



TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL

INMIGRACIÓN Y ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.
LÍMITES Y RETOS DEL TRABAJADOR SOCIAL EN
LA ACTUALIDAD.

Autor/a: D^a María Casado Aceves.

Tutor/a: D^a María Félix Rivas Antón.

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

CURSO 2014-2015

FECHA DE ENTREGA: 25/06/2015

ÍNDICE GENERAL:

Resumen	2
1.-Justificación	3.
2.-Introducción.....	5.
3.-Caracterización del colectivo. Contexto actual de las personas inmigrantes en España	9.
3.1.-Datos demográficos	14.
3.2.-Caracterización general del colectivo y situación actual	16.
4.-Los servicios de atención primaria y la persona inmigrante	18.
4.1.-Recursos privados de protección al inmigrante	20.
4.2.-Recursos públicos de protección al inmigrante.....	23.
4.3.-Crisis, servicios sociales e inmigración.....	25.
5.-Discurso profesional	29.
6.-Conclusiones	34.
6.1.-Retos del Trabajo Social y propuestas de mejora.....	36.
7.-Bibliografía.....	41.
8.-Anexos	45.

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS:

1.-Evolución del número de extranjeros en España.....	15.
2.-Evolución de población inmigrante en España entre 2013 y 2014.....	16.
3.-Modelos de relación en la diversidad cultural	19.

Resumen: En un contexto de crisis en que algunos colectivos han visto aumentada su vulnerabilidad social, y sus dificultades para encontrarse en situación de inclusión social, el trabajo de fin de grado que se presenta a continuación, es un análisis sobre la realidad de uno de estos colectivos: las personas inmigrantes y su atención desde los servicios sociales de atención primaria. Se parte de una revisión de las principales teorías y estudios realizados por investigadores y profesionales relacionados con la materia, siguiendo con las reflexiones del propio profesional sobre su trabajo con las personas inmigrantes y el funcionamiento del sistema público de servicios sociales. Todo ello abre las puertas a diversos estudios y análisis críticos con respecto a la eficacia de uno de los sistemas fundamentales para la garantía del bienestar social y la calidad de vida de todas las personas que integran la sociedad española, y los retos que éste tiene en cuanto al cumplimiento de los objetivos básicos y en cuanto a la calidad de los servicios.

Palabras clave: Personas inmigrantes, servicios sociales, atención primaria, profesional, crisis, inclusión social.

Abstract: In a context of crisis, in which the social vulnerability of some collectives has increased, as well as their difficulties in achieving social inclusion, the following study is an analysis of the reality of one of these collectives: the immigrant people and their assistance by the primary social services. The starting point is a revision of the main theories and studies carried out by researchers and professionals related with the subject, followed by the professional's reflections about their assistance to the immigrant people and the operations that constitute the social service system. These points clear the way for several studies and critical analysis regarding the effectiveness of this system, responsible of the public well fare and the quality of life of all people that integrate Spanish society and its challenges concerning the basic aims' fulfillment the quality of the services.

Keywords: Immigrants, social services, primary care, crisis, social inclusion.

1.- JUSTIFICACIÓN

Este trabajo nace de una inquietud surgida durante mi periodo de prácticas en un Centro de Acción Social, donde percibí, que la gran demanda, producida en gran parte por los dos programas fundamentales, el Servicio de Información y Orientación, y la atención a la dependencia, limitaba la intervención de los profesionales de la atención primaria, en cuanto que tenían que dedicar más tiempo a la gestión burocrática que a la atención directa, y en cuanto que esta limitación temporal reducía el trabajo en bastantes ocasiones a la satisfacción de la demanda expresada. Los profesionales han visto obstaculizada su capacidad para realizar funciones más intensivas con colectivos en riesgo o situación de exclusión social. En el caso de las personas inmigrantes, como más adelante se explicará, tienen más obstáculos a la hora de llegar a una situación de inclusión social real.

Por ello, y encontrándonos en una sociedad en la que la inmigración se ha convertido en un fenómeno que, por su crecimiento y situación, ocupa portadas, vídeos, titulares y noticias de telediario, es importante, dedicar un trabajo, a reflexionar sobre, qué está pasando para que las personas inmigrantes sean uno de los colectivos más afectados por la crisis, y en qué medida, quien tiene la función de trabajar para la garantía del bienestar social de estas personas, empezando por el Estado y terminando por los trabajadores sociales, lo están cumpliendo.

Es posible, que estas limitaciones hayan provocado un sentimiento de pesimismo en los profesionales que directamente atienden a personas pertenecientes a minorías étnicas, como por ejemplo, inmigrantes, y por ello hayan dejado de lado su verdadero cometido y reduzcan su trabajo, a la mera gestión administrativa, función que pueden realizar muchos otros profesionales sin ser trabajadores sociales. Esta percepción me insta a conocer cuál es la visión que el profesional del trabajo social tiene sobre su propia intervención, así como sus actitudes y percepciones con respecto al colectivo de personas inmigrantes, y de qué manera se podría mejorar y transformar su situación. Ello, además de lo que supondrá para el presente trabajo, quizás propicie un reconocimiento de los errores y su reflexión predisponga hacia el cambio.

Se refiere el trabajo, por tanto, a las actuaciones del profesional con personas inmigrantes en general, es decir, tanto con personas que ya hayan conseguido la nacionalidad, como con las que aún no la tienen. Es importante especificar esto, puesto que, tener la documentación que acredite que una persona ya es española, no supone eliminar todas las causas y factores de vulnerabilidad que supone residir en un país diferente al propio, con una cultura y modo de vida diferente, y con unas posibles dificultades de adaptación mutua.

El trabajo que se presenta permite demostrar que se han adquirido las competencias necesarias establecidas en la Guía del Grado en Trabajo Social. Entre otras, de las que se hablará más adelante, se pueden destacar la capacidad de análisis crítico y reflexión sobre la profesión del trabajo social y las prácticas de intervención que se realizan, así como el desarrollo de procedimientos de investigación, análisis y evaluación que permitan aumentar el conocimiento y mejorar los métodos de intervención, adaptándolos a las necesidades que imperen en el momento, con el fin de cumplir con el compromiso ético por la mejora continua y, en definitiva, la calidad, que aseguren a las personas las mejores atenciones posibles, yendo más allá del asistencialismo, y promoviendo el crecimiento y la autonomía personal.

2.- INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende acercarse a la realidad de las personas inmigrantes en relación con los servicios sociales, haciendo hincapié en cómo el contexto actual esté condicionando o afectando dicha relación.

La crisis económica, surgida en 2007, ha tenido unas consecuencias devastadoras para buena parte de la sociedad española. Sin embargo, ha habido determinados colectivos que, por sus características, han sufrido estos efectos en mayor medida. Así lo afirma Hildergard (2011, p.829), cuando postula que las personas inmigrantes se están viendo especialmente afectadas con la crisis, y que ello demuestra su mayor vulnerabilidad con respecto al resto de población.

Cada grupo cultural, sigue manifestando en la actualidad un sentimiento de orgullo hacia lo propio y rechazo hacia lo externo, lo que hace que los grupos minoritarios partan desde el principio de una situación de desventaja social ante el dominante. Si a mayores le sumamos otros tres elementos, expuestos por Alemán (2011, pp. 834,835.), se hace evidente que las personas inmigrantes necesiten más apoyo social que el grupo autóctono. Estos elementos son, el primero, que su vida en el país receptor ha estado ligada a trabajos más inestables, de mayor temporalidad, y más perjudicados en épocas de crisis, como por ejemplo la construcción o la hostelería, lo que ha llevado a un amplio aumento del paro de estas personas con la crisis; el segundo, que muchas veces no tienen miembros de su familia en España, con lo que ello supone como red de apoyo; y por último, la posibilidad de tener que realizar gastos relativos a envíos de dinero fuera del país, para hacer frente a las necesidades de sus familiares en su país de origen.

Por ello, afirma Bracho, incluso personas inmigrantes que habían conseguido tener un nivel de vida más cercano o similar a la clase media, ha visto reducido ese nivel y se ha convertido en demandante de servicios sociales.

Por otra parte, este mismo contexto también ha afectado directamente al sistema público de servicios sociales. Según indica el I Informe de Servicios Sociales en España (2013), en el año 2014, se preveía por parte del Estado, un recorte del 36% en la parte destinada a los servicios sociales. A mayores, esta situación de crisis ha provocado un

aumento de la demanda, es decir, el número de personas que acuden a los servicios sociales. Al no haberse contratado más personal para distribuir mejor el trabajo, los mismos profesionales tienen el deber de atender a más personas o familias, dándose, por tanto, una sobrecarga de trabajo para éstos.

Podríamos hablar, por tanto, de un proceso en cadena; la situación de crisis da lugar a un aumento de la demanda, y ante los recortes y la falta de profesionales, se produce mayor sobrecarga en el profesional, que ve obstaculizada su capacidad para realizar intervenciones eficaces con personas en riesgo o situación de exclusión, lo que ocasiona un mayor anclaje de las personas, y su permanencia en el sistema, lo cual aumenta de nuevo las dificultades de los profesionales, que mantienen la intervención con los usuarios antiguos y los recién llegados, generando, cada vez, mayor carga y menor capacidad de atención.

Nos encontramos, por tanto, frente a un marco en el que el colectivo de personas inmigrantes es uno de los que está viviendo de manera más devastadora el contexto de crisis, y con unos servicios sociales deteriorados por la misma realidad.

Por ello, lo que se pretende con este trabajo es conocer cuál es la relación actual entre personas inmigrantes y los servicios sociales, es decir, en un contexto en el que los sistemas de protección social deberían de tener más capacidad para atender a la población, y en particular y por lo que el trabajo requiere, a las personas inmigrantes, ¿cómo está afectando al colectivo que la situación sea justamente la contraria?

Con esta realidad descrita, los objetivos que me planteo cumplir con la realización del trabajo son los siguientes:

- Conocer el perfil y las características de la población inmigrante en la actualidad.
- Describir el contexto social y jurídico de las personas inmigrantes.
- Explorar cuáles son los principales recursos de protección social al inmigrante en la ciudad de Valladolid.
- Conocer la relación de las personas inmigrantes con los centros de acción social de la ciudad de Valladolid. Principales demandas en servicios sociales de atención primaria.

- Descubrir si se está consiguiendo la inclusión real de las personas inmigrantes, y de no ser así, qué factores evitan que ello se produzca (actitudes personales del inmigrante o el profesional, carencias en el sistema...).
- Averiguar los retos que tiene el trabajador social y qué posibles intervenciones podrían corregir los errores actuales.

El trabajo se estructurará en una parte teórica, y otra empírica. En la fundamentación teórica se desarrollará todo lo que tiene que ver con la caracterización del inmigrante, su situación actual, y los recursos con los que cuenta en la ciudad de Valladolid, y la fundamentación empírica, contendrá aquellas ideas extraídas mediante una metodología de tipo cualitativa, sobre qué trabajo se está haciendo con este colectivo, el tipo de intervención, posibles errores, etc. Por último y para finalizar el trabajo se expondrán una serie de conclusiones que recogerán las ideas más relevantes y hallazgos significativos que se han extraído a lo largo de la investigación, los retos del Trabajo Social y en particular los profesionales de los servicios sociales de atención primaria, así como la relación del trabajo con las competencias exigidas por el Grado de Trabajo Social de la Universidad de Valladolid.

Para poder desarrollar todo lo anteriormente citado, la metodología que se ha utilizado se ha basado en una búsqueda previa de información sobre el fenómeno de la inmigración en nuestro país, que incluye una revisión bibliográfica sobre conceptos, teorías, datos aportados por otros estudios en el tema, etc. Además, para conocer el discurso profesional sobre el tema que se aborda, se han realizado algunas entrevistas a varias trabajadoras sociales que ocupan puestos en los Centros de Acción Social de Valladolid y una de Palencia, con el fin de conocer, desde el punto de vista profesional, si la idea de la que se parte, sobre que no se está consiguiendo la inclusión real de las personas inmigrantes es cierta, así como conocer las causas y qué elementos se podrían mejorar en este asunto. Para ello, el tipo de entrevista elegida es la semiestructurada, de modo que, sin perder de vista las preguntas y temas a tratar, se ha dejado cierta libertad a las personas entrevistadas. Aprovecho para agradecer a las profesionales entrevistadas su disposición y ayuda para este trabajo, así como permitir y apoyar los estudios para el avance en todo lo referido al Trabajo Social.

El fin último que se pretende, es conocer si se están realizando las mejores intervenciones posibles con los recursos disponibles, y si se están consiguiendo los resultados deseados, y si no es así, tratar de corregirlo, pues si la propia definición sobre trabajo social, establecida por la FITS afirma que “promueve el cambio social”, éste deberá comenzar por su propio cambio, siendo capaz de adaptarse a las circunstancias y necesidades del contexto.

3.-CARACTERIZACIÓN DEL COLECTIVO. CONTEXTO ACTUAL DE LAS PERSONAS INMIGRANTES EN ESPAÑA

Antes de comenzar a hablar sobre inmigración y servicios sociales, parece conveniente asegurarse de que quedan claros algunos términos considerados fundamentales para entender el siguiente trabajo, así como la normativa básica que influye a los servicios sociales en relación con las personas inmigrantes en España. Se definen los siguientes conceptos:

- **Inmigrante:** El término inmigrante viene recogido por la R.A.E. como “Dicho del natural de un país: llegar a otro para establecerse en él, especialmente con idea de formar nuevas colonias o domiciliarse en las ya formadas”.

Parece haber consenso entre autores sobre el término en cuanto que es una persona que decide comenzar a residir en un país distinto al de su origen, sin embargo, no es inusual escuchar a las personas hablar de persona inmigrante o extranjera indistintamente. Hay que matizar los conceptos, pues todo extranjero es inmigrante, porque la condición de inmigrante no se abandona nunca, en cuanto que se siga viviendo en un país distinto del de origen, durante un tiempo prolongado o permanentemente y, sin embargo, no todo inmigrante es extranjero, pues el último, es un término jurídico referido a la persona inmigrante que no ha adquirido la nacionalidad del país en el que reside. (Ruiz, 2004, p.12).

Además, en su mayoría, los autores coinciden en que las causas y factores que hacen que una persona decida emigrar y, por tanto, inmigrar a un país, son variadas y complejas. Dentro de esta línea, Malgesini y Jiménez (2000), afirman que:

La inmigración es el acto de inmigrar, es decir, de entrar a residir temporal o permanentemente en un país distinto al de origen. Las razones que la provocan son complejas y tienen relación con el marco individual de decisiones, el proceso familiar/social, y el contexto económico, social y político nacional. A su vez, todos estos elementos están condicionados por la globalización de los procesos económicos y culturales. Las combinaciones de

estos elementos, el peso relativo de cada uno de ellos, la situación psicosocial, las fantasías, en suma, la historia de vida de cada persona que decide convertirse en un inmigrante, son difíciles de encasillar. (p. 239).

- **Servicios de atención primaria:** Cuando se habla de servicios sociales de atención primaria se hace referencia a la puerta de entrada a los servicios sociales, configurado con el fin de facilitar a los ciudadanos el acceso a unos recursos y trabajar para la garantía de sus derechos. Como indica el Plan Concertado, se constituyen como el nivel básico de atención social, y se caracterizan por ser el servicio social más inmediato, y prestado cerca del domicilio. Esta puerta de entrada se concreta en los Centros de Acción Social. En Castilla y León, se conocen como CEAS. En concreto, Valladolid está formada por cuatro Zonas de Acción Social, y se integran en éstas diecinueve CEAS, cada uno con sus unidades de trabajo social correspondientes (suele haber dos UTS por centro). Por ello, hay alrededor de cuarenta centros de atención directa en la ciudad de Valladolid. Entre las funciones que tienen estos centros, como indica la Junta de Castilla y León, destacan la de informar acerca de todas las prestaciones y recursos disponibles, así como los derechos, valorar las necesidades de autonomía personal y de integración social, orientar sobre el acceso a los recursos sociales y apoyar la tramitación de solicitudes, derivar a otros servicios más específicos, coordinarse con otros centros e instituciones, y realizar un seguimiento de las intervenciones que se llevan a cabo. Es, para este trabajo muy importante, la función del Trabajador Social de elaborar, junto con la persona destinataria y en caso de ser necesario, un plan de atención integral, en el cual se establezcan las mejores acciones que vayan derivando en una situación de inclusión social y que exista una participación activa de la persona en este proceso.
- **Inclusión Social:** La Comisión Europea define el término como un “proceso que asegura que las personas tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural, disfrutando un nivel de vida y bienestar considerado normal en la sociedad en que ellas viven”. La inclusión social, afirma Subirats (2004, p.15) tiene tres espacios. El espacio de la

producción, el trabajo, y el consumo, el espacio relacional, y el espacio de la ciudadanía, referido a la participación ciudadana, el acceso a derechos, y el reconocimiento y atención a la diferencia.

Se suele considerar como término opuesto **la exclusión social**, (siendo éste el proceso de separación del individuo de las oportunidades y recursos mencionadas en el concepto anterior), y existe entre ellos un nivel intermedio, que es la situación de **vulnerabilidad** (existe un riesgo o una debilidad en relación a alguna de las dimensiones social, educativa, económica, relacional etc., que puede derivar en una situación de exclusión social).

Se considera por algunos autores, un proceso estructural, entendiendo que es un fenómeno que surge en la sociedad, y no como un problema que es causa del individuo y tiene consecuencias sólo en él.

Una vez aclarados estos conceptos, y antes de comenzar a hablar de las personas inmigrantes dentro del marco de los servicios sociales de atención primaria, hemos de encuadrarlo en un marco normativo que influye y condiciona esta relación. Yendo de lo más general a lo más concreto, podemos especificar las siguientes:

- **Constitución Española:** Existen en la Constitución Española, una serie de artículos a partir de los cuáles se van a desarrollar el resto de ordenamientos en relación con servicios sociales o personas inmigrantes (extranjeras, pues el inmigrante con nacionalidad española no tiene ninguna diferenciación en cuanto a derechos con cualquier otro español de origen). Uno de los artículos más importantes, en este sentido, es el **13.1**, que afirma que "los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los Tratados y la ley." Ello, indica que los extranjeros sea cual sea su situación administrativa en España, tienen reconocidos los derechos fundamentales y estos deben ser garantizados. Existen, además otros artículos relacionados, como el **9.2**, que destaca la obligación de los poderes públicos de garantizar la libertad e igualdad de las personas y los grupos, y facilitar la participación del individuo en la vida política, económica, social y cultural, el **10.1**, que habla de la dignidad humana, de los derechos inalienables, el derecho al libre desarrollo de la personalidad y el

respeto a la ley y a los derechos de los demás. En otro sentido, destacan tres artículos más: el **41**, que afirma que el mantenimiento de la Seguridad Social permitirá garantizar la asistencia y prestaciones sociales ante situaciones de necesidad, el **148.1.20**, que reconoce a las comunidades la competencia en Asistencia Social, y, por último, el **149.1.2** que da competencia exclusiva al Estado en materia de inmigración y extranjería.

- **Código Civil:** Tras varios artículos relativos a nacionalidad, el artículo 27 atribuye a los extranjeros los mismos derechos civiles que las personas nacionales.
- **Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y su reglamento, y reforma, LO 2/2009, de 11 de diciembre:** Se aborda en ellas desde quién es destinatario de la ley por considerarse extranjero (los que carecen de la nacionalidad española), hasta sus derechos, y libertades. En lo que a este trabajo respecta, son interesantes los siguientes artículos.
 - Artículo 2 bis.2.c, afirma que la Administración pública actuará bajo el respeto al principio de integración al inmigrante mediante políticas transversales que se dirijan a toda la población.
 - El artículo 2 ter., vuelve a determinar la responsabilidad de los poderes públicos para la integración, en un marco que respete las identidades y culturas, promoviendo la participación en igualdad.
 - El artículo 14 reconoce el derecho de las personas extranjeras (residentes) de acceder al sistema de Seguridad Social, y a los servicios y prestaciones sociales.
 - El artículo 31 bis, a mayores, hace especial mención a las mujeres extranjeras víctimas de violencia de género. Independientemente de su situación administrativa tendrán garantizados todos los derechos que tiene cualquier mujer española.
- **Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León:** en la ley de servicios de Castilla y León, es interesante destacar, de entrada, una serie de principios recogidos en el **Artículo 7**, como el de igualdad efectiva (b), que menciona además las acciones de discriminación positiva cuando sea

necesario, por percibir una cierta desventaja social, atención integral (g), que determina que se intervendrá de manera integral, es decir, atendiendo a todas las dimensiones en los que la persona tenga dificultades. Se destaca que no sólo es necesaria la solución, sino la prevención, promoción, atención e integración. Además, el principio de participación (k), destaca el protagonismo de la persona en la transformación de la situación y en la toma de decisiones, así como la elección libre de las alternativas posibles.

A mayores, el artículo **11.2.f.**, afirma que el extranjero tiene derecho a “dar su consentimiento específico y libre y a participar en la toma de decisiones que le afecten durante todo el proceso de intervención social y a elegir el tipo de medidas o recursos que les sean presentados como alternativos.” El **12.1**, determina las normas que han de seguir para el acceso a los servicios y prestaciones.

- **Ley Orgánica 4/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León:** esta ley contiene algunos artículos de interés para el trabajo. Algunos de ellos son:
 - Artículo 10.1: se concreta que los derechos que concede el Estatuto a los ciudadanos de Castilla y León, también lo serán para los extranjeros que tengan la vecindad administrativa en la Comunidad. El segundo punto de ese mismo artículo se refiere a la obligación de los poderes públicos de trabajar a favor de la integración en todas sus dimensiones (cultural, social, económica...) en la Comunidad.
 - Artículo 13.3: reconoce el derecho de los ciudadanos de acceder a servicios sociales en igualdad de condiciones.
 - Artículo 13.9: derecho a la percepción de la Renta Garantizada de Ciudadanía. Se repite la obligación de promover la integración social de las personas en situación o riesgo de exclusión. Este artículo nos interesa mucho, pues hay un porcentaje de personas inmigrantes cobrando la Renta Garantizada de Ciudadanía, y ello implica el cumplimiento de un determinado plan individualizado, que debería estar encaminado a la inclusión social.

- Artículo 16.23: afirma que los poderes públicos deben trabajar a favor de la no discriminación y el respeto a la diversidad étnica cultural y religiosa, fomentando las relaciones interculturales, así como la promoción de una cultura de la paz, la tolerancia y el respeto (16.25)
- Artículo 70.1.10: la Comunidad tiene competencia exclusiva en asistencia social, servicios sociales y desarrollo comunitario, así como prevención de la exclusión social.
- Artículo 70.1.12: se refiere exclusivamente a la integración de los inmigrantes.
- **Ley 3/2013, de 28 de mayo, de integración de los inmigrantes en la sociedad de Castilla y León:** el objeto de la ley es regular las actuaciones que se realizarán para la integración de las personas inmigrantes en Castilla y León. Está dirigida a las personas extranjeras que tengan vecindad administrativa en Castilla y León.
 - Artículo 5.1. Se entiende por integración la incorporación en la vida pública, en todas sus dimensiones (social, cultural, económico...)
 - Capítulo IV. Hace referencia a las actuaciones desde los servicios sociales. Habla del acceso a las prestaciones sociales, promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres inmigrantes, atención a menores no acompañados y a jóvenes inmigrantes.

Una vez aclarado todo lo necesario para poder adentrarnos y profundizar sobre el tema, se presentan los datos e ideas fundamentales para entender cuál es el contexto actual de las personas inmigrantes en España.

3.1.-Datos demográficos

Como ya sabemos, España pasó de ser un país de emigrantes, a ser un país receptor de inmigrantes. El número de personas que llegaban a España procedentes de otros países ha crecido de una manera muy rápida en los últimos años. Tanto es así, que se puede observar en el siguiente gráfico cómo entre el año 2000 (menos de un millón de extranjeros), al año 2011 (más de cinco millones y medio de extranjeros), el número de personas extranjeras en España se multiplicaba por cinco. Si a ello se le añadiera el número de personas inmigrantes con la nacionalidad española, la cifra sería aún

mayor. Sin embargo, como se aprecia en la tabla 1, del año 2011 al 2012 se da un ligero descenso.

A partir de este año, la llegada de personas inmigrantes comienza a descender, y uno de los factores por lo que se está produciendo, es la crisis económica.

Tabla 1: Evolución del número de extranjeros en España.



Fuente: Sevillano (2014), a partir de datos extraídos del Instituto Nacional de Estadística.

A través de los datos aportados por el Instituto Nacional de Estadística (2014), se ha podido extraer esa cifra total de personas inmigrantes, así como el crecimiento relativo de éstas, que incluye a los inmigrantes sin nacionalidad, a los inmigrantes con la nacionalidad, y a extranjeros nacidos en España. Se puede ver en la tabla 2, que ha habido un aumento de personas inmigrantes que han adquirido la nacionalidad española entre el año 2013 y 2014, así como el número de extranjeros nacidos en España. Si bien, no sólo no ha existido un aumento de personas inmigrantes sin nacionalidad, sino que se ha reducido. Con ello y tras sumar los totales, las personas inmigrantes en España son en 2014 menos que en 2013, es decir, se ha dado un crecimiento negativo.

Sin embargo, afirma Alemán (2011, p. 829) que la crecida se produjo de manera muy brusca, y si a ello le añadimos la dificultad de financiación por parte de Ayuntamientos para hacer frente al fenómeno repentino, o las grandes diferencias de llegada de

inmigrantes entre comunidades, la capacidad de los servicios sociales para realizar un trabajo eficaz se ha visto muy reducida.

Tabla 2: Evolución de población inmigrante en España entre 2013 y 2014.

Evolución de la población inmigrante en España.			
	Población inmigrante 2013	Población inmigrante 2014	Crecimiento relativo
Personas españolas nacidas en el extranjero	1.530.971	1.721.328	12'43%
Extranjeros (sin nacionalidad española)	4.643.769	4.235.780	-8'79%
Extranjeros (sin nacionalidad española) nacidos en España	428.911	440.241	2'64%
Total	6.603.651	6.397.349	-3'12%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del INE.

3.2.-Caracterización general del colectivo y situación actual.

En la actualidad, el perfil de las personas inmigrantes ha sufrido cambios. Así lo indican Arango, Moya y Oliver (2014), que afirman que la situación de crisis económica ha provocado modificaciones notables en la inmigración. Las ideas principales que presentan son las siguientes:

- Se da un envejecimiento de la población inmigrante. Ello se debe a que los jóvenes vuelven a emigrar, esta vez, de España, y a que ha aumentado el número de inmigrantes mayores de 35 años. (p. 51).
- Ha habido un descenso de la población inmigrante empleada. Más, en proporción, que los españoles de origen. En mayor medida, de personas jóvenes. A pesar de que esta idea puede dar lugar a pensar que ha aumentado

el paro en el colectivo, no es así, dado que a su vez han existido salidas de España de los más jóvenes. (pp. 49-53).

- A ello se le suma que la calidad del empleo ha empeorado. Aumentan los contratos temporales o a tiempo parcial, salarios precarios, etc. (pp. 45-48).
- Por otra parte, se trata de un colectivo en el que destaca la vida bajo el umbral de pobreza. El descenso de las rentas ha provocado un aumento en las desigualdades. (pp. 139-160).
- Este deterioro en la dimensión laboral, y, en consecuencia, la económica, influye en un aumento del número de personas inmigrantes en riesgo de exclusión social. (pp.139-160). Ello, puede quedar reflejado, por ejemplo, en que el 25% de este grupo de población tiene dificultad para pagar imprevistos, o que el 20% admite tener retrasos en el pago del alquiler. (INE, 2009).
- Se ha comprobado, según el anuario, que el rendimiento escolar de los hijos de personas inmigrantes ha bajado, y que tienen desventaja en lo referido al acceso a recursos que permitan a las familias trabajar en la mejora del rendimiento y resultados de los menores. (pp. 165-182).
- Además, entre la población inmigrante, existe bastante equilibrio entre mujeres y hombres, como indica el Instituto Nacional de Estadística (2009), aunque hay una mayor presencia de hombres que de mujeres. Ese mayor número de varones se aprecia también en la tabla 1, en el año 2012. Sin embargo, el gran número de mujeres, hace necesario tener en cuenta la perspectiva de género a la hora de intervenir, y de investigar, ya que puede existir una doble dificultad para la inclusión, que es, pertenecer a una minoría, en este caso, ser inmigrante, y ser mujer. (Fundación Secretariado Gitano, 2013)

4.- LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y LA PERSONA

INMIGRANTE.

Los servicios sociales son el conjunto de recursos que se organizan con el fin de garantizar a las personas una calidad de vida y bienestar básico. Entre sus funciones destacan la prevención, atención de cobertura de necesidades y promoción social.

A pesar de que la evolución histórica y los cambios sociales demandan que estos servicios sean de responsabilidad pública, es decir, que es el Estado quien ha de proveerlos, multitud de entidades privadas están funcionando en este ámbito, y en coordinación con el sistema público. Por lo tanto, a continuación vamos a ver cuáles son los principales recursos existentes en la ciudad de Valladolid que trabajan con personas inmigrantes, tanto públicos como privados. Sin embargo, es necesario que antes hablemos brevemente de algo fundamental para los profesionales que trabajan con personas en contextos de diversidad cultural, que son los modelos de relación. Dependiendo del conocimiento de estos modelos y las diferentes formas de entender y gestionar la diversidad cultural, se va a favorecer o entorpecer la inclusión social de las personas inmigrantes.

La sociedad, se conforma por un grupo con un código cultural mayoritario, y un grupo minoritario, que luchará porque su identidad no se pierda. Partiendo de esta idea, podemos clasificar los modelos desde el punto de vista del individuo que emigra, y del de la sociedad que lo recibe. Ello se presenta a modo de síntesis en la Tabla 3, que recoge ideas extraídas de Berry (1998) y Colectivo Amani (2004). Si bien, se hace necesaria la profundización en los dos últimos, pues existe mayor dificultad para diferenciar cada uno, incluso en ocasiones, se mencionan indistintamente.

- **El multiculturalismo**, busca la creación de un espacio de convivencia y respeto. Se acepta la diversidad de manera positiva y se reconoce la diferencia, sin embargo, no se da importancia a que haya una relación de aprendizaje o conocimiento mutuo, algo criticado por un conjunto de autores, que entiende que ello puede derivar en procesos de segregación (separación de los grupos). (Malgesini y Giménez, 2000, p. 294).

Tabla 3: Modelos de relación en la diversidad cultural.

Vertiente	Tipos	Características
La persona que emigra	Asimilación	<ul style="list-style-type: none"> • Sí se valora la relación con otros grupos culturales. • No se valora mantener la identidad cultural.
	Separación	<ul style="list-style-type: none"> • No importa la relación con otros grupos culturales. • Sí se valora mantener la identidad cultural.
	Marginación	<ul style="list-style-type: none"> • No se valora mantener la relación con otros grupos. • No se valora mantener la identidad cultural.
	Integración	<ul style="list-style-type: none"> • Sí importa el mantenimiento de relaciones con otros grupos culturales. • Sí importa mantener la identidad cultural.
La sociedad que recibe	Inhibición	<ul style="list-style-type: none"> • Se ignora al grupo de otra cultura.
	Marginación	<ul style="list-style-type: none"> • Se rechaza al grupo de otra cultura.
	Asimilación	<ul style="list-style-type: none"> • Se adquiere una nueva pauta cultural, abandonando la propia.
	Multiculturalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Se respeta a los demás grupos culturales.
	Interculturalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se interactúa con otros grupos culturales.

Fuente: Elaboración propia basada en Berry (1988) y Colectivo AMANI (2004).

- Tras las críticas al multiculturalismo, surge la idea de **interculturalidad**, favoreciendo, fomentando y mejorando la convivencia entre personas y grupos.

Al respeto a la diferencia y al principio de igualdad, se le añade, por tanto, la interacción positiva (Romero, 2003, p. 5).

La interculturalidad va a suponer un aprendizaje y una adaptación mutua, de manera que haya relaciones e interacción positiva, entre iguales (todas las personas con los mismos derechos), buscando puntos en común y respetando las diferencias de cada uno (al igual que se respetan las diferencias individuales). Por ello, mientras que el multiculturalismo defiende las diferencias entre culturas, los derechos de cada uno, la historia de cada cual, en la sociedad intercultural se dará importancia a la adaptación y aprendizaje mutuo.

Dicho esto, pasamos a conocer los recursos existentes para el inmigrante en la ciudad de Valladolid.

4.1.-Recursos privados de protección al inmigrante en la ciudad de Valladolid.

4.1.1.-ASAIN (Asociación de Ayuda al Inmigrante): El objetivo último de ésta, es promover la inserción sociocultural de las personas inmigrantes. Para ello, realiza acciones tendentes a garantizar la asistencia social y la atención al inmigrante en situación o riesgo de exclusión, así como a promover la cooperación al desarrollo, la tolerancia o el desarrollo de la economía social. Todo ello lo consiguen mediante actividades dedicadas al apoyo escolar, actividades de ocio, talleres para mejorar las habilidades de cara a la búsqueda de un empleo, de igualdad de oportunidades, o de cocina, y clases de español. También cuentan con una bolsa de trabajo.

En ésta se desarrollan además, algunos proyectos. Uno dedicado a la integración, y otro a proveer asistencia psicológica a personas inmigrantes.

4.1.2.-AJIEV (Asociación de Asistencia Jurídica Integral al Extranjero en Valladolid): Se trata de un grupo de abogados que ofrecen asistencia jurídica gratuita a las personas inmigrantes. En unos meses, afirma su presidenta, Virginia Villagrán Monroy, se ha prestado el servicio a más de doscientos inmigrantes, en su mayoría, información sobre regulación y procesos de expulsión.

4.1.3.-Fundación Rondilla¹: Los objetivos que se llevan a cabo desde ésta, como promover programas educativos y culturales, evitar situaciones de exclusión social, fomentar la convivencia y el libre desarrollo de las personas, informar sobre recursos, etc., se llevan a cabo desde diferentes programas. Entre ellos se encuentra el programa de integración socio-cultural de las personas inmigrantes, en el se realizan actividades encaminadas a la inserción de éstas, como por ejemplo talleres destinados a tal fin, clases de español, servicio de información y asesoramiento, tanto social, como jurídico, y también cuenta con una bolsa de trabajo.

4.1.4.-CITE² (Centro de atención para trabajadores extranjeros de CC.OO): este centro trabaja para la defensa de los derechos de las personas extranjeras en Valladolid.

Prestan un servicio gratuito y llevan a cabo acciones de información laboral (sobre derechos y obligaciones, para evitar la discriminación laboral y promover la integración social y laboral, denuncia por casos de explotación, seguimientos, etc.), apoyo sobre cuestiones de extranjería (ayuda en los trámites, obtención de nacionalidad, orientación sobre homologaciones de estudios, información sobre cuestiones sanitarias, legales...), asesoramiento sobre emigración (exportación de prestaciones a otros países, asistencia médica en el territorio europeo, autorizaciones, recursos sindicales en el país de destino...), derivación a otros servicios (que lleven temas específicos como vivienda, educación, emergencias...). Existe también un área de sensibilización en el que se desarrollan charlas, talleres, entrevistas, campañas etc.

4.1.5.-Cruz Roja³ realiza diversas actuaciones con personas inmigrantes, entre las que se encuentran el apoyo a quienes quieran regresar a su país, la asistencia en las necesidades básicas, situaciones de emergencia, gestión de centros de día que acogen a personas con trabajos temporales, acogida en centros y pisos tutelados, actividades encaminadas a conseguir la integración social de las personas con clases de español,

¹ Se constituye en 2006, impulsado por la Asociación Vecinal Rondilla y lleva a cabo programas dirigidos a la inserción socio-laboral y educación. Ver en <http://www.rondilla.org/fundacion-rondilla>.

² Los CITEs funcionan en Castilla y León desde 2002, consolidados con el Acuerdo en Materia de Integración Social y Laboral de la Población Inmigrante 2003 - 2005, firmado entre la Junta de Castilla y León, CECAL, UGT y CCOO. Actualmente hay abiertos nueve centros en Castilla y León. Ver en: <http://www.castillayleon.ccoo.es/webcastillayleon/Areas:Migraciones:CITES>.

³ Se organiza en 1864 y actualmente presta servicios y ayuda a personas en situación de vulnerabilidad. Ver en:

http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=659,12331049&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

actividades educativas, de habilidades sociales, intervención psicológica a personas que por algún motivo no pueden adaptarse.... También se atiende a menores no acompañados, se facilita la reagrupación de las personas con sus familias y se llevan a cabo actividades de sensibilización.

4.1.6.-Red íncola⁴ trabaja con personas inmigrantes, y entre sus fines, se encuentran la atención a las necesidades básicas (alojamiento, alimento, ropa), ofrecer servicios encaminados a la inserción social y laboral o prevenir la marginación, fomento de la educación, estudio y reflexión sobre las personas en situación o riesgo de exclusión, trabajo en red para optimizar recursos, acciones para potenciar la participación, sensibilización para el desarrollo de una sociedad intercultural y trabajo con mujeres.

4.1.7.-AZACÁN⁵: esta organización trabaja desde varias líneas de actuación, como son el desarrollo de proyectos para la cooperación internacional, el comercio justo, la sensibilización y la acción local. Entre las actuaciones de sensibilización se participa y apoya diferentes campañas y además se ponen en marcha otras, entre las que destaca la que se desarrolla para promover la interculturalidad y tolerancia entre diferentes grupos culturales, religiosos ideológicos, étnicos...

4.1.8.-PROCOMAR⁶: PROCOMAR Valladolid Acoge trabaja para la integración social de las personas inmigrantes, mediante actuaciones de acogida, asistencia y promoción social.

Se trabajará para la defensa de los derechos y la no discriminación de los inmigrantes en la ciudad de Valladolid. Algunas de las actividades que realizan para conseguirlo son la realización de la primera acogida, asesoramiento y apoyo jurídico, servicio de mediación e interpretación, ayuda en la consecución de empleo, en temas de alojamiento, y atención especializada a la mujer (por esa doble dificultad de la que se habló anteriormente). Existen además servicios para la formación, y se realizan actividades encaminadas a la sensibilización y la promoción de la participación social,

⁴ Fundación surgida a finales de los 90. En 2006, se crea la asociación Red Íncola. En ella, se trabaja con personas en situación de precariedad, en especial, inmigrantes. Ver en: <http://www.redincola.org/fundacion.php>

⁵ ONG surgida en 1996 para trabajar con aquellas situaciones injustas en la sociedad actual. Ver en: <http://www.azacan.org/>

⁶ Asociación constituida en 1989 con el fin de ayudar a personas en situación de exclusión social. Ver en: <http://www.valladolidacoge.org/>

así como actuaciones de cooperación al desarrollo y fomento del voluntariado. Además, se reparten alimentos.

4.1.9.-Cáritas⁷: entre sus acciones con todo tipo de colectivos, destacan la de atención a personas en situación de pobreza y exclusión. En concreto con el colectivo de personas inmigrantes, ofrecen servicios de primera acogida, que realizarían unas funciones similares a los servicios públicos de atención social primaria, como pueden ser la información, derivación, o ayudas de emergencia. Además, se ofrecen actividades de promoción lingüística o asesoramiento jurídico. Se interviene también en situaciones de riesgo. Se trata con esta puerta de entrada cubrir las necesidades básicas.

Por otro lado, cuentan con casas de acogida para cubrir las necesidades de vivienda de personas inmigrantes, y centros de formación. Se trabaja con menores no acompañados, por una situación de desventaja mayor. Además, ofrece un servicio de mediación intercultural, algo fundamental para la inclusión real y el entendimiento y la adaptación mutua.

Además, se realzan actividades y talleres que fomenten la participación de las personas inmigrantes en la sociedad de destino.

4.1.10.- Otras entidades religiosas: Existen, además de Cáritas, otras organizaciones religiosas que ofrecen servicios a población inmigrante. Estas son **San Vicente de Paúl⁸**, que presta apoyo al inmigrante mediante casas de acogida, comedores, provisión de ropa y comida, centros de atención jurídica, centros de integración social, etc., y **Religiosas de María Inmaculada⁹**, que, en Valladolid, forman parte de la red íncola y trabajan en la acogida de mujeres inmigrantes.

4.2.-Recursos públicos de protección al inmigrante.

4.2.1.-CEAS: Algunas de las funciones de los CEAS que pueden servir para las personas inmigrantes son de información y orientación personalizada sobre derechos y recursos,

⁷ En España, Cáritas surge en el año 1942, como Secretariado Nacional de la Caridad, dentro de la acción católica española. Ver en: <http://www.caritas.es/>.

⁸ Sociedad civil de carácter católico que trabaja para las personas en situación de necesidad, nacida en 1983 en Francia, y que llega a España en el año 1849. Ver en: <http://www.ssvp.es/quehacemos.html>.

⁹ Congregación que se funda en 1876 en Madrid para ayudar a personas jóvenes necesitadas que buscan trabajo. Ver en: <http://www.religiosasmariainmaculada.org/content/>.

prevención de situaciones de marginación y promoción de la inserción social, y gestión de prestaciones económicas para cubrir las necesidades de subsistencia.

En concreto, los servicios prestados desde el CEAS, eliminando los que tienen que ver con dependencia, son, tomando como fuente el Ayuntamiento de Valladolid, los siguientes:

- Existe un servicio de información y orientación personalizada.
- Apoyo y orientación socioeducativa a familias en situación de riesgo.
- Se proporcionan ayudas económicas que permiten garantizar la satisfacción de las necesidades básicas y de integración social.
- Servicio de orientación laboral a personas que tienen mayores dificultades de acceso al empleo.
- Atención desde la perspectiva de género, fomentando la igualdad.
- Inmigración: atención a la población inmigrante de manera integral.

En este sentido, podemos comprobar que, a pesar de que los centros de acción social se establecen como dispositivos de atención general para cualquier colectivo, se especifican entre los servicios la atención al colectivo de inmigrantes, que exige que tiene que ser integral. Por tanto, aun entendiendo la atención social primaria como prestadora de servicios generales para toda la población, el propio Ayuntamiento hace mención especial al colectivo, instando a estos centros a realizar una intervención que desde la misma “puerta de entrada”, atienda íntegramente a las necesidades específicas de las personas inmigrantes, teniendo en cuenta las diferentes dimensiones en las que se pueden encontrar en situación de desventaja para su inclusión real (laboral, relacional, etc.)

4.2.2.-CAI: El Centro de Atención al Inmigrante es el servicio específico que se proporciona al colectivo de personas inmigrantes desde el Ayuntamiento de Valladolid.

Los servicios que se ofrecen son información y orientación específica, asesoramiento jurídico, interpretación y servicio de mediación intercultural, orientación laboral, e información sobre alojamiento. Además, se gestionan prestaciones, como alojamientos, pisos tutelados, un comedor social, y ayudas económicas.

4.3.-Crisis, servicios sociales e inmigración.

El escenario de crisis económica en que se encuentra España desde el año 2007 ha tenido, en lo que respecta a este trabajo, dos graves consecuencias. La primera, el aumento de personas en situación de pobreza y vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. Ello, según la lógica, requeriría de un aumento en el gasto social, pues habrá un incremento en el número de personas que necesitan mayor protección social. Sin embargo, la segunda consecuencia de la crisis en este aspecto, es que ha ocurrido precisamente lo contrario. Ya hemos visto en los datos aportados a lo largo del trabajo que no sólo no ha existido un aumento, sino que se han producido un descenso del gasto público en servicios sociales.

Casado (2005, p. 11) destaca que los servicios sociales tienen el cometido de cubrir carencias y desarrollar potencialidades, encaminadas tanto a la autonomía personal como a la integración social de las personas. También desde la propia Ley 10/2010 de Servicios Sociales de Castilla y León, se habla de algunos principios de especial interés, como que éstos han de prestar una atención personalizada e individual, y que ésta también tendrá que ser integral.

En la actualidad, existen dificultades para que el profesional lleve a cabo estas acciones. Una de ellas, directa de la crisis, el aumento de la demanda, hace que el número de personas que tiene que atender cada profesional haya crecido considerablemente. Afirma Pérez (2004, pp. 93, 94), que para que pueda existir un acompañamiento y una individualización se tienen que cumplir algunas condiciones que no se están dando, como que cada profesional tenga un número abaricable de casos.

Otra de las dificultades más destacables en la actualidad la produce la excesiva burocratización. Mientras que ésta es necesaria para organizar las intervenciones, y optimizar recursos, en exceso, se convierte en un elemento que pierde su cometido y dificulta los procesos de atención por parte de los profesionales. Además, afirma Guillén (1993, p. 190) que la burocracia dificulta la individualización, en cuanto que establece criterios generalistas que no tienen en cuenta las particularidades. Esta burocracia, además, deriva en que el profesional, ante el amplio trabajo administrativo

a realizar, ve reducido su tiempo para intervenir desde el apoyo, la atención individualizada de la que hablábamos en el punto anterior, desde la creatividad o el desarrollo de potencialidades, y limitado en funciones, en cuanto que para una demanda o situación determinada, hay una respuesta preestablecida.

Sin embargo, son entendidos los servicios de atención social primaria como servicios básicos, generales, y dirigidos a la población, sin distinguir en colectivos. Con ello quiero decir, que como afirman Guillén, Lucas, Pérez y Arias (2001, p. 212), las dificultades de tiene el sistema para atender y dar una respuesta a una persona inmigrante, tiene su origen en las mismas causas que las dificultades que tiene el sistema con el resto de personas. Visto desde esta perspectiva, no tendría sentido que estemos hablando de inmigración y servicios de atención social primaria, pues sería lo mismo que hablar de límites y retos de los servicios sociales de atención primaria con cualquier persona. Intentemos aclarar esta cuestión:

Hay diferentes autores que hablan del fenómeno de la inmigración y los servicios sociales, haciendo referencia a las dificultades que hay en el sistema para dar respuestas efectivas a las personas inmigrantes. Otros, como Guillén et al. (2001, p.212), lo ven de otro modo, entendiendo la inmigración como un factor que ha permitido sacar a la luz las debilidades que el sistema ya tenía de antes.

En éste sentido, afirma que el sistema ha tenido que desarrollar y aplicar unas actuaciones improvisadas, con las que se ha ido saliendo del paso, hasta poder elaborar estrategias y planes más o menos estables y eficaces. Con ello, comenzaron a recibir los profesionales una serie de demandas que eran incapaces de atender.

Moreno y Aierdi (2008, p. 16), proporcionan una idea muy interesante, y es que hay diferencias en los fines que tienen los servicios sociales para las personas españolas de origen y para los inmigrantes. Mientras la población española utiliza los servicios sociales buscando una protección social cuando ven que existe riesgo de avanzar hacia la exclusión, las personas inmigrantes, en su mayoría, lo utilizaban como un medio de caminar hacia la inclusión en la sociedad. Es por ello, quizás por lo que no se haya sabido responder a las demandas. Si además, se le suma la situación de crisis, ha habido un aumento considerable de las personas inmigrantes que han demandado ayuda, con el fin de que esa situación de vulnerabilidad no empeore. Unos servicios

sociales desbordados, han tenido efectos negativos para todos. Sin embargo y atendiendo a las diferentes dimensiones que operan en el factor de exclusión-inclusión (laboral, familiar, económica, otras redes sociales...), las personas inmigrantes son uno de los colectivos que más ha sentido estos efectos, pues ha quedado fuera del mercado laboral, y en muchas ocasiones, de redes sociales y familiares, (Moreno y Aierdi, 2008, p. 11), e incluso hay una parte que, por desconocimiento de las normas, el idioma o algún otro factor tiene una dificultad a mayores para participar de manera normalizada en la sociedad. Ello exige por parte del sistema un esfuerzo por conocer y valorar, así como crear y recrear la intervención social, para que ésta consiga cumplir el verdadero objetivo que es la inclusión social de todos los ciudadanos.

Desde esta misma idea, son múltiples los autores y profesionales que consideran que las prestaciones y servicios que se ofrecen, han de proporcionarse con el fin último de lograr la inclusión. Precisamente por, ello, la prestación determinada habría de ir acompañada de otras actuaciones dirigidas a dar una respuesta integral. No le parece raro, por este motivo, las críticas que se ha llevado por parte de un sector de población, que considera que se trata de un sistema asistencial, que no va más allá de la demanda expresada y el control de los requisitos, y que sólo consigue ocultar las desigualdades. La idea es quizás, demasiado extremista, sin embargo sí se entiende que, por ejemplo, si una persona inmigrante solicita una ayuda de emergencia porque no tiene recursos para pagar el alquiler de ese mes, o incluso de varios meses, y sólo se le satisface esta necesidad económica por los meses que haya solicitado, podrá solventarlo, pero si no se realizan otro tipo de intervenciones, el problema económico, y la situación de vulnerabilidad social o riesgo de exclusión, va a seguir estando ahí, lo que hará que la persona vuelva a acudir a los servicios sociales una y otra vez por los mismos motivos o incluso otros peores.

Por otro lado, Guillén et al. (2001, pp. 213, 214), abren un debate muy interesante, sobre si la particularidad de la inmigración debería ser motivo de servicios especializados o se podría llevar a cabo desde la intervención general. Sobre ello consideran que una atención en servicios especializados puede ser un mecanismo que favorezca la segregación entre culturas. Sería muy interesante reflexionar acerca de esta idea, ¿no se podrían atender la mayoría de las situaciones desde los servicios

generales? Si el trabajador social que está en un centro de acción social es un profesional que ha adquirido durante su proceso formativo conocimientos suficientes sobre derecho y temas de extranjería, sobre las particularidades que presentan los colectivos, sobre mediación intercultural, y además, sabe responder a necesidades generales en la población, y ofrecer respuestas integrales, ¿es necesario dotar de un centro específico y a parte del resto de la población para personas inmigrantes? Se podría hacer una pequeña comparación para entender este tema:

Mucho se habla en la actualidad de la educación inclusiva, en personas con discapacidad, personas pertenecientes a minorías, etc. Se trata de que, aunque existan pequeñas diferencias o incluso en ocasiones se requiera ofrecer alguna atención especial, ésta se realice en el mismo lugar en que se desarrolla el proceso de educación, puesto que será más enriquecedor y efectivo para todos.

Desde aquí, se podría extrapolar el asunto y hablar de “servicios sociales inclusivos”.

Tras esta revisión de teorías, modelos, y estudios, se presenta el discurso profesional que se tiene sobre el tema desde el propio sistema público de servicios sociales.

5.- DISCURSO PROFESIONAL

Con el fin de verificar y ampliar los datos aportados por diferentes autores sobre la línea de investigación que sigue el presente trabajo, se han realizado cuatro entrevistas a trabajadoras sociales de CEAS, tres pertenecientes a centros de Valladolid y una perteneciente a un centro de Palencia. Algunas de las ideas extraídas son las siguientes.

En cuanto al perfil y la caracterización sobre las personas inmigrantes en España en la actualidad, parece existir consenso entre los profesionales entrevistados, que afirman que el motivo principal del desplazamiento es mejorar la calidad de vida. Existe una doble vertiente; en su mayoría, esta mejora en la calidad de vida está basada en la idea de conseguir empleo en el país receptor, sin embargo, una parte achaca a un sector de la población inmigrante la mejora de la calidad a partir del sistema de protección social, restando importancia a su interés por trabajar. (E2). Es una idea minoritaria en la que no se hace una generalización, sino que se habla como algo específico de un pequeño grupo acostumbrado a vivir de la protección social en otros países de Europa. El perfil descrito por las profesionales entrevistadas, en su mayoría, es de personas trabajadoras, dedicadas a sectores específicos, como el doméstico las mujeres o la construcción y el sector agrícola los hombres. Es importante explicitar que se habla de las personas inmigrantes que acuden al Centro de Acción Social, y por tanto, no debe entenderse al inmigrante como persona con escasa cualificación y dedicados a trabajos específicos, sino a una parte.

La crisis les ha golpeado con más fuerza, y la falta de otros apoyos, como en ocasiones el familiar, les ha producido una doble dificultad. Por otro lado, la falta de habilidades o el idioma suponen un hándicap más para encontrar un empleo. En concreto, los cambios y ajustes en los servicios sociales han supuesto entre otras cosas, una mayor exigencia respecto a las prestaciones. Esta exigencia también les afecta en mayor medida dadas dificultades para reunir documentos, solicitarlos al país de origen, etc. Se plantea una pregunta en este sentido. ¿Hasta qué punto es equidad si exiges lo mismo a personas que parten de una desigualdad de condiciones? (E3)

Según datos obtenidos gracias a un técnico del Servicio de Orientación y Asesoramiento Laboral de una de las Zonas de Acción Social de Valladolid, en 2014 las personas inmigrantes que acudían al servicio por estar percibiendo la Renta Garantizada de Ciudadanía suponía un 14% del total. De aquí se extrae una idea significativa en el trabajo: los inmigrantes no copan los servicios sociales, ni son la causa de la reducción de las prestaciones. Este porcentaje variará dependiendo de la zona y el número de personas inmigrantes que vivan en cada una pero no lo suficiente como para convertirse en un porcentaje mayoritario frente a la población autóctona.

Han percibido las profesionales entrevistadas un cambio en la utilización de los servicios sociales por parte de las personas inmigrantes. Mientras que en un primer momento, disfrutaban de un servicio más, al igual que el de la educación o la sanidad, y no como último recurso ante la exclusión (visión de las personas autóctonas), en la actualidad las personas inmigrantes ya asentadas no se sienten bien acudiendo a los servicios sociales, y han empezado a darle el significado del resto de población. (E1).

Las demandas, en una gran parte, son ayudas de emergencia lo primero, y Renta Garantizada de Ciudadanía después. (E1, E2 y E3). Entienden los profesionales entrevistados, que las personas que acuden directamente a solicitar la renta, suelen ser el sector más anclado y dependiente e incluso hay una de ellas (E2), que afirma que son esa parte con necesidad económica más estructural, la anclada, porque le “echa más morro” y prefiere vivir de la renta y de pequeñas cantidades obtenidas de economía sumergida. Sin embargo el discurso profesional en general es que las personas inmigrantes tratan de participar y trabajar activamente en el cambio de la situación, pero que al tener más dificultades en formación y empleo, tienden a depender más de prestaciones sociales. En este sentido, parece que el problema del clientelismo en servicios sociales no es algo generado por la actitud pasiva de la persona inmigrante, como a continuación veremos, sino a una actitud de desesperanza del profesional que entiende que es una dificultad que no se va a poder superar y que el único recurso es la prestación económica, o incluso a esa actitud estereotipada de una de las profesionales que utiliza juicios de valor para explicar el por qué de que existan “clientes” o personas ancladas en servicios sociales, quitándose la responsabilidad que pudiera tener al respecto. A continuación se trata de aclarar esto

por partes. En primer lugar, cuál es la percepción profesional sobre este posible anclaje de algunas personas inmigrantes. En segundo lugar, cuál es la actuación profesional con el colectivo.

El discurso sobre el tema del “clientelismo” o “anclaje” es, por lo general, positivo. No se entiende que sea algo distintivo de las personas inmigrantes, sino de todo el sistema de servicios sociales y las personas que a él acuden. Existe una queja, y es que la política permite, consiente y crea un sistema de clientes. (E1). Las profesionales entrevistadas entienden y afirman que existe una realidad que no tiene una inserción fácil o que directamente no la tienen y que la función de los servicios sociales va a ser atender y mantener. Por otro lado, hay otra percepción que afirma que sí puede que se queden anclados al sistema de protección social más fácilmente. (E2 y E4).

El profesional, por su parte, se ve en la obligación de reflexionar sobre por qué esto ocurre y qué está en su mano para que sus acciones estén dirigidas a la promoción y prevención y no sólo al asistencialismo.

En concreto la actuación del profesional con personas que cobran una renta, ha dejado atrás el objetivo de inclusión y se centra en mayor medida en el control del cumplimiento de los requisitos. Ello es una percepción global, es decir, compartida por cada profesional entrevistada, sin embargo, cada una ha manifestado formas diferentes de actuar con las personas a las que atiende y por ello se entiende que a pesar de trabajar y tener que rendir cuentas a la misma organización, está dentro del profesional decidir cómo organiza su tiempo, cómo interviene, si gestiona recursos o realiza intervenciones más integrales, si va más allá de la demanda expresada, y si mira hacia el objetivo de la inclusión o hacia el mantenimiento de las personas que se entiende que no pueden llegar a ese objetivo.

Existen diferencias también en cuanto a la concepción de integración. No debería ir únicamente asociada al empleo porque no es lo único y a veces tampoco lo principal. Sin embargo la mayoría de profesionales entrevistadas han dirigido toda la conversación en términos de empleo y recursos económicos.

Sobre la discriminación positiva, todas las profesionales han hablado de un trato similar al resto. Quizás con alguna atención mayor (E2, E3 y E4), una función de apoyo y respeto de tiempos si se considera, pero llevando las intervenciones en términos de normalización. Como ya se ha dicho, la intervención depende del profesional y, si bien

algunas han afirmado ir más allá de la demanda expresada, tener en cuenta las circunstancias personales o las dificultades que se añaden por ser inmigrantes, y tener una función más de acompañamiento que directiva, hay un reconocimiento de que no es lo habitual. (E1). Lo habitual es, por ejemplo, decirle a la persona inmigrante lo que tiene que hacer en su proyecto individualizado y no preguntarle qué es lo que quiere hacer, lo habitual es la exigencia, el control, y lo habitual no siempre es realizar una intervención a todos los niveles. Hay una idea general para todas, que es que, a pesar de que normalmente intentan atender la demanda explícita y también la implícita, la carga burocrática dificulta mucho que eso se desarrolle de manera eficaz y con el tiempo que requeriría.

Es ahí donde entra el debate ético entre realizar las funciones que la profesión del Trabajo Social marca, o las que marca la organización (E1).

Todo el trabajo, encaminado a un fin. La inclusión social. En las funciones de los Centros de Acción Social se determina como fin la integración de las personas. Hay profesionales que entienden la inclusión como algo lejano (E4), e incluso a lo que algunas personas no van a llegar. (E1). Las personas inmigrantes, en términos generales, están integradas en la sociedad. Cada vez es algo más normalizado. La diversidad cultural es algo muy enriquecedor, sin embargo, parece que sigue habiendo discrepancias entre interculturalidad y asimilación. Incluso alguno de los discursos afirma que el esfuerzo tiene que ser del que llega.

Los objetivos que se van cumpliendo van en esa línea, la integración, sin embargo, los procesos son largos y muy complejos. En la actualidad y con los obstáculos que existen, se hace más difícil avanzar en ese sentido.

Por otra parte, con respecto al debate planteado sobre los beneficios o perjuicios que puede ocasionar contar con un dispositivo específico para personas inmigrantes, los profesionales afirman que éstos pueden producir segregación y pueden marcar demasiado o estigmatizar. Se entiende que al ser las situaciones cada vez más complejas, la clasificación es imposible e innecesaria (E1), pues con un sistema bien integrado, con buena coordinación y una formación mayor con respecto a colectivos generales (E2), se podrían trabajar desde la atención primaria la mayoría de las necesidades. Sin embargo, añaden que en ocasiones son necesarios y que descargan de mucho trabajo, así como las derivaciones a otras entidades privadas. (E2) Podría

sospechar con estas afirmaciones, que el profesional entiende que no son algo positivo para la persona inmigrante, pero sí para la organización y el profesional, dado el volumen de usuarios y la sobrecarga laboral. ¿Está en este sentido el sistema centrado en la persona?

Por último, es necesario que conozcamos en qué aspectos consideran los profesionales que debe haber una mejora o existe un reto. Más adelante, se ampliarán estas ideas y se expondrá alguna más.

Se habla, en primer lugar, de reducir la ratio de población por profesional. (E1). Se afirma que con el volumen de trabajo que tiene sólo puede hacer control social. Un reto es, por tanto, recuperar la esencia del Trabajo Social.

Por otra parte, la necesidad de sensibilización en vistas a la convivencia intercultural. (E2). Esta sensibilización, empieza en el Estado, y acaba en cada profesional. Es importante añadir que para que exista una sensibilización por parte del profesional, éste tendrá que despojarse de sus estereotipos y mantener un equilibrio entre exigencia y empatía, así como un equilibrio entre distinguir dificultades como colectivo inmigrante pero sin que ello suponga un trato que pueda ser entendido como segregador.

A pesar de existir diferencias sobre la necesidad de desarrollar o tener en los Centros de Acción Social equipos de mediadores, algunas de las profesionales (E3), perciben que los programas de mediación intercultural tienen mucho que hacer si lo que se pretende son intervenciones eficaces. También una profesional ha hablado de la necesidad de investigar y sistematizar. (E4).

Todo esto encaminado a un fin último, la igualdad. Que ser inmigrante no supusiera una dificultad añadida. (E2).

6.-CONCLUSIONES

Como se ha podido ver a lo largo del trabajo, las personas inmigrantes en España se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad. Las razones pueden ser variadas, como falta de apoyos en el país receptor, dificultad para entender el idioma, desconocimiento de las normas, tanto legales como sociales, o estereotipos y prejuicios de la sociedad receptora hacia la minoría cultural, y viceversa.

La realidad de la inmigración en España hace necesario estudiar o reflexionar acerca de cómo se puede gestionar la diversidad cultural de manera positiva, eliminando todas aquellas causas que puedan suponer un obstáculo en la convivencia, la participación, y en el mantenimiento de una vida digna. La normativa, habla de integración, cohesión y paz social, y por otro lado existen, en lo que compete al trabajo, multitud de recursos tanto públicos como privados para personas inmigrantes. Sin embargo y con la situación de crisis, tanto entidades privadas como servicios sociales públicos se han visto desbordados para atender la gran demanda. En concreto, en los servicios de atención primaria (CEAS), los profesionales reconocen que la falta de tiempo impide realizar intervenciones de la manera que deberían ser realizadas, y que, a pesar de que intentan hacerlo de la mejor manera, hay una necesidad en el aire que es un cambio en los métodos, las estructuras, organización y aptitudes y actitudes profesionales. Este cambio favorecerá el desarrollo de intervenciones más globales de manera más eficaz, que cumplan en mayor medida con ese objetivo planteado: la inclusión social. En concreto, favorecerá a un sector deprimido de personas inmigrantes que acuden a los servicios generales en situación de desconcierto, de rotura de vínculos, sensación de inseguridad ante el futuro, dificultades de relación o dificultad de acceso a empleos más estables.

Para la realización del presente trabajo, me he encontrado con algunas dificultades que me iban surgiendo según avanzaba. En especial, para hacer entender cuál era el motivo en que hablaba de personas inmigrantes en atención social primaria si desde ésta se ofrecen recursos generales. Tras mucho tiempo de análisis, de reflexión y de lecturas, he conseguido los datos necesarios como para poder centrarme en la especialidad que se da a la persona inmigrante en la atención primaria, partiendo de la administración pública entiende y especifica que una de las funciones de los CEAS es

proporcionar una atención integral a la persona inmigrante, y continuando por una situación más difícil en cuanto a su participación en la sociedad, acceso al mercado laboral o a sus relaciones sociales.

A continuación, y tras conocer diferentes perspectivas de autores en cuanto a la significación que tiene diferenciar entre servicios especializados para personas inmigrantes, y las consecuencias que ello acarrea, se me abre una línea de reflexión interesantísima a la que, en estos momentos y por mí misma, no sabría responder con certeza absoluta, sin embargo, permite repensar sobre la práctica profesional y la organización del sistema. La calidad, no implica únicamente analizar errores, sino pensar sobre aquello que se cree acierto para ver si se podría hacer mejor.

Haber elegido este tema suponía un reto de reflexionar sobre qué intervenciones se realizan con las personas inmigrantes que acuden a los centros de acción social, cómo son atendidas por los profesionales, y cómo se puede mejorar la atención. Como se dijo anteriormente, el análisis de cómo se están realizando las cosas permite analizar las debilidades y amenazas del sistema de servicios sociales, empezando por la escasez de recursos, siguiendo por normas organizativas que entre ellas mismas se limitan, y terminando por las actitudes propias del profesional del trabajo social en cuanto a su trabajo dentro de una organización, con personas que necesitan una atención que vaya más allá de ser un expediente en SAUSS (Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales).

Ha supuesto además, un enriquecimiento a nivel académico. El trabajo permite mostrar la adquisición de una serie de competencias establecidas como necesarias en el Grado de Trabajo Social.

Se ha buscado valorar con los profesionales del trabajo social los límites y retos que existen en la intervención desde los servicios de atención primaria con las personas inmigrantes. Ese es el eje del trabajo. Además, se ha mostrado la capacidad de revisar los mecanismos establecidos, y hacer un análisis crítico de los mismos para saber si existe la necesidad o no de modificarlos o adaptarlos.

Se insta a realizar un trabajo que promueva cambios reales en las personas, y que vaya encaminado a la independencia o autonomía de éstas. Para ello, es necesario analizar

y sistematizar el quehacer diario, para mejorar las intervenciones. Disminuirá así el riesgo ético de que las circunstancias hagan que los métodos y procesos se alejen de la persona y ésta deje de ser el centro de la intervención, cambiando a ésta por la gestión de documentos, interminables procesos en el ordenador y demás burocracia. Uno de los aspectos del trabajo, por tanto, es instar a los profesionales a realizar un trabajo basado en el empowerment, y no en la asistencia económica.

Otras competencias que se muestran son la capacidad de organización, de análisis y de síntesis para las cuestiones más formales del trabajo, razonamiento crítico, en lo que se refiere a la identificación de déficits y necesidades de mejora. En lo que respecta al contenido, existe un reconocimiento de la diversidad cultural, y la necesidad de gestionarla de manera positiva, contribuyendo a la inclusión de las personas en todos los ámbitos, en busca de la cohesión social, sin perder de vista el reto hacia una sociedad intercultural, y el compromiso ético por garantizar a las personas una atención de calidad y de calidez, que cumpla con todas sus expectativas y vaya más allá, respetando siempre la autodeterminación de las personas, atendiendo y conociendo sus individualidades y promoviendo su participación activa.

Se hace necesario, para terminar, hacer un balance sobre cuáles son los retos que existen en la actualidad para realizar una intervención social de calidad, así como ideas que sería interesante estudiar para mejorar las formas de atención y cumplir de manera real el objetivo de inclusión.

6.1.- Retos del Trabajo Social y propuestas de mejora.

Algunos de los retos e ideas a tener en cuenta son los siguientes:

- Aumento de recursos. Es uno de los retos más compartidos por autores y profesionales de este ámbito. Recursos económicos y materiales, pero sobre todo humanos. Es cada vez más visible la dificultad de ofrecer una atención de calidad, y de realizar una verdadera intervención social por parte de los profesionales. Del Estado depende aumentar de nuevo la partida destinada a servicios sociales, y contratación de más profesionales del Trabajo Social en las administraciones públicas, ampliando el número de profesionales por ratio de

población, es decir, disminuyendo el número de personas atendidas por cada profesional. Ello permitirá cumplir con el punto siguiente.

- Mayor acompañamiento y menor trabajo de control. Se requiere en la actualidad una transformación de las formas de trabajar con personas usuarias de servicios sociales. Pérez (2004, p. 92) expone de manera muy correcta los motivos de ello. Una persona que tenga alguna dificultad a mayores para afrontar el contexto actual, va a necesitar de unos apoyos continuados para llegar a esa situación deseada de inclusión en la sociedad y calidad de vida. Estos apoyos van desde los servicios y prestaciones hasta el profesional de referencia, quien deberá realizar una buena acogida, propiciar la creación de una relación de confianza, y diseñar, derivar y seguir todas las actuaciones que la persona vaya realizando, dejando un poco de lado el control absoluto y la creación de indicadores para responder ante la institución, y centrándose más en suponer un apoyo y un guía, estableciendo actuaciones consensuadas y elaborando indicadores de seguimiento que también sirvan a la persona para notar los avances que va haciendo. Este acompañamiento y esta individualización, permitirá hacer un diagnóstico más completo y realizar una intervención que abarque todo aquello necesario para conseguir el fin último. Todo ello, por tanto, supondrá proveer una atención integral y promoverá la participación activa de la persona, que verá la intervención como algo positivo y no como una contraprestación ante una ayuda económica.

Hay profesionales, como Aguilar, Llobet y Pérez (2012, pp. 18, 19), que ponen en duda la eficacia de la provisión de ingresos económicos, como ingresos mínimos desde el sistema de servicios sociales. Su idea es que podría servir para acercar al ciudadano a otros recursos del sistema que sí sean funciones propias, pero que puede apartar al profesional de su verdadero cometido, como es realizar este trabajo continuado, de acompañamiento al que se refiere este apartado. En cualquier caso, si se considera que así debe ser, ve necesario que se realice una diferenciación clara tanto a nivel conceptual como posiblemente funcional.

- Adaptar al sistema y a quienes trabajan dentro de él al pluralismo cultural y las nuevas necesidades surgidas desde este contexto. El profesional, que trabaja

día a día con personas inmigrantes, habrá de hacer un esfuerzo en ampliar sus conocimientos sobre las diferentes culturas y las nuevas necesidades que surgen en este contexto, creando modelos de intervención eficaces, así como realizar un continuo trabajo de reflexión sobre los propios prejuicios que le pudieran surgir para saber apartarlos y realizar una intervención lo más objetiva posible.

Todo esto, bajo una premisa: no se puede realizar un diagnóstico y determinar unas actuaciones desde los valores y patrones dominantes en la sociedad, sino que habrá que entender la diferencia, aceptarla, y respetarla. Se trata de mirar desde un enfoque transcultural. Una visión más global, partiendo de la perspectiva de la propia persona, para poder entender las dificultades, bloqueos, sentimientos y necesidades por las que se encuentre afectada. (Martín, 2007, p.79).

Tiene que existir un esfuerzo profesional por entender y adaptar el sistema a la persona. Ello podría resultar más eficaz en cuanto a la consecución de un clima de confianza, de una actitud activa para la cooperación conjunta y, por tanto un camino más fácil y enriquecedor para la consecución de los objetivos establecidos.

- Necesaria participación y coordinación continua con los otros tres pilares del Estado de Bienestar, Sanidad, Educación, y Seguridad Social. Si desde el sistema se pretende llevar a cabo una atención integral, será necesaria una continua coordinación con los diferentes sistemas. Incluso, hay autores, que entienden que una de las funciones que se deberían desarrollar desde los servicios sociales de atención primaria sería la de mediar entre la persona y el resto de sistemas, de manera que la persona inmigrante fuera integrándose en las diferentes dimensiones en las que tuviera dificultad (Sarasa, 1993)
- Mejorar la coordinación con las entidades privadas. Si ambos ámbitos, público y privado van a trabajar en la intervención social, que lo hagan bien. Trabajar en red también con la iniciativa privada, permitirá optimizar recursos, y por tanto, multiplicar las posibilidades de la persona inmigrante de desarrollarse y participar en la sociedad.

- Estudiar la posibilidad de integrar todos los servicios específicos para inmigrantes en el sistema de atención primaria, favoreciendo la interculturalidad y evitando la separación de éstas del sistema de atención social primaria y, por tanto, del resto de población que acuden al CEAS. Como han argumentado algunos de los profesionales entrevistados, un buen trabajo de información, coordinación y comunicación constante evitaría tener que mandar a las personas a un servicio específico de atención a inmigrantes.
- Desarrollo de programas de mediación intercultural, cuya función consista en tender puentes para la comprensión mutua entre los profesionales de la atención primaria y las personas destinatarias de las intervenciones, en los que se deje constancia de que el esfuerzo para la integración ha de ser realizado por ambas partes y no sólo por una, dado que si en las intervenciones no existe disposición de cada parte, la intervención no tendrá la eficacia, la satisfacción, ni la calidad pretendida.
- Prevención, proyectos y programas: reforzar la dimensión comunitaria. El sistema de servicios sociales actual, habiendo visto limitado en sus funciones a la gestión de prestaciones y satisfacción de las demandas inmediatas, tiene un reto en la prevención. El profesional deberá dejar de lado un trabajo pasivo, y tomar, como afirma Alemán (2011, p. 849) una actitud proactiva que realice intervenciones preventivas antes de que la necesidad se manifieste de manera explícita, pues para entonces los recursos a destinar serán mayores y los procesos más complejos. Sin embargo, esta dimensión no debe quedar únicamente en los profesionales que realizan la atención directa con la persona, también incluye al resto de profesionales de los servicios sociales, que tienen un reto de crear y establecer programas y proyectos destinados a todos los miembros que acuden a los servicios sociales con necesidades similares (no haciendo distinción entre culturas), así como proyectos dirigidos a toda la sociedad, que promuevan y faciliten la convivencia intercultural y permitan, por tanto, la creación de un contexto en el que las personas inmigrantes partan de la misma situación que la población autóctona, y gocen, de las mismas oportunidades. Reforzar la dimensión comunitaria supondría un gran avance en la atención primaria, pues permitiría la solución autogestionada de los

problemas de la comunidad, y una descarga importante del trabajo de asistencia por parte de los servicios básicos, ya que permitiría trabajar más hacia la prevención y la promoción.

- Reflexión continua, para la mejora de la profesión de Trabajo Social, en general, y del quehacer profesional en los servicios sociales de atención primaria, en particular, analizando y trabajando en las limitaciones, y descubriendo y potenciando las fortalezas. Ello permitirá mejorar la calidad de la atención en la nueva realidad de la inmigración, y hallar los mecanismos de trabajo que mejor se adecúen al contexto y a las necesidades.

Se requiere en conclusión, recuperar el sentido del trabajo social. Profesión de cambio, centrada en la persona, que realiza intervenciones integrales y reivindica la paz y la justicia social. Además, es absolutamente necesario, por la igualdad de las personas, abrir líneas de actuación y debates sobre el funcionamiento de los servicios sociales, en especial con aquellos colectivos con una situación de mayor dificultad social.

5.-BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, C. (2011). Inmigración y servicios sociales. *Papers*, 96 (3), 825-852.
- Arango, J., Moya D. y Oliver, J. (2013). *Anuario de la Inmigración en España* (ed. 2014). Barcelona: CIDOB.
- Baráibar, J.M. (2005). *Inmigración, familias y escuela de educación infantil*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- BERRY, J.W. and KIM, U. (1988). Acculturation and mental health. In P. Dansen, Berry, J.W and Sartorius, N. (Eds), *Health and crosscultural psychology* (pp 207-236). London: Sage.
- Casado, D. (2005). *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Dossier para el debate*. Bilbao, España: Gobierno Vasco.
- COLECTIVO AMANI (GÓMEZ LARA, J. Ed.) (2004): *La escuela intercultural: regulación de conflictos en contextos multiculturales*. Ministerio de Educación y Ciencia. Secretaría General Técnica. Madrid: Los libros de la Catarata.
- Fundación Secretariado Gitano. (2012). *Guía de Intervención Social con Población Gitana desde la Perspectiva de Género*. Madrid: ADI Servicios Editoriales.
- Guillén (1993). La burocratización del Trabajo Social en intervención social. *Cuadernos de Trabajo Social*, (6), 181-193.
- Guillén, E., De Lucas, F., Pérez, D. y Arias, A. (2001). Servicios sociales e inmigración: límites y retos para una nueva política social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 9, 211-239.
- Hildergard (2011). En los límites de la exclusión social. Inmigración y sinhogarismo en España. *Papers*, 97 (4), 829-847.
- Malgesini, G. y Giménez, C. (2000). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Martín, I. (2007). Trabajo Social con población inmigrante: un enfoque transcultural. *Investigaciones Sociales*, 23, 71-82.
- Moreno, G. y Aierdi, X. (2008). Inmigración y Servicios Sociales: ¿última red o primer trampolín? *Zerbitzuan*, 44.

- Pérez, B. (2004). El acompañamiento social como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación social*. 135, 89-108.
- Romero, C. (2003). Pluralismo, multiculturalismo e interculturalidad. *Educación y Futuro: Revista de Investigación Aplicada y Experiencias Educativas* 8, 9-26.
- Sarasa Urdiola, S. (1993): *El servicio de lo social*. Ministerio de Asuntos Sociales. Madrid.
- Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea*. Colección Estudios Sociales, 16. Barcelona, Fundación La Caixa.

WEBGRAFÍA

- Aguilar, M., Llobet, M. y Pérez, B. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 51. (Online). Recuperado de http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0C CYQFiABahUKEwi0ybTd0ZXGAhWEuBQKHxw_AUM&url=http%3A%2F%2Fdiajn.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4068212.pdf&ei=oNWAVbT5EYTxUvz-hJgE&usg=AFQjCNHs6NTSSUspyxtxdnEJQwjkhQAlg&bvm=bv.96041959,d.d24
- Albuquerque, C., Barberá, J.M., Cola, A.M., García-Sampedro, B. y Muñoz, A. (2004). *Informe sobre la Red Pública Regional de Servicios Sociales de Atención Primaria de la Región de Murcia*. (Consejería de Trabajo y Política Social. Secretaría Autonómica de Acción Social). Recuperado de http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0C CIQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.carm.es%2Fweb%2Fservlet%2Fintegra.serv lets.BlobNoContenido%3FIDCONTENIDO%3D514%26TABLA%3DPUBLICACIONES_TEXTO%26IDTIPO%3D246%26RASTRO%3Dc887%24m6165%2C6166%2C6178%26CAMPOCLAVE%3DIDTEXTO%26VALORCLAVE%3D230%26CAMPOIMAGEN%3DTEXTO%26ARCHIVO%3DInforme%2Bsobre%2Bla%2BRed%2BP%25Fablica%2BRegional%2Bde%2BServicios%2BSociales%2Bde%2BATenci%25F3n%2BPrimaria%2B%25281%2529.pdf&ei=4AdUVcCQI8buUpmVgZgM&usg=AFQjCNF_u0qiG Awx4uewvtFJwJ0LUsAZgg&bvm=bv.93112503,d.d24
- Asociación de Ayuda al Inmigrante. Disponible en <http://ong.consumer.es/asociacin-de-ayuda-al-inmigrante-asain-valladolid.193>

- Ayuntamiento de Valladolid: Centros de Acción Social. Recuperado de <http://www.valladolid.es/es/ciudad/servicios-sociales/servicios/centros-accion-social-ceas>
- Cáritas Valladolid. Disponible en <http://www.caritasvalladolid.org/webnew/index.php?op=7>
- Centro de Atención al Inmigrante. Disponible en <http://inmigracion.nds.es/centro.php>
- CITES. Comisiones Obreras Castilla y León. Disponible en <http://www.castillayleon.ccoo.es/webcastillayleon/Areas:Migraciones:CITES>
- Consejo General de Trabajo Social. (2013). I Informe de los Servicios Sociales en España. Recuperado de <http://cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/PRESENTACI%C3%93N%20ISSE.pdf>
- Cruz Roja. Disponible en http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=659,12331049&_dad=portal30&_schema=PORTAL30
- Fundación Rondilla. Disponible en <http://www.rondilla.org/fundacion-rondilla>
- INE (2009). *Encuesta Nacional de Inmigrantes 2007: boletín informativo*. Recuperado de <http://www.ine.es/revistas/cifraine/0109.pdf>
- INE (2014). *Notas de prensa. Cifras de población a 1 de enero de 2014. Estadística de migraciones 2013. Datos provisionales*. Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np854.pdf>
- Junta de Castilla y León. Centros de Acción Social. Recuperado de <http://www.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/Plantilla100/1284249087593///>
- PROCOMAR Valladolid. Disponible en <http://www.valladolidacoge.org/seccion.php?seccion=1&sub=3&menu=1>
- RAE. Definición de Inmigración. Recuperado de <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=9op8kl7A1DXX22tVz3UO>
- Red Íncola. Disponible en <http://www.redincola.org/mision.php>

- Ruiz, M. (2004). Inmigración, diversidad, integración exclusión: conceptos clave para el trabajo con la población inmigrante. *Revista de Estudios de Juventud*, (66), 11-21. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/66CAP1.pdf> .
- San Vicente de Paúl. Disponible en <http://www.ssvp.es/quehacemos.html>
- Sevillano, J. (28 de septiembre de 2014). *Evolución y análisis del número de extranjeros en España*. Recuperado de <http://javiersevillano.es/Extranjeros.html>

6.-ANEXOS

Anexo 1: Preguntas entrevista.

- ¿Si tuvieras que hacer una caracterización general de las personas inmigrantes en España qué me dirías?
- ¿Y en concreto las que acuden al CEAS? (problemáticas, demandas, perfil general...)
- ¿Cómo crees que los recortes en servicios sociales están afectando a las personas inmigrantes?
- ¿Cómo es la intervención realizada desde la atención social primaria con una persona inmigrante? (con esta pregunta me refiero a si existe una discriminación positiva, si se trabaja de otro modo, si se tienen en cuenta todas las dimensiones que le puedan afectar...)
- ¿Ha tenido alguna vez dificultades para entenderse en una entrevista con una persona inmigrante? De ser así, ¿cómo se superó ese obstáculo para el entendimiento?
- ¿Hay un acompañamiento y adaptación, un intento de conocer la cultura desde la atención primaria con las personas inmigrantes, o más bien un control para el mantenimiento de una prestación determinada?
- ¿Se va más allá de la demanda expresada?
- ¿Crees que se da cierto clientelismo de las personas inmigrantes que acuden al CEAS?
- He leído un artículo en el que los autores afirman que el dotar un dispositivo “especializado” para personas inmigrantes, en vez de poder atender la mayoría de las demandas desde los servicios generales, puede estigmatizar a las personas inmigrantes, y dar lugar a procesos de segregación. ¿Qué opinas sobre ello?
- Uno de los objetivos de los que se habla con respecto a los servicios y prestaciones que se ofrecen desde el CEAS, en las leyes y páginas oficiales de las administraciones públicas, es la integración. ¿Crees que este objetivo se está cumpliendo en la actualidad?

- ¿Qué retos tiene el profesional de la atención primaria con las personas inmigrantes? ¿Cómo crees que se podrían realizar intervenciones más eficaces con respecto a éstas desde los servicios de atención primaria?

Anexo 2: Entrevista número 1. (E1)

Datos:

- Realizada el 14/04/2015. Duración: 26 minutos y 12 segundos.
- Persona entrevistadora: María Casado Aceves (M).
- Persona entrevistada: Mujer, trabajadora social en un Centro de Acción Social de Palencia (TS).

Entrevista:

-María (M): ¿Si tuvieras que hacer una caracterización muy general de las personas inmigrantes en España qué me dirías? Actitudes, perfil.

-Trabajadora Social (TS): Pues perfiles...creo que es un colectivo muy heterogéneo. De hecho creo que el fenómeno de la migración es un fenómeno global y pienso que es una tendencia positiva a la mezcla y a la interculturalidad, entonces, no lo considero que sea algo a estudiar así como por separado si no que creo que es una tendencia natural de las sociedades. La mezcla y la interculturalidad. Yo en mi visión coincido un poco pues con las corrientes más básicas en la inmigración, pues esta migración de primero latinoamericanas para trabajar en sector doméstico, que reagrupaban a hijos e hijas, a maridos o que aquí reconstruyen o reconstituyen familias; varón marroquí que trabajaba en el campo y reagrupaba a la mujer y a los hijos, la mujer es la última en integrarse en la cultura..., la otra corriente de personas del este, mujeres u hombres dependiendo de países, dependiendo de qué tipo de actividad, entonces...bueno, a día de hoy creo que la movilidad es menor porque el capital no está aquí en España y creo que hay una línea bastante marcada entre que la migración se produce en los países donde se va moviendo el dinero, y precisamente en España y en el marco europeo no es el marco económicamente más rico o más viable, con lo cual, la población no va a migrar a los sitios pobres.

-M: O sea que al final entiendes que las personas inmigrantes se mueven a un lugar u otro con perspectiva de tener un trabajo y una mejor calidad de vida. ¿Es así?

-TS: De mejorar su vida. Yo creo que eso es una de las características básicas de esta inmigración. Como un denominador distintivo a otras, Creo que el fenómeno de Alemania, por ejemplo, era por buscar también un componente económico pero no se traían a su familia sino que luego regresaba, “hacía un dinero y me volvía” pero es que la vida de estas personas no está en Colombia ni la vida de estas personas está en Marruecos o en Senegal, sino que van construyendo la vida en otras tierras. Entonces creo que quieren cambiar de vida y la manera de cambiar de vida es cambiarlo por lo económico primero y luego por lo cultural... Querer estar conectado en el mundo, por ejemplo la revolución árabe sin Facebook no hubiera sido posible, y sin telefonía móvil, y estaban pidiendo derechos elementales y básicos como la libertad. Entonces hay una cultura global y eso es lo que hace a la gente moverse, para poderse equiparar en las mismas franjas, ¿por qué ellos no van a tener lo que nosotros tenemos, y lo que además les metemos en la tele que tienen que llegar a ser?

-M: ¿Y en concreto las que acuden al CEAS? Me refiero a las principales demandas, problemáticas...

-TS: Ha habido un giro bastante importante. Antes... los primeros acudían como plataforma, como servicio, no... tan segregado o tan de pobres, como podían utilizarlo la población autóctona, sino que ellos disfrutaban y participaban del derecho a la educación o del derecho a la sanidad, y también disfrutaban del derecho a los servicios sociales, entonces han utilizado los servicios sociales para poderse insertar, sobre todo por lo laboral y para la cobertura económica generalmente puntual. Se ha trabajado mucho los primeros años con temas de familia, por el choque de adaptación en la cultura en los adolescentes sobre todo. Sobre todo con la población latinoamericana. Ellos venían con unos esquemas de relación social pues que aquí al reproducirlos pues se han convertido pues en problemáticos y bueno el choque y el cambio de un sitio a otro es brutal, y se trabajó mucho. A día de hoy es uno de los colectivos más castigados por la crisis. Sin distinción en cuanto a tener o no nacionalidad. Quizás estamos atendiendo menos a población que no comparte idioma, pero yo creo que es o porque o no llegan o porque ya han sido expulsados. Entonces a quien atendemos ahora puede ser un marroquí que lleva quince, veinte, hasta casi rozando los treinta años, integrado un poco así de... de aquella manera pues en lo hablado, en el idioma, pero

que ya pues tiene hijos e incluso nietos en España, porque ellos siguen con sus pautas culturales, se siguen casando jóvenes y teniendo hijos jóvenes, entonces esa gente ya no tiene nada allí y se han quedado pues con la Renta Garantizada de Ciudadanía o con ayudas muy puntuales y económicas. Allí no les queda nada, aquí han trabajado en el campo o en la construcción, casi no tienen experiencia laboral, o si la tienen es en un sector muy concreto, no tienen posibilidades de formarse para mejorar y se han quedado ahí un poco como en lo pensionista...

-M: ¿Y con la Renta Garantizada están cumpliendo ese objetivo de inserción que tiene la renta?

-TS: No. Es una herramienta de control social y de paz social, y si fuera otra cosa... pues...tendría una política activa de empleo asociada. Aunque no sólo se inserta por el empleo, ese es un error que cometen todos los sistemas de rentas mínimas en España, que creen que la inserción, o que su primer componente principal tiene que ser el empleo, y no lo es.

-M: ¿Y tú cómo trabajas con una persona inmigrante? ¿Reciben algún tipo de atención especial, discriminación positiva...?

-TS: No. Yo es que... ya ni me llama la atención. Es que no... o sea es que ya ni pregunto de dónde naciste porque para mí ya es una realidad tan cotidiana y tan interiorizada que es toda una. No me cabe en la cabeza la política de discriminación positiva en inmigración. Que igual debería de ser pero no sé, me cuesta pensármela. Sobre todo con las capas jóvenes. Sí que hay pues programas determinados para tal, sobre todo más llevados por ONGs, pero en lo público no.

-M: ¿Y has tenido alguna vez problemas para entenderte en una entrevista con una persona inmigrante, ya sea por idioma por desconocimiento de la cultura?

-TS: Sí, por el idioma.

-M: ¿Y qué hiciste?

-TS: Pues a veces he utilizado el inglés, otras veces yendo muy despacio en la entrevista, y...muy pocas veces, puedo contarlas con los dedos de la mano, con traductor, que tenemos... en nuestro Ayuntamiento en Palencia tenemos posibilidades de contar con servicios de traducción.

-M: Entonces en esta línea, ¿crees que sería interesante contar con equipo de traductores y mediadores en el mismo centro de acción social?

-TS: Yo no sé si eso tiene lugar ahora... porque la gente que viene lleva años, generalmente. Entonces ya no es necesario. Yo creo que es que están ya dentro de. Los primeros años pues sí que hacía falta un poco esa adaptación y ese conocimiento mutuo, para poder...trazar líneas pero es que creo que eso ya está hecho

-M: ¿Hay un acompañamiento y adaptación, un intento de conocer la cultura desde la atención primaria con las personas inmigrantes, o más bien un control para el mantenimiento de una prestación determinada?

-TS: Yo les propongo que hagan lo que quieran y...yo estoy dando un giro al cambio de metodología, incluso les propongo que ellos me escriban el PII y yo le paso a ordenador. Entonces, ¿qué es lo que tú quieres hacer?, ¿qué es lo que yo puedo darte? Y úsame como profesional, o sea, yo lo que quiero es que me sientan como una herramienta para poder mejorar. Eso no lo entienden pero es que eso no lo entiende ni la profesión, y eso no se consiente en la normativa.

-M: En mi experiencia en el CEAS, incluso les daban el PII hecho y decían "firma".

-TS: Sí, y esa es la práctica habitual. Es la manera en que se han trabajado las Rentas Garantizadas, por ejemplo. Es una herramienta de control, y es una herramienta para dar un dinero...ni mucho para no desincentivar la búsqueda de empleo, pero ni tampoco pobre para que me llames miserable y rácano y me digas que no tengo una política social interesante y potente, y además esto ahora pues se cuida mucho porque es batalla electoral, lo social. Entonces, eso es lo que es, es lo que dice la normativa, entonces el trabajador social público, funcionario, está colocado para velar por ese tipo de cosas. Y claro, ahí entra un debate ético del profesional que dice: ¿yo tengo que hacer lo que la profesión me marca o yo tengo que hacer lo que la norma me marca? Y cuando entra en conflicto, ¿cómo resuelvo ese conflicto? Y eso ya es una tarea personal, ni siquiera de un equipo ni una institución que se podría juntar una mañana a reflexionar cómo trabajamos estos casos, o podía existir un comité de ética un poco más potente, que trabajara este tema.

Luego hay corrientes y hay una corriente como muy crítica del tema de las rentas mínimas, y que dice que no tiene que ser una mínima sino que tiene que ser una básica y entonces nos despreocupamos ya de este tema y otros que dicen que no vas a quitar las rentas de lo social...somos una profesión muy dada a la queja pero muy poco dados en dar soluciones prácticas, entonces yo con determinados... vamos es que... considero a casi todos... yo no tengo a ningún incapaz cobrando la renta, toma el PII y dime qué es lo que tú quieres hacer, dime qué te apetece. Yo sí que marco las fechas de los seguimientos, para que se acuerden de que tienen que ir a sellar al paro y que tienen que venir a verme para darle una vuelta y luego no llevarnos sustos, pero el resto de las tareas yo pretendo que nazca de...de ellos. Eso te lo va dando el tiempo también, cuándo ser más directiva o más cercana, y el tiempo también, puedes empezar con un estilo y luego con otro. Y siempre que les dices qué quieres hacer te dicen: “no no, tú dime qué es lo que tengo que hacer” Entonces a la gente además también le gusta la seguridad, porque si le marcas lo que hay que hacer entonces no me desvío de ahí y no pierdo la renta, porque a mí lo que me interesa es el dinero, no que tú me vayas a ayudar a resolver los problemas. Eso no se lo plantean. Entonces cuando les preguntas se quedan descolocados porque no están acostumbrados a ese estilo.

-M: ¿Se va más allá de la demanda expresada?

-TS: Sí, siempre. Es fundamental. Y si no se hace, mal hecho.

-M: Te lo digo por ejemplo si una persona pide una ayuda de emergencia, y se detectan otros problemas, como dificultades para relacionarse en el país por desconocimiento de normas, por lo que sea, problemas familiares u otra problemática, se va más allá, o se da la emergencia y hasta la próxima?

-TS: Sí, siempre. De hecho muchas veces hemos utilizado las ayudas económicas – ahora no, porque ahora hay muchas necesidades materiales que...cubrir- antes hemos utilizado mucho estas ayudas de enganche, para poder ir entrando y para poder ir viendo y para poder presentarte y que te vayan usando.

-M: ¿Crees que se da cierto clientelismo, o anclaje, de las personas inmigrantes en los Centros de Acción Social?

-TS: No. Yo creo que se da clientelismo en general. Eso es propio de los servicios sociales. Porque la política permite, consiente y crea que sea de esa forma. No vamos a negar que haya una realidad que...que es así. Hay una realidad que no tiene una inserción fácil o no que no tiene inserción y que tiene que ser mantenida por la sociedad. Llámalo como quieras, la infraclase, o los excluidos de los excluidos o como quieras, pero hay capas de la sociedad que... para esos estamos y para esos vamos a estar. Y sí, hemos creado un sistema de clientes, pero con gitanos, con...mucha gente. Inmigrantes yo creo que no tanto, porque... no les gusta. Ellos han venido a prosperar, no a subsistir, ellos lo utilizaban al llegar para insertarse no para ser mantenidos. Que se haya quedado enganchado alguno pues se habrá quedado enganchado alguno, pero vamos, así como términos generales, creo que hay más autóctonos enganchados.

-M: He leído un artículo en el que los autores afirman que el dotar un dispositivo especializado para personas inmigrantes, en vez de poder atender la mayoría de las demandas desde los servicios generales, o al menos en el mismo centro puede estigmatizar a las personas inmigrantes, y dar lugar a procesos de segregación. ¿Tú qué piensas?

-TS: Yo creo que es cierto, yo creo que desde los servicios sociales tienes que tratar desde la universalidad. Yo es que no lo entiendo de manera separada. Ya te digo, yo es que ya no me fijo, o sea ya familia inmigrante es que ya no pongo si es paraguaya o es ecuatoriana. Es que me da igual. Cada vez creo menos en lo especializado... cada vez creo menos en los sectores, porque cada vez se me presentan problemáticas más complejas o cada vez te metes más en la complejidad de los problemas que te hacen necesitar de una visión global y de intervenciones globales. Entonces tenemos mujeres inmigrantes en el servicio de mujer, con expediente por un tema de menores, que además va a Cruz Roja y que la tienes en alfabetización...Bueno, si se tienen que plantear cuántas categorías tienen... y luego, como tiene ansiedad por el tema del maltrato -salud mental-, el niño en educación, si se queda dormido porque trabaja mucho -comisión de absentismo-, yo que sé, que es que al final creamos un lio de recursos por... crear perfiles y personalidades tan diversas y tan complejas, que me parece, que una intervención integral, coordinada, que cada vez es más posible con la red, es más que suficiente. Y con que tenga uno o dos profesionales de referencia que

estén con ella a tope pues, más que suficiente. Entonces, no tanta gente, no tanta historia, tanto recurso, y sí todo más integrado. Cada vez creo menos en los sectores y en la segregación.

-M: La siguiente pregunta es un poco al hilo de lo que hablábamos antes. Cuándo se habla de prestaciones, las leyes, y las páginas oficiales de las propias administraciones, hablan de que el objetivo que se pretende con ellas es el de integración. ¿Se está cumpliendo ese objetivo?

-TS: Esa pregunta házselo a ellos. Sí sería bueno que se recogiera de algún modo esa visión de las personas inmigrantes. Si se sienten integrados. No tenemos una escala para medir. ¿Por qué está integrado porque va a la RGC?, ¿Por qué va a educación de adultos?, ¿Por qué va a español para inmigrantes?, ¿Por qué el chaval está yendo a fútbol? No lo sé. No hay conflictividad social. El choque de los primeros años ya ha pasado. Y creo que hacen una vida más o menos normalizada pero yo no sabría medirlo. Yo creo que sí pero no sé hasta qué punto ellos se sienten integrados. Porque se sigan reuniendo, porque sigan haciendo fiestas entre ellos, comiendo su comida o celebrando la navidad como ellos la celebran, ¿eso significa que no están integrados?

-M: ¿Qué retos tiene la atención social primaria con las personas inmigrantes? ¿Cómo crees que se podrían realizar intervenciones más eficaces?

-TS: Reduciendo la ratio de personas por profesional se podría trabajar mejor, más individualizado e integral. Pero en ese sector y en todos. No se puede trabajar como estamos trabajando. Teniendo este volumen de trabajo sólo podemos hacer control social. Pero hay que hacer lo que se puede con lo que se tiene.

Anexo 3: Entrevista número 2. (E2)

Datos:

- Realizada el 27/04/2015. Duración: 35 minutos y 16 segundos.
- Persona entrevistadora: María Casado Aceves (M).
- Persona entrevistada: Mujer, trabajadora social en un Centro de Acción Social de Valladolid. (TS).

Entrevista:

-María (M): Si tuvieras que hacerme una caracterización general de las personas inmigrantes en España, ¿qué me dirías?

-Trabajadora Social (TS): Yo de lo que conozco no enclavaría en características específicas de inmigrantes. Sólo encuentro una característica común, que es que vienen de una situación de depresión económica evidente, pero quitando un poco esa parte, el que se inserta laboralmente y tiene medios de vida, pues exactamente igual que el resto. Características propias no veo ninguna. Luego la gente más dependiente de servicios sociales, pues igual que los que tenemos aquí. Lo que sí diría es que en relación quizás a épocas precedentes, no hay un grupo de inmigrantes que vengan a trabajar solamente como se hacía antes. Como esos controles se han perdido por muchas razones, lo primero por la libre circulación en Europa, llegan inmigrantes con las mismas características de los usuarios que hay en España: gente dependiente de los servicios sociales o bien personas que vienen por otro sistema, como el tema de pateras y demás. Depresión no, sino pensando en que saben que aquí van a poder vivir de prestaciones de los servicios sociales. Esa parte quizás sea la novedosa. Pero en cuanto a los que vienen, sí hay que categorizarlos, pues o gente normal como aquí, o gente que tiene “morro” al final.

-M: ¿Y en concreto las que acuden a los CEAS? Me refiero a demandas, problemáticas...

-TS: pues aquí sí que hay dos sectores claros. Uno de problemática puntual, que viene a por una Ayuda de Emergencia, que es a lo que más vienen, y luego algunos acaban en renta. Otros vienen directamente a la Renta Garantizada. Los que vienen directamente a la Renta, mal vamos. Porque generalmente en ese sector sí que puede ser esa gente de la que hablaba antes, que llevan un tiempo, que han sido capaces de hacer papeles y traer papeles, que tienen unos costes pero ganan cero o dicen que ganan cero. Esto no es posible. Entonces hablamos de gente que se mueve en la economía sumergida, y queremos pensar que en una economía sumergida saludable, por no creer que se trata de otro tipo de mafia más perniciosa, pero están ahí en una economía sumergida, ya sea por causa de ellos o del empleador, porque por ejemplo, seguimos el servicio doméstico bajo un índice de contratación, o en sectores de la agricultura, cantidad de ellos si aseguran la vendimia, pero yo sé que están asegurando

mucho menos. Entonces claro, al final se genera una economía sumergida, ellos tienen aparentemente menos recursos y pueden acceder a unas prestaciones. Luego está el otro sector, más normalizado. Un sector puntual, de gente que está trabajando, con escasa cualificación o... algunos en sectores muy por debajo de la cualificación que tienen. Tenemos eso, gente que con una ayuda de emergencia puntual salen hacia delante. Pueden repetir ayuda, yo tengo algunos que repiten ayuda pero igual he tenido dos o tres años por el medio. Hay también familias de este tipo que están anclados, a prestaciones sociales, mientras les llega un trabajo un poco definitivo. Que algunos no sé si lo buscan (yo tengo algunos de cincuenta años en adelante que tengo mis dudas que estén haciendo algo para encontrar trabajo).

-M: ¿Cómo crees que los recortes en servicios sociales están afectando a las personas inmigrantes?

-TS: Más que al resto. Eso es evidente. Porque... tiene menos a dónde recurrir. Pero aquí, yo creo que están haciendo una gran labor las instituciones, las ONGs, que están trabajando específicamente con ellos. Están teniendo muy buena labor, y son bastantes y con muchos técnicos que tienen muy buena cualificación profesional. Hacen una labor como la nuestra pero quitando todo el trabajo de tramitaciones y demás. Pues el trabajo puede ser... más planificado. Aquí tenemos el recurso muy justo, y escaso personal, y quizás ellos pueden estar trabajando de una manera más integral.

-M: ¿Cómo es la intervención de los profesionales atención social primaria con las personas inmigrantes?

-TS: Para mí el inmigrante que entra, a nivel de recursos igual. Si hay una problemática añadida. La parte de ser inmigrante digamos... da un poco mayor gravedad, pero... también a través de lo que te decía, la derivación; eso está dando mayor cobijo. Pero por ejemplo para valoración por ejemplo, de emergencias, exactamente igual. Si cumplen requisitos y las condiciones lo requieren, porque va a salir de la situación hay que apoyar hay que apoyar.

-M: ¿Has tenido dificultades para entenderte una persona inmigrante?

-TS: Sí.

-María: ¿Y cómo lo ha solucionado?

-TS: Hay traductores.

-María: ¿Por el Ayuntamiento?

-TS: No, por Ayuntamiento no. Lo hacen también las entidades privadas. No sé bien cómo funciona pero ellos sí. A veces me han venido con el traductor. Creo que si lo tengo que hacer yo tengo que solicitarlo a PROCOMAR.

-M: ¿Hay un acompañamiento y un intento por conocer la cultura, de que el profesional se adapte un poco a las características culturales, o sólo un control para el mantenimiento de una prestación?

-TS: No. Mira una cosa que organizan siempre desde nuestro centro desde el CAI, son unas jornadas anuales, y procuro acudir casi siempre, porque me parece interesante y además cada año se abordan temas diferentes con las culturas americanas porque por ejemplo a nosotros nos vienen de Guatemala o Ecuador y nos parece igual, pero para nada tienen que ver. Claro, es diferente porque a la hora de trabajar yo creo que teniendo en cuenta todo eso..., vas con un ritmo diferente... Tú sabes que un búlgaro que acaba de llegar o un rumano es verdad que el idioma lo van a comprender bastante pronto, pero les va a costar de alguna manera, o entonces una dominicana, que generalmente llevan otro ritmo, quizás es necesario trabajar a otros niveles, a la hora de dirigir. Yo sí lo tengo en cuenta, de una manera muy sutil, porque al final mi trabajo es el mismo porque es un proyecto. Pero es una cosa muy importante, y es muy importante también conocer dentro de las propias culturas la valoración social que tiene la mujer y el hombre en algunos la mujer todavía está en estado de mayor vulnerabilidad.

-M: ¿Se va más allá de la demanda expresada? Por ejemplo, una persona que viene con la idea de recibir una ayuda de emergencia porque tenga una urgencia puntual, si el profesional ve que esa urgencia viene de otras situaciones, que hacen que esa persona en ese momento tengo urgencia, ¿se trabaja o directamente se le manda traer un justificante de los pagos de la ayuda y ya está?

-TS: No. Yo intento trabajar un poco todo, en la medida que el resto de obligaciones me lo permitan, porque además la ayuda de emergencia soluciona, y yo he visto casos

que se han solucionado una o varias ayudas pero abordándolo desde otras dimensiones. Y el trabajo ya te digo puede ser muy rápido, de haberse visto solamente dos veces, pero a través de unas orientaciones, situando lo que le pasa, se acaba solucionando el problema. Como no trabajes otras cosas no sirve para nada, pero se puede trabajar en la medida del tiempo que dispongas, pero en la medida que puedes hay que hacer.

-M: ¿Crees que se da cierto clientelismo a las personas inmigrantes?

-TS: Sí. Claro, como aquí. Lo que pasa que... no sé en qué proporción. Hay zonas en las que sí están más anclados. A ver, ellos se lo dicen unos a otros, y al final es población que como hemos partido del tema de que económicamente están más deprimidos, y esta situación de crisis mundial les ha afectado más, pues sí que puede que se enganchen más a los servicios sociales, a la primera de cambio. Las redes son más flojas sin querer. Te viene gente que no solamente tienen que hacer aquí una manutención... Detrás está mandando dinero a sus países, con lo cual aquí... viven al día y a la mínima de cambio si falla la situación del trabajo, falla todo. Mientras que una persona española tiene una cobertura diferente, porque además las redes sociales son un apoyo fundamental. Entonces sí puede haber proporcionalmente mayor clientelismo que la población digamos no inmigrantes.

-M: He leído que dotar de un dispositivo para las personas inmigrantes pueden suponer un proceso de exclusión y segregación más que de inclusión ¿Qué opinas tú?

-TS: Pues claro. Yo personalmente creo que cuando hablamos de crear un dispositivo se crea precisamente un dispositivo social, para la parte deprimida. Para los excluidos de los excluidos. Para los poco cualificados o los que no entienden, y no como dispositivo normalizado y universal. Desde la coordinación y el trabajo en red no sería necesario ese dispositivo apartado. Sí puede marcarles en exceso. Pero ahora estamos bien, sin segregar más con nuevos centros, estando como estamos. Es cierto que nos desahoga mucho. La especialización en servicios sociales generales también es básica, pero te lo da la práctica porque desde la formación, la carrera, no te especializas de nada ni conoces particularidades ni trabajar con diferentes colectivos etc.

-M: Crees entonces que si tuvieras más tiempo para cada caso, sí podría llevar una intervención más especializada en vez de tener que estar recurriendo a otros tipos de servicios, si tuviera es mas más tiempo para trabajar con cada persona y más dispositivos desde los servicios generales, por ejemplo un servicio de mediación y traducción dentro del propio CEAS desde el ayuntamiento hubo otros servicios quizá si podría realizar las intervenciones con personas inmigrantes de los servicios generales?

-TS: La inmigración es muy extensa. Si los tuviéramos desde CEAS quizás nos acopláramos, pero no sé si sería absolutamente necesario un equipo de mediadores y traductores.

Hay tanto que abordar que yo creo que eso no está bien porque con la carga de trabajo y demandas no lo podríamos absorber los CEAS.

-M: Y vemos que se habla de integración, en la propia página del Ayuntamiento de Valladolid, como una de los objetivos de los recursos y prestaciones que se ofrecen desde los Centros de Acción Social de la ciudad. ¿Se va cumpliendo ese objetivo?

-TS: Yo creo que con buen sector de ellos sí. Brotes de racismo o xenofobia va a haberlos. Pero yo creo que están cada vez más integrados. Porque es un proceso natural y algo que, yo creo que al final es muy favorable para los países. No hay que olvidar que en todo esto el que viene, viene en estado de separación, viviendo un duelo, y tenemos que partir de... eso, empatizando. Muchos de ellos, quizá por desconocimiento, piensan que estando como más arraigados aquí en su cultura eso va a ser como más suave o va a doler menos tiempo. Yo no lo sé si todos están haciendo realmente el esfuerzo, y a la vez que nosotros decimos cosas de ellos, ellos dicen cosas de nosotros. Cuanto más se integre él más, más a gusto va a estar, y yo se lo pongo fácil, pero el que tiene que hacer el esfuerzo es él. Porque aunque en la naturalidad cada vez es más fácil que haya espacios de respeto y adaptación mutua, a nivel más social, en temas laborales es él el que se va a tener que adaptar, y en temas legales, porque si no, no estará del todo inserto en la sociedad.

-M: ¿Cuál es el reto que tiene el profesional de atención primaria con el inmigrante en la actualidad, en este contexto?

-TS: Desde luego, yo me daría ya por contenta con que se diera un trato igualitario a todos los niveles. Y para llegar a esa igualdad, en algunas cosas hay que subir y en otras hay que bajar, porque claro, ellos tienen más que perder en algunas cosas. Hay que darles más, pero también en otras pues ser más directivo. No hay que exigir por el hecho de ser inmigrante, pero tienen que realizar un esfuerzo, porque una titulación básica como graduado por ejemplo o el idioma, no le dan importancia y sí la tiene. Es ponernos un poco pesados y exigirles en ese sentido, mientras que en otros aspectos, como... el tema de requisitos, abríles más la mano, porque claro, lo tienen más difícil. También respetar más los tiempos, y que no se sientan discriminados ni por nosotros ni por la población en general...y...en eso tenemos un papel fundamental los servicios sociales, en lo que...respecta a la sensibilización.

Anexo 4: Entrevista número 3. (E3)

Datos:

- Realizada el 27/04/2015. Duración: 12 minutos y 23 segundos.
- Persona entrevistadora: María Casado Aceves (M).
- Persona entrevistada: Mujer, trabajadora social en un Centro de Acción Social de Valladolid. (TS).

Entrevista

-María (M): ¿Si tuvieras que hacer una caracterización muy general de las personas inmigrantes en España qué me dirías?

-Trabajadora Social (TS): Personas que vienen fundamentalmente por una necesidad económica en su país de origen. Según mi percepción, por lo menos, es que... se trata de una inmigración de carácter económico, en edad de trabajar y procedente de Europa del Este y Marruecos principalmente. En su gran mayoría sí disponen de permisos de residencia.

-M: ¿Y en concreto las que acuden al CEAS? (problemáticas, demandas, perfil general...)

-TS: Pues los que acuden al centro en el que yo trabajo normalmente a por lo que vienen es a por rentas mínimas o ayudas de emergencia. Y la verdad es que con esa Renta no tienen para vivir. Lo complementan a veces con algún empleo temporal con

el que se pueda compatibilizar o incluso con alguna ayuda de emergencia de vez en cuando. Les hay trabajadores y les hay no trabajadores, como todo, pero yo veo a las personas inmigrantes un colectivo por lo general muy cumplidor y predispuesto.

-M: ¿Cómo crees que los recortes en servicios sociales están afectando a las personas inmigrantes?

-TS: Yo creo que a ellos se les restringe más a la hora de reunir y recoger papeleo y documentaciones, traducir, etc. Les implica más gastos, y muchas más dificultades para...conseguir una prestación. En conclusión...más trabas que el resto, entonces... bueno... cabe preguntarse hasta qué punto es equidad si... se exige lo mismo aunque las dificultades sean distintas.

-M: ¿Cómo es la intervención realizada desde la atención social primaria con una persona inmigrante? (con esta pregunta me refiero a si existe una discriminación positiva, si se trabaja de otro modo, si se tienen en cuenta todas las dimensiones que le puedan afectar...)

-TS: Eso va en función de cada profesional, como quieras atender a las personas que acuden y cómo te organices para compatibilizarlo con todos los papeles y tramitaciones y demás. Lo ideal es individualizar. Y actuar sobre las limitaciones u obstáculos que le puedan afectar más por el hecho de ser inmigrante...y en el resto de cosas pues igual.

-M: ¿Ha tenido alguna vez dificultades para entenderse en una entrevista con una persona inmigrante?

-TS: Sí, bastantes. En idioma.

-M: ¿cómo se superó ese obstáculo para el entendimiento?

TS: Con gestos o si es algo más mecánico te entiendes mejor. Las entidades nos ayudan si hay una dificultad así más importante, pero en atención primaria nosotros no contamos con equipo de traducción o de personas que te ayuden a entenderte, ni en ese aspecto ni en... en quizás otros, como temas de entendimiento ya no por idioma sino por cultura entre profesional y usuario.

-M: ¿Hay un acompañamiento y adaptación, un intento de conocer la cultura y de adaptarte a la persona, o más un control para el mantenimiento de una prestación determinada?

-TS: El sistema creado es de control. No me gusta que vengan personas de otros sitios y ver que llegan para entregar algo firmar y ya está. Están acostumbrados a eso porque otros profesionales así intervienen. Como he dicho antes... eso va en cada profesional. Yo, por mi parte, me muevo mejor en una relación de confianza y cualquiera lo haría, pero todo el trabajo, la falta de tiempo, tener que rendir cuentas de cuantos expedientes abrimos, cerramos, cuantas ayudas tramitamos... cuantos servicios a domicilio, cuantos días llevamos de retraso en un BVD..., a veces perdemos de vista las personas y nos acostumbramos a ese trabajo de administración pura y control. Yo intento no caer en ese error, puesto que no fue eso lo que...estudié.

-M: ¿Se va más allá de la demanda expresada?

-TS: Tiene... una respuesta muy similar a la otra. Siempre intento ir más allá, porque sino la persona va a volver con una situación empeorada porque tú has fracasado en tu función y no has sabido ver la demanda implícita. Pero a veces ocurre, que si necesita un dinero puntual recoges y tramitas y te desentienes. Es vergonzoso decirlo pero es una realidad que no se puede negar. Y eso es lo que lleva luego a tener personas que no consiguen ser independientes de los servicios sociales.

-M: En ese sentido y según lo que dices sobre la dependencia, ¿crees que se da cierto clientelismo de las personas inmigrantes que acuden al CEAS?

-TS: Hay caraduras españoles, caraduras marroquíes, buena gente española y buena gente marroquí. Y también profesionales desbordados y un sistema que en cierta parte permite que ese clientelismo ocurra. En proporción, no sabría decirte. La mayoría no quieren venir, y no les gusta depender. Han venido a mejorar su calidad de vida, no a tener una ayuda mínima y subsistir del Estado.

-M: He leído un artículo en el que los autores afirman que el dotar un dispositivo “especializado” para personas inmigrantes, en vez de poder atender la mayoría de las demandas desde los servicios generales, puede estigmatizar a las personas inmigrantes, y dar lugar a procesos de segregación. ¿Qué opinas sobre ello?

-TS: Sí, claro que puede segregar, pero no sabría cómo se podría integrar todo en un CEAS, las necesidades son las mismas, sólo pueden cambiar quizás las causas, pero con contar con profesionales que tengan tiempo, formación y recursos suficientes, y menor número de personas, podría perfectamente atender a las personas sin tener que clasificarlas separándolas por centros.

-M: Uno de los objetivos de los que se habla con respecto a los servicios y prestaciones que se ofrecen desde el CEAS, en las leyes y páginas oficiales de las administraciones públicas, es la integración. ¿Crees que este objetivo se está cumpliendo en la actualidad?

-TS: El sistema, no se lo pone fácil. Mayores obstáculos para temas de papeles, para acceso a prestaciones, para acceso a un trabajo que no sea precario. Entonces, los profesionales...Intentamos hacer lo que podemos con lo que disponemos...y si se consigue o no...pues en algunas personas sí, en otras quizás se vayan quedando un poco en camino intermedio y no lleguen a salir de esa zona... de riesgo...de caer en procesos de exclusión, o de estar en contacto permanente con nosotros.

-M: ¿Qué retos tiene el profesional de la atención primaria con las personas inmigrantes? ¿Cómo crees que se podrían realizar intervenciones más eficaces con respecto a éstas desde los servicios de atención primaria?

-TS: Pues... lo primero es trabajar con la sociedad... porque su objetivo de entrada no es quitar trabajos...sino tener mejor vida... y promover que participen más activamente en la sociedad, y más libremente en su camino a la integración desde los CEAS. También pienso que programas de mediación intercultural son necesarios para unir un poco al profesional y a la persona inmigrante. Si no, siempre va a haber ahí un choque de estilos, de tiempos, o incluso de actitudes que van a poner...como decirlo...más barreras a ese proceso del que hablábamos.

Anexo 5: Entrevista número 4. (E4)

Datos:

- Realizada el 29/04/2015. Duración: 32 minutos y 04 segundos.
- Persona entrevistadora: María Casado Aceves (M).

- Persona entrevistada: Mujer, trabajadora social en un Centro de Acción Social de Valladolid (TS).

Entrevista:

-María (M): ¿Si tuvieras que hacer una caracterización general de las personas inmigrantes en España qué me dirías?

-Trabajador Social (TS): Yo veo un colectivo muy heterogéneo pero tienen en común una característica, que es que son inmigrantes de tipo económico: la razón principal es la búsqueda de mejores condiciones de vida a través del empleo. Tienen en común también unas especiales dificultades añadidas que el resto de la población. Llegaron a España en un momento en que había trabajo y lo encontraban, y ahora no lo encuentran, por eso... yo creo que son más vulnerables a la crisis que el resto de la población. Por motivos de idioma, tanto europeos como...no europeos...por...falta de habilidades... ellos antes venían, trabajaban, y ahora... no tienen habilidades para moverse en los círculos de búsqueda de empleo.

-M: ¿Y en concreto las que acuden al CEAS? (problemáticas, demandas, perfil general...)

-TS: En Valladolid las demandas pues son las mismas que otros colectivos en situación de necesidad, pero habiéndoles afectado la crisis en mayor medida. Si antes había equilibrio entre demandas económicas y demandas en temas de extranjería, ahora al ser personas en su mayoría ya asentadas, son menos jurídicas y más económicas. Aunque... sigue habiendo demandas en temas de extranjería.

-M: ¿Cómo crees que los recortes en servicios sociales están afectando a las personas inmigrantes?

-TS: Mayor nivel de exigencia al haber menos dinero. Mayor exigencia en lo que se refiere a... las contraprestaciones. Por ejemplo en la renta, ha habido un cambio de normativa, donde a las personas extranjeras se les empezó a aplicar las mismas exigencias que a los nacionales para presentar documentación. No ha tenido tantos efectos negativos como esperábamos pero no deja de ser un... hándicap y un obstáculo a mayores.

-M: ¿Cómo es la intervención realizada desde la atención social primaria con una persona inmigrante? ¿Es diferente, o igual al resto de población?

-TS: Desde mi actuación es exactamente igual. Yo les digo que cumpla una función de apoyo y una función de control. Y sí tengo en cuenta algunas especificidades quizás para los proyectos individuales, y me intento adaptar, y orientar mucho hacia servicios específicos, en este caso para las personas inmigrantes. Pero en mi atención, es la misma. El único matiz son las derivaciones que hago.

-M: Y en ese mismo sentido y continuando con lo que dices, entonces, ¿consideras que trabajas más el acompañamiento, o más bien el control para el mantenimiento de una prestación determinada?

-TS: No, yo les hablo de esa doble función. No puedo obviar que tengo que hacer esa función directiva, pero también me intento adaptar a las circunstancias. Sí que es verdad que... por ejemplo... las circunstancias culturales, intento que se adapten a la cultura de aquí, porque para la búsqueda de empleo lo van a necesitar, da igual cuáles sean sus raíces, porque para el trabajo tienen que adaptarse.

-M: ¿Has tenido alguna vez dificultades para entenderte en una entrevista con una persona inmigrante? ¿Cómo se superó ese obstáculo para el entendimiento?

-TS: Al principio sí. Hace tiempo, con el boom. Después se ha ido superando con otros compatriotas, o con los hijos de los propios inmigrantes, gestos y otros experimentos. De otro lado, mantenemos coordinación con entidades privadas que nos ayudan en ese aspecto si lo necesitamos. Y es algo necesario, porque si no te entiendes con una persona... no puedes intervenir con ella...

-M: ¿Se va más allá de la demanda expresada?

-TS: Si se hace un buen trabajo, así debería ser. Siempre debería hacerse, sino, no sería intervención social. Al menos yo trato de hacerlo y quiero pensar que mis compañeras también atienden demandas implícitas a parte de las explícitas.

-M: ¿Piensas que se da cierto clientelismo de las personas inmigrantes a los servicios sociales?

-TS: Puede que se esté dando. Hay que tener en cuenta que los inmigrantes que llegan son los más excluidos. Es importante, no estoy generalizando. Hablo de quienes vienen al CEAS. Los que vienen aquí sí porque son los más excluidos y con mayores dificultades. Sus dificultades son muy difíciles de superar. Buscan a veces una serie de cosas que no pasan...obligadamente por el trabajo. Entonces si no tienen esa idea de trabajar como sí lo hacen el otro grupo que no llega a los servicios sociales, y se

encuentran con un sistema que les ofrece una garantía de mínimos...pues...su trabajo al final va a ser mantener eso.

-M: ¿Piensas que los servicios especializados para inmigrantes pueden ser segregadores?

-TS: Sí. Ese siempre ha sido un debate que ha estado ahí. Yo creo que son necesarios, y su objetivo debe ser... que las personas que atienden, den el salto a los servicios normalizados... primarios. Con la complejidad es raro, tendrías que clasificar a la gente en varios montones, y no sólo en uno. Y a ver cómo haces eso. De hecho, la población inmigrante, se cruza con otras problemáticas. Pero son necesarios e importantes, pero ya te digo, para que den el salto a los CEAS.

-M: Uno de los objetivos de los que se habla con respecto a los servicios y prestaciones que se ofrecen desde el CEAS, en las leyes y páginas oficiales de las administraciones públicas, es la integración (entendiendo que con ello se refieren a inclusión social) ¿Crees que este objetivo se está cumpliendo en la actualidad?

-TS: En una parte, no. Hay un grupo de población o determinados colectivos que tienen dificultades muy grandes para cumplir con ese objetivo. Es un objetivo muy ambicioso, y un proceso muy largo... no es fácil y depende mucho de las políticas que se lleven a cabo y el modelo en el que se basen. (Multiculturalismo, asimilacionista, intercultural....) Existen aún, grandes desigualdades, y grandes bolsas de exclusión que no sólo depende de nosotros, pues se trata de un tema estructural, y de falta de igualdad de oportunidades.

-M: ¿Qué retos tiene el profesional de la atención primaria con las personas inmigrantes? ¿Cómo crees que se podrían realizar intervenciones más eficaces con respecto a éstas desde los servicios de atención primaria?

-TS: El reto principal es una buena coordinación y trabajo en red, entre entidades y equipos que apoyen las actuaciones del trabajador social de referencia, y guiarnos de modelos de otros países, conocer, estudiar, investigar más, mejorar los procesos...en fin... trabajar para mejorar... qué difícil en estos tiempos, pero es más necesario en épocas así. No se puede improvisar, y tenemos que atender a más, y con situaciones más difíciles. Entonces, hay que cambiar, adaptarse, y mejorar.