, en definitiva, lleguen a prestar servicios sociales de calidad pero mejorables.

Que los servicios sociales se constituyan en un derecho para los ciudadanos no ha llegado a ser una realidad si analizáramos el conjunto de las últimas leyes de servicios sociales en las Comunidades Autónomas. Quiere decirse que la innegable voluntad político-jurídica al tener que someterse a la disponibilidad de fondos económicos, ha mermado el acceso a los servicios sociales y situada la universalidad de los mismos en entredicho.

Entre los valores permanentes subrayamos el seguimiento, que es uno de los procedimientos para lograr la proximidad. Seguimiento de los casos y de los problemas que afectan a los usuarios. Se trata de estar en contacto, sobre todo físico, con los usuarios para detallar el proceso a seguir, para realizar los informes, para tener un conocimiento fiel, objetivo, de los problemas que tienen y de cómo plantear soluciones adaptadas a las situaciones de los usuarios.

Seguramente el seguimiento, la proximidad, son unos de los valores finalistas que deben cuidarse en la actualidad más que nunca, para poder captar los cambios sociales que tienen lugar en la sociedad española, y también para saber cómo afrontar los procesos de solución y cambio. Es a través del seguimiento como podemos comprobar la validez final de la externalización de los Servicios Sociales. Externalización que puede ganar en la gestión eficaz y eficiente si se han consolidado como válidos los procesos.

Ante el todavía moderado desarrollo y consolidación de los servicios sociales públicos, no podemos perseguir sin más la eficacia y la eficiencia en la gestión. En tal caso, la gestión puede llegar a deshumanizarse provocando que los usuarios reclamen poder hablar-conversar de sus problemas con los trabajadores sociales, con los auxiliares de hogar o con las operadoras de la teleasistencia.

Los usuarios piden eficacia, piden rapidez y precisión, pero también piden atención estrictamente humana. No ser tratados como en una agencia de viajes, sino verse y sentirse acompañados. Es lo que denuncian usuarios de los Servicios Sociales del norte de Europa como Dinamarca; también participantes de instituciones religiosas dedicadas a la atención de problemas sociales centro europeas como Alemania, y voluntarios de entidades sin ánimo de lucro en España (Giddens, 2006; Xiéek, 2008; Marcuello, 2008: 72-90).

Entre los valores emergentes, además de los ya conocidos y que aparecen en el cuadro N° 1, figura la precisión, la rapidez y la especialización y complejidad de los equipos profesionales. Son valores emergentes y han surgido por el crecimiento constante de usuarios que se atienden diariamente en los Servicios Sociales. Sin embargo se exige rapidez, porque los usuarios demandan prontitud y menos listas de espera en prestaciones como el Servicio de Ayuda a Domicilio, ayudas económicas y ayudas-prestaciones para la discapacidad.

La precisión, especialización y complejidad de equipos de profesionales guarda estrecha relación con los cambios sociales. Los cambios que se producen en el sistema productivo y en las formas de convivencia, entre otros, generan una gran heterogeneidad y cantidad de problemas que requieren de valores emergentes como los que hemos señalado. No se puede llegar a precisar sin cierta especialización, y la mayoría de los problemas requieren de puntos de vista profesionales complementarios para planificar procesos de actuación desde los Servicios Sociales. Precisamente en el ámbito de la prevención es donde más se requiere de la participación de otros profesionales (abogados y psicólogos, entre otros) para abarcar la multiplicidad de situaciones que padecen individuos y familias. También con usuarios como las personas inmigrantes, la formación/especialización es imprescindible para conocer las claves de su proceso de integración. Por otra parte el concurso del sector privado/mercantil es considerable en centros residenciales, teleasistencia, entre otros ámbitos fomentando cierta competitividad, ausente tantos años, en el sistema de los servicios sociales.

En el caso de los servicios sociales municipales al que nos hemos referido de la Comunidad de Madrid, se propuso a los trabajadores sociales una serie de indicadores-valores que presumiblemente más se adaptaban a las necesidades actuales. De entre los valores propuestos a los trabajadores sociales, éstos han destacado la coordinación, la profesionalización-formación y la orientación-asesoramiento. También existen otros valores como tener sensibilidad, autonomía personal, disponer de más tiempo y tener experiencia.

Lo que se comprueba es la coincidencia entre los valores de cambio y los valores que estiman los trabajadores que más se adaptan a las necesidades, en este caso de los inmigrantes. La coordinación entre administraciones y la formación de los profesionales responde a la compleja situación de la limitada identidad y transformación por la que atraviesan los servicios sociales municipales. Incluso comprobamos que los profesionales con más de diez años de antigüedad son los que más valoran la coordinación; posiblemente por tener más experiencia que nadie y más conciencia de la necesidad de la misma. Ahora bien, la profesionalidad como valor vinculado a la formación, forma parte de la responsabilidad social que exige la ética pública. En otras palabras, se trata de un principio, de una norma universal en la Administración Pública, que junto a otros forman el código formal de normas de comportamiento (Nolan, 1995; OCDE 1998; ASPA 1994).

Sería impensable hablar de profesionales de la Administración Local, que deben atender a usuarios-inmigrantes de los servicios sociales municipales y no disponer de los mecanismos de formación exigibles. De entre los profesionales del trabajo social, quienes más valoran la profesionalidad/formación son los que tienen menos de dos años en el puesto de trabajo y aquellos con más de diez años de antigüedad. Entre los primeros es bastante lógico que así lo expresen, y entre los últimos entendemos que así sucede porque han llegado a tener conciencia del valor de la profesionalidad/formación continua. En los grupos de discusión realizados, ya nos decían los profesionales que habían adquirido conciencia de su potencial profesional y capacidad de provocar cambios en la propia estructura, tras llevar unos diez años de ejercicio de la profesión.

La citada coordinación constituye como valor, la principal exigencia indicada por los trabajadores sociales para adaptarse mejor a las necesidades actuales. Se trata de una coordinación interna de los propios servicios y externa con otras administraciones que también intervienen en la solución de los problemas que se plantean en los servicios sociales, y especialmente en los municipales.

La orientación-asesoramiento como valor importante de los servicios sociales, lo es tanto para los trabajadores sociales como para los propios inmigrantes. No caben dudas de que las prestaciones denominadas de información, orientación y asesoramiento tienen un gran peso cuando se trata de atender la compleja situación por la que atraviesan gran parte de las personas inmigrantes y de aquellos que acuden a los servicios sociales.

No menos importantes son aquellos otros valores como tener sensibilidad, autonomía profesional, disponer de más tiempo y tener experiencia profesional. Tener sensibilidad es lo mismo que disponer de capacidad para sentir-entender los problemas sociales. No debe entenderse, sin embargo, que tener sensibilidad suponga dejarse llevar por los sentimientos compasivos que pueden provocar el trato con las personas que padecen problemas/necesidades. La sensibilidad no va separada de la profesio-

nalidad, ni tiene por qué estar vinculada a determinada posición política. Por eso de la necesidad de los principios éticos que han de regir, en buena parte, el modo de actuar de las Administraciones públicas. Otra cosa diferente es que pueda educarse una sensibilidad natural por los problemas sociales, más propia de los primeros años de estudiante. Con el aprendizaje, en cambio, se madura y se equilibra una sensibilidad espontánea, que puede dificultar el conocimiento y tratamiento correcto de los problemas con los que llegan los inmigrantes a los servicios sociales.

El valor de la autonomía profesional se entiende como el ejercicio de la libre capacidad que otorga una profesión destinada, en este caso, a la gestión y solución de problemas sociales. No se consideran, por tanto, convenientes, las posibles presiones, injerencias o rechazos en el quehacer profesional de los trabajadores sociales. En tal sentido, la guía de buenas prácticas de trabajo social en el ámbito de los servicios sociales ha de abrirse camino. No olvidemos que se trata de una profesión con falta de visibilidad en lo que hace; una profesión que, por un simplista tópico, algunos piensan que se reduce a mera práctica siguiendo el método primario de ensayo-error-acierto. En pocas palabras, unos profesionales del "metesentodo".

Disponer de más tiempo para escuchar, para ejercer la profesión, es una queja tradicional de la mayoría de los trabajadores sociales de los servicios sociales, sobre todo de los de atención primaria o municipales. Si establecemos la necesaria relación entre el número de usuarios que atienden diariamente y las funciones que deben cumplir, podemos entender algo mejor la falta de tiempo para cumplir con sus obligaciones. En la Comunidad de Madrid el 51% de los trabajadores sociales atienden entre 5 y 7 usuarios al día. Dedicando media hora a cada uno de los seis usuarios diarios, llegaríamos a las 12h. del medio día y, todavía, habría que hacer el seguimiento de los casos reservados para la jornada señalada. En conclusión, se dispone del tiempo justo para escuchar. Ahora bien, una de las cuestiones más complejas de resolver es plantearse la posible reducción del trabajo burocrático, el mayor desarrollo de la atención directa a los usuarios (entrevistas, prevención, y seguimiento de los usuarios) o conseguir un cierto equilibrio que se decante por la atención directa a los usuarios, por escucharles. En más de una ocasión han dicho los usuarios que era la primera vez que los escuchaban o que les prestaban atención. No inclinamos entonces, por contactar más con la sociedad civil, con las asociaciones y personas concretas, reduciendo al máximo las funciones administrativas o quasi-administrativas.

Tener experiencia siempre es un valor importante en cualquier profesión así como el grado de profesionalización/formación. Así sucede también entre los trabajadores sociales que se pronuncian por ella como valor importante para adaptarse a las personas y necesidades que atienden. Los trabajadores sociales con más o menos antigüedad valoran por igual la importancia de la experiencia. Podemos añadir que la experiencia es algo menos valorada por aquellos profesionales con menos de dos años de ejercicio, y entre dos y cuatro años en el puesto de trabajo. Se pone de

manifiesto que quienes más valoran la experiencia profesional son los que llevan más tiempo en el puesto de trabajo. De igual modo aquellos con más antigüedad en el puesto de trabajo son los que más valoran que los servicios sociales estén integrados, concentrados así como que estén coordinados. En el caso de la profesionalización/formación es considerado como un valor importante por casi todos los trabajadores sociales: tanto los que tienen menos de dos años como aquellos que llevan más de diez años en el puesto de trabajo.

Queremos finalizar este apartado, subrayando la importancia de los valores más pertinentes para que los servicios sociales municipales estén más adaptados a las personas y necesidades actuales. Se trata de valores que los podemos medir y lograr una jerarquía de los mismos; jerarquía que puede ir variando con el tiempo porque se trata de valores sociales que ocupan un puesto relativo. Por eso de la importancia de aquellos valores que consideramos permanentes, de cambio y emergentes. En este sentido los trabajadores sociales se han manifestado con claridad y nos han indicado posibles medidas concretas para mejorar la definición y calidad de los servicios sociales, sobre todo de los municipales. Los valores actualmente emergentes de los servicios sociales y el trabajo social tratan de compatibilizar el ámbito de los servicios públicos con aquellos que oferta el mercado. Ahora bien, sin la garantía de las instituciones públicas que vele por la universalidad y por la proximidad a lo local, así como por la calidad de los servicios sociales y el trabajo social, será el mercado quien tratará de resolver la gestión de las necesidades humanas. En adelante, los fundamentos-valores y claves de los servicios sociales y el trabajo social han de requerir, al menos, de la escucha y participación de los usuarios, así como de los contenidos relacionales.

La proximidad/seguimiento facilitan la escucha y participación de los usuarios de los servicios sociales. Para lo cual, y provocado incluso por la escasez de presupuestos, salir de nuevo a contactar con la sociedad civil, con las asociaciones de inmigrantes y autóctonos, podría ser una vía de volver a explorar las capacidades humanas y profesionales de usuarios y trabajo social/servicios sociales. Los valores de la proximidad, del acompañamiento, constituyen las bases de lo que planteamos a continuación: un desarrollo y gestión del tejido social desde los servicios sociales.

4. Trabajo Social versus Servicios Sociales: desarrollo y gestión del tejido social

La recuperación del trabajo social de antaño, el de mayor contacto con la gente, con el tejido social, podría ayudar a reestructurar el modelo de servicios sociales existente en España, ahora que la crisis económica ha mermado su volumen y complejidad como sistema. El desarrollo y gestión del tejido social, haría posible superar la notable satisfacción que le conceden los inmigrantes a los servicios sociales públicos en España y encauzaría/respondería a las críticas que los mismos inmigrantes hacen de aquellos. Lo que en definitiva planteamos en este último punto es que tanto el trabajo social como los servicios sociales se deben poner a prueba entrando en

contacto con la sociedad, con el tejido social, y sobre todo, con las redes y asociaciones de inmigrantes. El trabajo social/servicios sociales deben reinventarse, revitalizando la sociedad civil a la que atienden y lo que se entiende como bien común.

Pensamos que el desarrollo del tejido social desde el trabajo social y los servicios sociales, debe retomarse y emprender la acción. "Cuando los sueldos permiten cada vez menos, las personas pierden su independencia y la capacidad de mantenerse a sí mismas, por lo que se ven obligadas a recurrir a la asistencia social y al Estado protector. Y el Estado lo fomenta ya que todo gira en torno a la servidumbre, pues con el creciente control burocrático y el dominio estatal hemos despojado a las comunidades y pequeñas empresas de sus responsabilidades, desplazándolas de la provisión de servicios públicos y cultivando, como consecuencia, un Estado apático más que cívico y activo" (Pérez-Díaz, 2012: 206).

Los inmigrantes cuando llegan a España suelen acudir a las diversas asociaciones existentes como parte de la red migratoria y más tarde a la red de servicios sociales públicos. Es obvio que los inmigrantes, de tener familiares y amigos, es a ellos a quienes acuden apenas llegar. No obstante, a través de la información que les suministran estos últimos, acceden a las asociaciones y también a los servicios sociales municipales más tarde.

Los inmigrantes acuden a las asociaciones, aunque no necesariamente se asocian. En este último caso los resultados que hemos obtenido son reveladores de que, sobre todo, se asocian con entidades de carácter deportivo (10,5%), religiosas (8,9%), de carácter social ((8,3%) y educativo o culturales (8,0%). Desciende el porcentaje de participación en asociaciones de carácter laboral (5,0%) y político (2,1%). Sí que destacaríamos, que aquellas asociaciones o entidades de ayuda al inmigrante que, presumimos muy próxima a ellos, obtienen el 6,6% (Gutiérrez, 2012).

En general, las redes más frecuentes en el primer período de estancia en España indica la importancia de los vínculos estrechos, entre los que destacan aquellos de familiares y amigos. Inmediatamente después aparecen las asociaciones y más tarde los servicios sociales (Pascual de Sans 2007: 81). Luego son los lazos fuertes en el proceso de adaptación-integración en la sociedad receptora los que cobran su propio relieve. Es importante tener en consideración que los inmigrantes cuando llegan tienen poca relación con personas que no pertenezcan a su círculo de familiares y amigos. Quiere decirse que necesitan algo de tiempo para llegar al suficiente nivel de confianza con las personas que han conocido en el lugar de destino. En este tiempo, que puede ser en torno a los tres y seis meses, es cuando aparecen en las asociaciones y en los servicios sociales. Claro que, la estructura de sus contactos, de sus redes es diferente según la procedencia de las personas inmigrantes.

Depende de la red de contactos de las personas inmigrantes, sean de familiares y amigos o se amplíe algo más, para que podamos tener información útil a la hora de

poder acceder a determinados recursos como es el caso de los servicios sociales. Las ayudas, según del tipo que sean, tienen lugar a través del intercambio de información que venimos sintetizando. Y los comentarios que hacen entre ellos sobre su compleja situación pueden ser de muy diversa índole, pero teniendo presente las necesidades más inmediatas que padecen.

Las personas inmigrantes acuden a un sitio u otro en función de las necesidades y de la información que han recibido entre los propios, ajenos y asociaciones de inmigrantes. Habrá casos excepcionales de inmigrantes que recién llegados no tengan solucionado determinados problemas, como el del trabajo, como el de la vivienda, y tengan que acudir a las asociaciones, a los servicios sociales o bien a una entidad privada sin ánimo de lucro como Cáritas y Cruz Roja, que suelen cubrir ciertas necesidades básicas de manutención y vestido, además de alojamiento puntual. Incluso si no se domina el idioma, será necesaria una intermediación por parte de las asociaciones de inmigrantes existentes. Otro tipo de necesidades no tan inmediatas como becas, plazas de guardería, ayudas económicas se irán planteando y resolviendo más adelante.

El mundo de las asociaciones de inmigrantes es al mismo tiempo un espacio de integración para ellos, y también una ocasión para seguir manteniendo vínculos con sus países de origen. Las asociaciones sirven incluso de espacio multiplicador del desarrollo no sólo aquí sino, sobre todo, en los lugares de donde partieron. Quiere decirse que cualquier inmigrante cuando llega trae consigo un proyecto de vida que desea realizar en España. Con el paso de los meses cada persona inmigrante se implica en cantidad de eventos y "pertenencias"; entre las que contamos el contacto con las redes y asociaciones. También repercuten sus proyectos de vida en los países de origen. Además de las remesas de dinero que envían a sus familias les hacen partícipes a los familiares lejanos de parte del esfuerzo que realizan para sobrevivir, además de la percepción que tienen sobre la infinidad de acontecimientos que los circundan en cualquier ámbito en el que se van desarrollando. El continuo flujo de opiniones y experiencias vitales de los inmigrantes repercuten en sus países de origen de forma positiva. En este proceso, y sobre todo en los primeros meses y años, las asociaciones son claramente referencia imprescindible de los inmigrantes que necesitan sobrevivir material y culturalmente.

Las asociaciones les dan información sobre cómo solucionar diversos problemas y cómo acceder a prestaciones técnicas y económicas que se gestionan desde los servicios sociales, si es que los necesitan. Funciona el boca a boca, claro está, y tarde o temprano conocen a las asociaciones y éstas hacen de intermediarias cuando tienen necesidad de acudir a los servicios públicos. Luego son las redes familiares y de amigos junto a las asociaciones de inmigrantes, quienes reciben a los inmigrantes en primera instancia. Un aspecto complementario, pero importante, es saber que son las mujeres inmigrantes las protagonistas de las asociaciones, así como las que acuden mayoritariamente a la red de servicios sociales. En consecuencia, el peso de

las mujeres inmigrantes en sus asociaciones y en la relación con los servicios sociales se ha de tener presente. Son ellas las que transmiten determinada información, y quienes dan la versión visible de los problemas sociales que plantean en los servicios sociales. En definitiva, nos hemos topado con que las mujeres inmigrantes son parte indispensable del proceso de integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales. No obstante, hemos de ser prudentes porque existen diferencias sobre los roles que desempeñan las mujeres, según su origen o procedencia, en los lugares de destino como inmigrantes (Amancio Liñares Giraut 2009; Aparicio Rosa y otros 2005).

Las asociaciones de inmigrantes vendrían a ser el conjunto de entidades y de personas fácilmente identificables, con que se encuentran los inmigrantes cuando llegan a España. Algo parecido a lo que sucede con los barcos que eligen un puerto para echar las anclas en el mismo. Se llega a las asociaciones y puertos, según proyectos, según la carga que se traiga y se echa el ancla por un tiempo. Siguiendo la sugerencia de François de Singly preferimos subrayar que los inmigrantes "del mismo modo que los barcos amarran sucesiva e intermitentemente en varios puertos de escala, en la "comunidades de referencia" (en las que buscan admisión durante el largo viaje de la vida en busca de reconocimiento y confirmación de la identidad) se comprueban y aprueban las credenciales de los egos en cada parada sucesiva" (Bauman 2008: 103). Una vez en tierra firme las comunidades a las que llegan los inmigrantes son comunidades que van a acompañarles en la realización de sus proyectos de vida. Las asociaciones les dan apoyo y también los servicios sociales. Luego se trata de saber si unas y otros ayudan a hacer posible que se queden entre nosotros, como personas en proceso de integración, diríamos en términos convencionales.

Estamos viendo la importancia del tejido social propio de las personas inmigrantes y, desde luego, la necesidad de una mayor relación directa con los servicios sociales públicos, porque la experiencia migratoria va unida al asociacionismo. En los grupos de discusión realizados en el referido estudio que realizamos en la Comunidad de Madrid, lo exponían de modo muy plástico, indicando la infinidad de actividades e iniciativas que desarrollan las asociaciones de inmigrantes; actividades que les son útiles y les ayudan a sobrevivir e integrarse en España, aunque atraviesen por momentos de dudas y temores (Hernandez Plaza y otros 2006).

En el caso concreto de las internas, aquellas mujeres que trabajan en el servicio doméstico, las asociaciones son la puerta de entrada a un nuevo mundo que desconocen. En ellas descubren el contexto en el que están moviéndose, las condiciones laborales a las que están sujetas, las posibilidades y derechos que tienen, y tantas cosas más que de no haberse puesto en contacto con las asociaciones de su país, entre otras, habrían seguido viviendo y trabajando sin tener conciencia de su situación.

Podemos hablar de las asociaciones de inmigrantes en términos de prestaciones materiales. Pero también son imprescindibles a la hora de suministrar apoyos psicológicos a un buen número de inmigrantes que llegan a un país desconocido, sin saber el español en ocasiones, aunque dispuestos a labrarse un porvenir que en los inicios está mezclado de dudas y temores. Este último aspecto, el de la tensión y sufrimiento psicológico de los inmigrantes, podría banalizarse dejándolo emplazado en la superficie de un simple intercambio de buenos modales establecido como comercio interpersonal en el seno de las costumbres (Levinas, 2001: 125). Ahora bien, además de los apoyos materiales y psicológicos, las asociaciones de inmigrantes ayudan a que los inmigrantes vayan tomando conciencia de la nueva sociedad en la que se encuentran. Consiguen, en buena medida, que vivan los inmigrantes un mayor equilibrio entre el placer de soñar con nuevas posibilidades y el dolor de ver lo difícil que resulta lograr algo. Muchos de los inmigrantes han hablado de búsqueda de apoyo psicológico en los servicios sociales, sin haber encontrado lo que buscaban. Sin embargo, asociaciones y cultura de mercado, hemos de suponer que tratan de combatir la depresión y la ansiedad tratando de mejorar las formas de vida, solo que a un precio inasequible, en ocasiones (McMahon 2006: 473).

Hemos tenido ocasión de conocer a través de los grupos de discusión realizados, a los responsables/líderes de las asociaciones y nos han parecido personas con gran experiencia, y que previamente han padecido todo un proceso de adaptación-integración en España. Con enorme paciencia y rigor cuando afrontan los problemas, y también con enorme claridad cuando explican posibilidades y alternativas, sin dejar de lado los servicios sociales, para solucionar las innumerables situaciones que deben afrontar. Estos líderes, desde las asociaciones, nos indican que los servicios sociales deben adaptarse algo más a lo que realmente sucede. Han de servir, dicen, a la gente y deben ganarse la confianza de los inmigrantes que acuden a ellos. Aconsejan que los trabajadores sociales deben reunirse con las asociaciones para entender de las claves que tienen lugar en los diversos colectivos. Añadiremos que, precisamente, los colectivos son muy diferentes todos ellos aunque las necesidades materiales sean aparentemente iguales. Por eso mismo, o bien a través de las asociaciones o bien por personas cualificadas, profesionales, deben conocer y saber de las particularidades que tienen que ver con la inmigración a la que atienden. No es lo mismo atender a un búlgaro, a un rumano, que escuchar a un senegalés o colombiano en los servicios sociales y, desde luego en las asociaciones. Y si se trata de un moldavo... pues "¡qué te voy a decir!. Aunque hablan rumano, su formación y mentalidad es bien diferente, y sin embargo aquí pueden parecer iguales, tanto rumanos como moldavos por hablar el mismo idioma".

Es importante tener conversaciones entre las asociaciones y los profesionales del trabajo social, sin que se produzca esa crítica distancia que puede llegar a entorpecer el objetivo a lograr: entenderse, darse la información necesaria, conocer las claves de cómo atender a cada colectivo, facilitar entre unos y otros que los inmigrantes tengan más posibilidades de conseguir sus proyectos en España. Las asociacio-

nes entienden que es necesario hablar y dialogar para realizar mejor el servicio profesional; para saber más de las posibilidades reales que existen con el objetivo de que no se hagan excesivas ilusiones los inmigrantes que atienden. Claro que, buena parte de ellos ya saben que tampoco es posible solucionar con rapidez tantos problemas como tienen.

Cuando nos referimos a la estrecha relación que debe existir entre los profesionales del trabajo social en los servicios sociales y las asociaciones étnicas, ha de perseguirse un objetivo: hacer el trabajo más fácil, más agradable, pero también con mayor eficacia y eficiencia. Los responsables de las asociaciones conocen muchas, muchas cosas de aquellas que necesitan sus compatriotas. Sin embargo, "como no somos profesionales no podemos ir más allá de nuestras funciones. Para muchas cosas, es necesario el informe y la firma de un profesional y nosotros no lo somos. Sin embargo hacemos y conocemos de los nuestros más que cualquier profesional de los servicios sociales"

Nos han indicado en las asociaciones que quienes trabajan en los servicios sociales les falta saber, les falta información sobre lo que son las culturas diferentes a las que pertenecen las personas inmigrantes como usuarios. Posiblemente les faltan las claves. "Somos muy distintos a pesar de que habitamos el mismo continente. Nosotros mismos vemos y comprobamos la diferencia que existe entre colombianos, peruanos, ecuatorianos, etc." Ya hemos avanzado que, precisamente los servicios sociales municipales han de reformularse con cierta especialización para hacer frente a la gran diversidad de problemas que deben atender, tratando de lograr otro tipo de organización más acorde con la complejidad de los problemas que atienden.

Volviendo a la casuística que pone de manifiesto lo que sucede en las asociaciones y en los servicios sociales municipales. En cierta ocasión se les presentó el siguiente caso. "Lo voy a contar como un cuento, para que veáis rápidamente de qué se trata. Los servicios sociales de aquí de... tienen a un usuario que se llama..., ya desde el año 2006, creo. Pues bien, ahora hace ya tres meses que vino a la asociación. Los servicios sociales se han enterado ahora de por qué no quiere ir a un curso de español de los que están programados para los recién llegados. No quiere ir porque... es analfabeto y no se han dado cuenta hasta ahora. Se han gastado un montón de dinero con traductores. ¡vaya a esta asociación!, ¡vaya a esta otra!, cuando el problema, como veis, es de diferente índole. Nosotros en la asociación nos hemos dado cuenta rápidamente. Sin embargo, nadie le ha preguntado ¿Tú, puedes escribir, cariño?. Nadie. Esmuy responsable y no quiere ir al curso de español. ¿Cómo no va a ser responsable?. Sabe cuatro palabras en español y nada más. Y si siente vergüenza es porque no puede escribir... ¿cuándo lo va a decir?". La situación que se ha descrito, tiene sus limitaciones, pero pone en tela de juicio la eficacia y eficiencia como objetivos prioritarios de los servicios sociales. Claro que, también debemos añadir que la facilidad lingüística no es necesariamente tan concluyente, tan determinante porque tanto los inmigrantes latinoamericanos como los del Este acuden a

los servicios sociales municipales y los últimos se hacen entender. Probablemente, el dominio del idioma proporciona mayores ventajas a la hora de hacerse con un mejor control del contexto, del medio y un mejor conocimiento de los recursos. Sin embargo, esta variable es muy dependiente del origen, y unos se hacen entender mejor que otros, mientras que algunos necesitan ir acompañados para enterarse.

Los responsables de las asociaciones nos relataron otro caso. En esta ocasión se trataba de una señora que venía de Bulgaria y no quería trabajar en ningún hogar; y no había manera. "Se le buscó trabajo y no quiso trabajar. Le echaban de las casas donde trabajaba. Lo que sucedía es que se trataba de una víctima de violencia de género en su país de origen. Se le puso a disposición traductores, psicólogos, porque no se sabía qué podía estar pasando. Pero claro, ¿cómo iba a decir delante de todos: mi marido me estuvo pegando y por eso he salido de mi país?" Con todo esto ¿qué queremos decir? "No se trata de decir ni de acusar de que no son profesionales quienes les atienden. Desconocen la situación y las claves y, claro, no se encuentra la solución correcta. Se trata de personas que no hablan el español como los colombianos, peruanos o ecuatorianos. Tienen otros problemas y necesitan ir soltándose en el idioma. Además, en algunos de nuestros países no es habitual tener un psicólogo o psiquiatra. Si vas o te llevan es porque estás loco. Son personas de otra cultura y todavía no les ha llegado nada de estas cosas. En algunos países nadie va a los servicios sociales porque son para personas que están realmente mal y, claro, tienen vergüenza de ir a ellos. En los pueblos van las etnias gitanas, porque el que trabaja como ya está trabajando no necesita ir a los servicios sociales.

Las asociaciones ponen mucho énfasis en que son ellas las que solucionan los problemas cuando los servicios sociales no saben qué hacer con determinados casos. Incluso declaran que no tienen tantos recursos; los tienen limitados. "Nos llaman continuamente". Así que, con los casos que no saben qué hacer nos llaman a nosotros, los de las asociaciones. Y por otra parte nosotros tampoco tenemos recursos", añaden. "Nos llaman continuamente diciendo: tenemos aquí en el albergue a una familia y no hay sitio; se la enviamos para que hagan algo con ellos. ¿Qué podemos hacer? Nosotros tenemos dificultades para pagar el alquiler de los próximos meses y tú me envías a una familia para que la atiendan y le solucionen el problema de alojamiento. Esto es de risa. Es curioso para qué casos nos llaman y en qué circunstancias. Cuando no saben qué hacer nos llaman y nos dicen: ¡pero si es que son de vuestro colectivo!"

Las propias asociaciones de inmigrantes entienden que deben hacer algo por los suyos, pero claro... apenas si nos coordinamos con los servicios sociales. "Más o menos así es como van las cosas", dicen. Entienden que las cosas tampoco son fáciles para los servicios sociales. Comentan que hay recursos en los servicios sociales pero que deben adaptarse y deben tratar a la gente de otra manera. "El trato tiene que ser diferente. Deben tener personas que les asesoren, que les indiquen lo que estamos diciendo aquí. Podrían reunirse con nosotros; como trabajamos en las aso-

ciaciones con los nuestros, estamos las 24 horas para solucionar los problemas que tienen. Pero claro, no cobramos como profesionales, y no tenemos porqué hacerlo aunque en la realidad lo hacemos. Y lo hacemos sin apenas medios. Las personas que tenemos contratadas cuando es la hora se van y cobran por el tiempo por el que están contratadas. Nosotras no”.

Lo cierto es que han quedado atrás aquellos años de la década de los 80 en los que la participación en la comunidad de los servicios sociales y los profesionales del trabajo social era una realidad. Por entonces, no pocos de los trabajadores sociales asumieron responsabilidades políticas en los ayuntamientos, al mismo tiempo que los estudios de trabajo social alcanzaban la categoría de universitarios. También se creó el título de Trabajo Social y se produjo la transformación de las Escuelas de Asistentes Sociales. Precisamente, con ocasión del IV Congreso Estatal de Trabajadores Sociales, celebrado en Valladolid en 1980 “el Trabajo Social asume en nuestro país el compromiso de sensibilizar a la opinión pública y extender los criterios que fundamentan la nueva política social y el sistema público de los Servicios Sociales” (Doménech 1991: 15). Algunas ponencias del citado Congreso expusieron modalidades concretas de Trabajo Social a través de los servicios sociales (Red 1980: 421-441).

En la actualidad, la excesiva burocratización de los servicios sociales no propicia la relación con el tejido social y el trabajo conjunto con las asociaciones de inmigrantes. Sin embargo, no cabe pensar que se siente el peso y la nostalgia del pasado al que hemos hecho referencia. Lo que hemos tratado de plantear es que con ocasión de los inmigrantes en España, éstos han puesto a prueba los servicios sociales porque los han utilizado y evaluado positivamente y también porque los han criticado. Lo hemos hecho porque ha aumentado el número de usuarios de los servicios sociales en una sociedad duramente acosada por la crisis económica y con una red de servicios públicos notablemente mermada en medios humanos y económico-materiales. Hemos presentado los valores actuales que se demandan a los servicios sociales y éstos los comparten casi totalmente las personas inmigrantes y los autóctonos. ¿Por qué recurrir entonces al pasado?. Porque el contacto con el tejido social, con los ciudadanos, estuvo en la base de los servicios sociales y del trabajo social y sigue estándolo. ¿Y por qué ahora?, porque indirectamente lo ha provocado la crisis económica y porque nos lo han dicho los inmigrantes.

Bibliografía

Alonso Olea, M. Y Tortuero Plaza, J.L. 2002. *Instituciones de la Seguridad Social*, Madrid, Cívitas.

Aparicio, R. y otros. 2005. *Marroquíes en España*, Madrid, Universidad de Comillas.

ASPANET, 1994. *Codes of Ethics*. American Society for Public Administration American Society for Public Administration, en <http://www.aspanet.org/scriptcontent/indexcodeofethics.cfm>

- Aznar López, M. 1990. "Lugares comunes en acción social sobre la pretendida gracia-bilidad de la beneficencia," *Boletín del CEBS*, nº 23
- Bauman, Z. 2009. *El arte de la vida*, Barcelona, Paidós.
- Beltrán Aguirre, J.L. 1992. *El régimen jurídico de la acción social público*, Oñati: Instituto Vasco de Administración Pública/Herri-Arduralaritzaren Euskal Erakundea.
- Cabra de Luna, M.A. 1985. "Comentarios a la nueva Ley Reguladora de Bases de Régimen Local. Los servicios sociales en la Administración Local." *Revista de Política Social y Servicios Sociales*, nº 4.36
- Cachón, L. 2003. *Inmigrantes jóvenes en España*, Madrid, Instituto de la Juventud.
- Casado Pérez, D.; Aznar López, M. Casado de Otaola, D. Gutiérrez Resa, A. y Ramos Feijóo, 1994. "Acción social y servicios sociales," en Miguel Juárez, *V Informe Sociológico sobre la Situación de España. Sociedad para todos en el año 2000*. Madrid, FOESSA.
- CIS. Barómetro nº 2.914 de octubre de 2011; Barómetro nº 2.911 de septiembre de 2011.
- CIS. Barómetro nº 2.923 de diciembre de 2012.
- CIS. Barómetro nº 2.944 de mayo de 2012. (P. 19).
- Curi, U. Y Giacomini, B. 2002. *Xenos. Filosofía dello straniero*, Padova, Polígrafo.
- Doménech, R. 1991. "La evolución del Trabajo Social en España en la década de los años ochenta," *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 20.31
- Esping-Andersen, Gøsta y Palier, Bruno. 2010. *Los Tres Grandes retos del Estado de Bienestar*, Barcelona, Ariel.
- Giddens, A. 2006. *La transformación de la intimidad. Sexualidad, amor y erotismo en las sociedades modernas*, Barcelona, Cátedra.
- González, J.J. 2008. "Estado de bienestar y desigualdad," en Gómez, J.J. y Requena, M. *Tres décadas de cambio social en España*, Madrid, Alianza.
- Gutiérrez Resa, A. 2010. *Orígenes y desarrollo del trabajo social*, Madrid, Ediciones Académicas.
- Gutiérrez Resa, A. y Uña Juárez, O. 2010. *Integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales en la Comunidad de Madrid*, Madrid, UNED.
- Gutiérrez Resa, A. 2012. *Claves de la integración de las personas inmigrantes en España 2012*, Madrid, Fundación Santamaría.
- IMSERO, 2003. Veinticinco: *el IMSERO y las políticas sociales*, Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Secretaría General de Asuntos Sociales.
- Kalavita, K. 2005. *Inmigrants at the Margins*, New York, Cambridge Univ. Press.
- Liñares, A. y Giraut X. 2009. *El protagonismo de la mujer en las corrientes migratorias españolas*, Vigo, Grupo España Exterior.
- Hernández Plaza, S.; Alonso Morillejo, E. y Pozo Muñoz, C. 2006. "Necesidades, apoyo social y bienestar subjetivo a lo largo del proceso migratorio" en Sistema, nº 190-191 sobre Inmigración y exclusión social.
- Las Heras, P.Y Cortajarena, E. 1979. *Introducción al bienestar social*, Madrid, Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales.
- Levinas, E. 2001. *Entre nosotros. Ensayos para pensar en el otro*, Valencia, Pre-Textos.
- MacMahon, D.M. 2006. *Una historia de la felicidad*, Madrid, Taurus.
- Marcuello, Ch. y Gutiérrez Resa, A. 2008. *Una aproximación internacional a los servicios sociales*, Madrid, Ediciones académicas.

- Martín García, M. 2008. "Algunos hitos en el acontecer histórico de la profesión de trabajo social en España", *Revista Treball Social*, 184.38
- Masey, D. Arango, J. Hugo, G. Kouaouchi, A. Pellegrino, A. y Taylor, J.E. 2005. *Words in Motion. Understanding International Migration at the End of the Millenium*, Oxford, Clarendon Press.
- Moreno, L. 2007. "Europa social, bienestar en España y la "malla de seguridad"; en Espina, Álvaro. *Estado de bienestar y competitividad. La experiencia europea*, Madrid, Fundación Carolina-Siglo XXI.
- Moreno, L. 2009. *Reformas de las políticas de bienestar en España*, Madrid, Siglo XXI.
- Moreno, A. López Peláez, A. y Segado Sánchez-Cabezudo, S. 2012. *La transición de los jóvenes a la vida adulta*, Barcelona La Caixa.
- Nolan. 1995. *The Seven Principles of Public Life. Committee on Standards in Public Life*. En: <http://www.public-standards.gov.uk/about-us/the-seven-principles-of-life.aspx>
- OCDE. 1998. "Principles for managing ethics in the public service. OCDE Recommendation", PUMA Policy Brief nº 4 en: <http://www.oecd.org/dataoecd/60/13/1899138.pdf>.
- Pascual de Sans, A. 2007. *Redes sociales de apoyo. La inserción de la población extranjera*, Fundación, Bilbao, BBVA.
- Pérez-Díaz, V. 2012. *Europa ante una crisis global*, Madrid, gota a gota.
- Pérez Yruela, P. 2007. *Sociología en España*, Madrid, CIS/FES.
- Red Vega, N. 1997. "La formación del Trabajo Social en España, *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, nº 39.41
- Rodríguez Rodríguez, P. 2006. *El sistema de los servicios sociales español y las necesidades derivadas de la atención a la dependencia*, Madrid, Fundación Alternativas.
- Rubiol, G. 1985a. *Los servicios sociales I: Organización y funcionamiento en Gran Bretaña, Yugoslavia y los Países Bajos*, Madrid, Siglo XXI.
- 1985b. *Los servicios sociales II. Leyes de Servicios Sociales en Europa*, Madrid, Siglo XXI.
- 1986. *Els serveis socials d'atenció primària a diferents països europeus*, Barcelona, Generalitat de Catalunya, Departament de Sanitat i Seguretat Social.
- Solé, C. 2001. *El impacto de la inmigración en la economía y en la sociedad receptora*, Barcelona, Anthropos.
- Vida Soria, J. 1968. "Asistencia social en el ordenamiento de la Seguridad Social Española", *Revista de Trabajo*, nº 21.38
- VV.AA. 2012. *Índice de desarrollo de los Servicios Sociales*, Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. www.directoressociales.com
- i ek, S. Lwman, J. y Rendueles, C. 2008. *Arte, Ideología y capitalismo*, Madrid, Ediciones Pensamiento.

ARTICULOS/ARTICLES

Estado de bienestar e inversión social en Europa / Welfare State and Social Investment in Europe Eguzki Urteaga	Págs 9-21
Reflexiones sobre el Espacio Público y Participación en las Políticas de Vivienda en Santiago de Chile. Hacia una Práctica Comunitaria / Reflections on public space and participation in public housing policies in Santiago de Chile. Towards a community practice Rodrigo Andrés Mardones	Págs 23-35
El déficit de transversalidad de género en la Unión Europea / Gender transversality deficit in the European Union Ángeles Martínez Boyé	Págs 37-60
La construcción de la masculinidad y su relación con la violencia de género / The development of masculinity and relationship to gender violence M ^a Inmaculada López Núñez	Págs 61-84
Elementos del proceso de mediación que favorecen a su implementación como política social / Elements of the mediation process that benefits implementation as social policy Paris Alejandro Cabello Tijerina	Págs 85-112
La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia / School mediation and social skills students in secondary education. A study in institutes of Murcia María Paz García-Longoria Serrano y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez	Págs 113-136
La actuación de los jueces estatales como árbitros privados: un problema de orden público / State Judge's acting as private arbitrators: a public policy problem Arnulfo Sánchez García	Págs 137-151
Calidad en los servicios de bienestar en un contexto de crisis económica internacional / Quality in welfare services in a context of international economic crisis Eva Sotomayor Morales, Yolanda De la Fuente Robles, Marta García Domingo, M ^a Luisa Grande Gascón y Tomás Alberich Nistal	Págs 153-179
Contexto de la equidad en los servicios de salud / Context of equity in health services in Mexico Karla Sáenz López y Delia Téllez Castilla	Págs 181-199
Los Servicios Sociales en España, puestos a prueba por las personas inmigrantes / Social Services in Spain, tested by immigrants Antonio Gutiérrez Resa	Págs 201-227

RESEÑAS/REVIEWS

Rubén Darío Torres Kumbrián. Trabajo Social con Comunidades y Mujeres Musulmanas: "Diagnóstico de las discriminaciones múltiples" / Social Work with Communities and Muslim women (por Ángeles Martínez Boyé).....	Págs 229-234
Manuel Herrera Gómez y José Daniel Barquero Cabrero. Redes sociales: de metáfora a paradigma / Social Networks: from metaphor to paradigm (por Salvador Gómez García).....	Págs 235-236
Djamil Tony Kahale Carrillo, Protección a las personas en situación de dependencia / Protection of persons in situations of dependency (por Sara Pérez Martínez).....	Págs 237-239