

CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN
TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES

**LOS SERVICIOS SOCIALES
EN EL MEDIO RURAL**

II JORNADAS

**26-28 MARZO
CARMONA - SEVILLA**



MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIA GENERAL PARA LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCION GENERAL DE ACCION SOCIAL

JUNTA DE ANDALUCIA
Consejería de Trabajo y Bienestar Social
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES



CUADERNO DE TRABAJO

* PONENCIAS MARCO

Maqueta y compoñe: LAIEN composición.

P.º Echeagaray y Caballero, 10, 3.º C. 50003 Zaragoza.

Teléfono: (976) 43 77 10

Impime: Germinal

C/. Sepulcro, 21. 50001 Zaragoza

Teléfono: (976) 29 13 04

PONENCIA

**LAS ESTRUCTURAS
BASICAS: OBJETIVOS Y
FUNCIONES**

Por:
GUSTAVO GARCIA HERRERO
Asistente Social

Las estructuras básicas de Servicios Sociales en el medio rural

Funciones

Bajo el impulso de la democratización de los municipios, a partir del año 1979, en algunas ciudades de tipo medio y grandes, comenzó a generalizarse un modelo de Servicios Sociales cuyas características más sobresalientes eran su carácter descentralizado —en barrio o distrito— y lo que les daba nombre, su ámbito de actuación comunitaria: los servicios sociales comunitarios. Se ponía así en crisis el modelo tradicional de servicios sociales, insitucionalizados, excesivamente vinculados a estructuras físicas, al modelo de servicios sociales cuya única definición se encontraba en el carácter marginal de los colectivos específicos a los que cada tipo de servicio procuraba atención.

Hubo un segundo momento, esta vez bajo el impulso del nacimiento de las Comunidades Autónomas, una vez que asumen las competencias en la materia, en el que estos Servicios Sociales Comunitarios comienzan a desarrollarse también en territorios rurales. Muy pronto existe un número tal de «experiencias» que permite una reflexión colectiva sobre su práctica, y que lleva de inmediato a la conclusión de que el modelo de Servicios Sociales Comunitarios nació en la ciudad, si bien es un modelo válido en sus líneas generales, no servía miméticamente trasplantado para los ámbitos rurales. Nace de esta conclusión una línea de definición del modelo específicamente rural, de gran dinamismo, y en la que continuamos inmersos en estas segundas jornadas.

La definición del término «ESTRUCTURAS BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES» en el Primer Seminario Estatal sobre Servicios Sociales en el medio rural (Graus, octubre 1985), y su generalización en Daroca (diciembre 1985), en las Primeras Jornadas, supuso un momento clave en esta definición del modelo.

Pero tal definición, —Estructuras Básicas—, llevaba implícita un reto fundamental, casi podríamos decir que histórico; porque si se define la estructura básica, inmediatamente surge la cuestión: ¿qué utilidad tiene definir la base de una estructura, si no se culmina sobre ella la estructura como tal?

Así, lo que en su origen fueron unos servicios sociales más —los especializados y los comunitarios—, ahora se convertían en algo más profundo, en el cimiento, la base, de una nueva estructura; pero el reto entonces era definir esta estructura, para que la base tuviera toda su coherencia.

Pero, ¿qué es una Estructura?: una estructura es, en definitiva, un instrumento, no un fin en sí misma; es un instrumento organizativo que soporta, en este caso, un conjunto de prestaciones.

De tal manera que el reto tampoco terminaba en la definición de la estructura; porque para definir la estructura (el soporte organizativo) había que definir en última instancia el concepto mismo de Servicios Sociales; y es que el continente inevitablemente está condicionado por el contenido; así un saco será un buen continente para transportar patatas, pero sería ridículo para transportar agua y hasta peligroso para transportar un ácido potente o uranio enriquecido. O con otro ejemplo, un buen diseño de la estructura de un edificio se valorará en función del fin para el que se quiere destinar: el edificio puede ser un excelente local de espectáculos, pero su uso como viviendas u oficinas sería impensable; a ningún arquitecto se le ocurriría diseñar la estructura de un edificio sin conocer previamente el uso —la funcionalidad— del mismo.

Pues algo así ha ocurrido en lo que a los Servicios Sociales se refiere: ha existido una carencia casi total de definiciones y debate conceptuales —sobre el concepto mismo de Servicios Sociales—, mientras se desarrollaban considerablemente los modelos organizativos, estructurales.

Sin embargo, no todo ha sido tiempo perdido: parece claro que aun sin ser un modelo conceptual claro —o con un modelo contradictorio—, las estructuras organizativas que la práctica ha ido consolidando como válidas han conseguido poner en crisis el

modelo conceptual vigente, y han sentido en buena medida las bases de una nueva conceptualización. Podríamos afirmar que hemos supido lo que sería un proceso lógico por altas dosis de intuición.

Pero parece claro que llegados a este punto, y tratándose de profesionales, no podemos conformarnos con la intuición: es necesaria una elaboración reflexiva y racional, sin olvidar la experiencia acumulada. Es necesario elaborar un proceso lógico que comience con la definición del contenido —SERVICIOS SOCIALES—, para una vez definido poder señalar cuál es la ESTRUCTURA más idónea para la misma; y definida ésta, terminar reflexionando sobre cuál es la base más adecuada —LA ESTRUCTURA BASICA—.

Dispersión o Sistema

Mientras el debate sobre Servicios Sociales se ha mantenido en niveles de abstracción, la impresión general ha sido que todos coincidiáramos en un mismo modelo «racional, participativo, descentralizado, dinamizador, promocional...». Sin embargo, cuando ha llegado el momento de concretar este modelo, han comenzado a aflorar con fuerza dos líneas bien diferentes.

Una de ellas apuesta por un modelo asistematizado, en el que la palabra clave es COORDINACION: las distintas Administraciones Públicas y la iniciativa privada coinciden en las mismas actuaciones, en el mismo territorio; a lo más que se aspira es a que todas ellas se coordinen, para no reproducir las irracionales situaciones del pasado, y aun en muchos casos presente. ¿un modelo cuya médula sigue siendo la definición sectorial del contenido de los Servicios Sociales: Tercera Edad, Minorías Étnicas, Minusválidos, Transeúntes, Mujer, Infancia, Juventud...? Y también como un sector más, los Servicios Sociales para la Comunidad. Como tal definición sectorial, sigue provocando la indefinición, frente a lo que dicen «otras áreas», porque si los Servicios Sociales se preocupan, por ejemplo, de las minorías étnicas como tales, o de los minusválidos, o de la Tercera Edad, siempre quedará el problema del papel que en relación con estos colectivos tienen las «áreas» de sanidad, educación, cultura, vivienda, deporte, ...

Si éste es uno de los modelos, el otro es una alternativa sistemática en el que la palabra clave ya no es coordinación, si no INTEGRACION, ESTRUCTURA. Este modelo sistemático se basa en una definición clara del contenido de los Servicios Sociales, no en función de los colectivos específicos tradicionales, si no en el binomio CIUDADANO-NECESIDAD. Así definidos los Servicios Sociales están a nivel de homogeneidad con otros sistemas (Sanidad, Educación, Cultura etc.), que también definen su intervención en función de ciudadano-necesidad. La clave pues de este modelo sistemático, será definir con precisión que necesidades del ciudadano exigen la respuesta de los servicios sociales. En un segundo momento una definición sistemática requiere de un esquema estructural que establezca una clara delimitación de competencias —sin que exista duplicidad en las mismas para un mismo territorio— y la integración de todas ellas en un concepto de RED.

Por este modelo sistemático hemos optado en algunas Autonomías; los dos ejes de la definición de este SISTEMA lo constituyen:

- La Ley de Ordenación de la Acción Social, como instrumento jurídico de definición del sistema.
 - La Planificación, como instrumento de racionalidad de la intervención, en su doble fase:
 - a) El Mapa, como instrumento técnico de análisis.
 - b) El Plan Regional, derivado del Mapa, como instrumento político de intervención.
- Así pues, las Estructuras Básicas de Servicios sociales serán, ni más ni menos, que un elemento del Sistema. Para encontrar toda su coherencia es necesario definir, aun cuando sea brevemente, el contenido de tal sistema.

No es este el momento para acometer esta tarea en profundidad; tiempo y ocasión tendremos para ello y espero que a no tardar. No obstante, es conveniente una breve aproximación al tema, a la definición del Sistema, que nos permita con coherencia formular el desarrollo del título de esta intervención: funciones de las Estructuras Básicas de Servicios Sociales.

La Política Social. Sistemas Públicos de Protección Social

Todo Estado moderno define, como uno de los elementos que justifican su propia existencia como Estado, una política redistributiva de la riqueza, entendiéndose que ésta constituye en mayor o menor medida un bien social—generado socialmente—que no puede ser acaparado sin límite por un reducido grupo de ciudadanos.

Todas las Constituciones modernas —Documentos fundacionales de un Estado— reconocen que todos los ciudadanos, por el hecho de serlo, son portadores de derechos —a la salud, a la educación, al empleo, a la vivienda, a la cultura, y que corresponde a los poderes públicos hacerlos efectivos.

Desde el nacimiento de los Estados, ya en la alta Edad Media, esta atención a las necesidades sociales de los ciudadanos se entienden como atenciones a aquellos ciudadanos que no pueden atender por sus propios medios, sus necesidades más básicas; y esta atención se lleva a cabo con una estructura inespecífica, asistemática, que es la Beneficiencia Pública. Aun en el siglo pasado, toda la Sanidad y la educación pública se gestionaron en el marco de la Beneficiencia en el Estado Español.

Pero la evolución social —y con ella la de los Estados— va configurando con perfiles propios, **sistemas públicos** diferenciados que se separan del ámbito inespecífico de la beneficiencia; son sistemas bien definidos que procuran atención a un tipo determinado de necesidades sociales, que generan sus propias estructuras para gestionar unas determinadas prestaciones básicas; sistemas que una vez configurados como tales generan sus propias dinámicas de evaluación. Así se perfilan cuando menos los Sistemas Públicos de Sanidad, Educación, Vivienda y el de Promoción de Empleo y Protección al desempleo.

De manera que puede afirmarse que la Política Social de un Estado se manifiesta a través del contenido de los Sistemas Públicos de Protección Social que establece, de su contenido y desarrollo. Ocurre también que esta política social va ampliando su techo, no sólo por la evolución de los Sistemas Públicos establecidos, sino por la configuración de nuevos Sistemas; en el momento actual, la Cultura, el Deporte, y también los Servicios Sociales, pugnan por abandonar el campo de las actuaciones dispersas, de lo asistemático, para configurarse como nuevos Sistemas Públicos de Protección Social; son, por así decirlo, Sistemas Emergentes.

El Sistema Público de Servicios Sociales

Conviene, pues, trazar los rasgos generales de lo que debe ser este Sistema Público de Servicios Sociales. No se trata de relatar «lo que es», por que aún no es en el sentido que un Sistema Público encuentra su existencia; se trata de debatir «lo que de-

be ser*; estamos ante un reto colectivo. Las siguientes consideraciones no son, en consecuencia, otra cosa que la aportación personal a este debate colectivo.

Los elementos que definen un Sistema son, cuando menos, los siguientes:

1. **Ámbito de necesidades sociales** a las que procura respuesta.
2. **Derechos sociales** que reconoce el ciudadano.
3. **Prestaciones básicas** que genera.
4. **Estructura** que hace efectivas tales prestaciones.

1. Definir con claridad el ámbito de necesidades sociales a las que el Sistema Público de Servicios Sociales ha de procurar respuesta, es la primera condición para definir el resto de sus elementos. Es la primera condición para abandonar el campo de lo sectorial y, en definitiva, de lo marginal.

Cuál puede ser este ámbito concreto de necesidades sociales a las que el emergente Sistema Público de Servicios Sociales procura respuesta:

— Las necesidades que justifican la respuesta sistemática de la sociedad a través de los Servicios Sociales, ya que marcan la diferencia con otros Sistemas Públicos son las **necesidades derivadas de las carencias o limitaciones del ámbito de convivencia básico**. Ámbito de convivencia básico entendido como esa unidad primera de convivencia (familia, comunidad religiosa, comuna, pareja...), en la que la persona encuentra satisfacción a sus necesidades de subsistencia, a su afectividad —a su sexualidad—, y en ocasiones de su vida, la necesaria socialización. Si este ámbito no existe, o si es limitado para cumplir sus funciones, los Servicios Sociales habrán de procurar la cobertura de tales necesidades, a través de las prestaciones que más adelante veremos.

Este bloque de necesidades derivadas de la carencia o limitaciones de convivencia básica, constituyen «el cuerpo» del sistema. Pero situaciones de estrategia o coyuntura hacen que hoy por hoy el sistema haya de procurar respuesta además a otros tipos de necesidades sociales:

— **Necesidad de acceder a las prestaciones que los demás Sistemas Públicos tienen establecidas**, de tal manera que todo ciudadano puede beneficiar de la Sanidad, la Educación, la Vivienda, la protección de Desempleo, la Cultura, el Deporte... en condiciones normalizadas, sin que su edad, sexo, condición física, psíquica, sensorial o social le excluyan de las mismas, y sino que por tales circunstancias tengan que recurrir a respuestas marginadas.

— **Necesidades de convivencia social**, entendiéndose que la convivencia social es una exigencia del desarrollo de la persona y de los colectivos y que existen riesgo o situaciones que a determinados ciudadanos o colectivos les sea restringida esta convivencia social por diferentes circunstancias.

Así pues, será sujeto de la acción del Sistema Público de Servicios Sociales:

- CIUDADANO con necesidades derivadas de las carencias o limitaciones de su ámbito de convivencia básica.
- CIUDADANO con necesidad de acceder a las prestaciones de los distintos Sistemas Públicos de Protección Social.
- CIUDADANO con necesidades de convivencia social.

Si éstas con las necesidades a las que el Sistema ha de procurar respuesta, la cobertura de las mismas habrá de efectuarse a través de un conjunto de prestaciones básicas. Estas prestaciones básicas serían las siguientes:

- Prestaciones de Información y Orientación
- | | | | | |
|-----------------|----------|-------------------|---|--|
| Individualizada | de grupo | a la colectividad | } | • De las Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. |
| | | | | • De las Prestaciones de otros Sistemas Públicos. |

- Prestaciones de Atenciones Domiciliarias.
- Prestaciones de Alojamiento.
- Prestaciones de Prevención, inserción y cooperación social.

Estas prestaciones básicas tendrán que concretarse en Servicios Sociales y Prestaciones Económicas bien definidas (Prestaciones económicas, prestaciones técnicas, prestaciones en especie).

Una vez definido este conjunto de Servicios Sociales y Prestaciones económicas, y para culminar la definición del Sistema, será necesario su **estructuración**, esto es, señalar el nivel competencial para cada una de ellas dentro de las Administraciones Públicas.

Esta estructuración requiere de unos criterios; dos son, a nuestro juicio, estos criterios:

1. Cada Servicio Social, cada Prestación Económica ha de tener un solo nivel competencial, excluyente de cualquier otro, para un determinado territorio.
2. Un ente público de ámbito territorial superior no asumirá competencias que puedan ser asumidas por un ente público de ámbito territorial inferior.

Si esto es así, podemos decir que sólo quedan fuera del ámbito de competencia municipal los siguientes:

- Servicios Residenciales de alta especialización.
- Servicio de Adopción y Acogida Familiar.
- Prestaciones Económicas en forma de Pensión no contributiva por ancianidad y enfermedad.
- Prestaciones Económicas en forma de Becas para estancias en Centros de carácter residencial.

Y, por supuesto, lo relativo a la planificación provincial o regional y el desarrollo normativo. Diseñado así en sus líneas generales los fundamentos, el contenido y la estructura del Sistema Público de Servicios Sociales, ya estamos en condiciones de considerar dentro de él las funciones de ese ente que hemos dado en llamar estructuras básicas.

Las estructuras básicas de Servicios Sociales

En el breve diseño que hemos realizado de la Estructura del Sistema Público de Servicios Sociales, se ha considerado a la institución municipal —esto es, a los Ayuntamientos por sí mismo agrupados—, como el soporte del bloque mayoritario de competencias. Esto nos lleva, cuando menos, a una doble conclusión:

1. Que ha de ser en el ámbito municipal en el que se asienten las estructuras básicas del Sistema. (Lo que, por otra parte, no supone novedad alguna respecto a lo ya definido el pasado año en los Encuentros de Graus y Daroca.)
2. Que si bien el enunciado municipalista es claro en la estructuración del sistema, la realidad nos dibuja un panorama muy diferente en lo que se refiere a implicación de los Ayuntamientos en la prestación de Servicios Sociales y más crudo aún si nos referimos a Ayuntamientos del medio rural. Por ello, las Estructuras Básicas de Servicios Sociales tienen hoy la función clave de definir e impulsar en el municipio (o grupo de municipios correspondiente), el conjunto de Servicios Sociales y Prestaciones Económicas que la realidad demanda y que competencialmente le sean propias.

Con el diseño del Sistema efectuado, y con estas dos reflexiones, ya es posible redifinir las funciones que corresponden a estas Estructuras Básicas, dentro del sistema Público de Servicios Sociales:

1.ª FUNCIÓN: Constituyen la **Atención Primaria** del Sistema, y como tal la «puerta de entrada» al mismo, según expresión ya popularizada. Conviene aquí detenerse en una primera reflexión: No se trata solamente de ser la puerta de entrada —la base— del sistema municipal, sino la puerta de entrada —la base— de todo el sistema. Y conviene resaltarlo, porque con frecuencia se olvida; así, mientras en la teoría y en la práctica va configurándose este modelo de Estructura Básica como «la puerta» de todo el entramado municipal en Servicios Sociales, sin embargo coexisten en el mismo territorio actuaciones de otras Administraciones (Autonómicas y Estatales), de forma paralela, con sus propias «puertas de acceso» diferenciadas: Servicios de Información especializados, Centros Base...

Si se comparte el objetivo ya señalado de configurar un auténtico Sistema Público integrador y racionalizador de la actual dispersión, uno de los elementos que mejor puede contribuir a lograrlo es precisamente una única puerta de entrada para que el ciudadano pueda acceder a las diferentes prestaciones, sea cual sea el nivel de competencia en el que éstos se ubiquen. La consecuencia práctica de este planteamiento es evidente: no tiene demasiado sentido configurar estructuras básicas aisladas en sí mismas, ni tan siquiera proyectadas exclusivamente sobre el ámbito de actuación municipal —aun cuando dependan competencialmente de la estructura municipal—. Es necesario que la configuración de estas Estructuras Básicas se fundamenten en un sistema global previamente definido por Ley —y coyunturalmente por el sistema de acuerdos entre las distintas Administraciones locales, provinciales en su caso, autonómicas y estatales—, de forma que todas ellas reconozcan y respeten a la institución municipal y dentro de ella a las Estructuras Básicas, como la puerta de acceso a través de la cual los ciudadanos puedan acceder a las prestaciones del sistema, sea cual sea la Administración responsable de hacerlas efectivas.

Este reconocimiento por parte de todas las Administraciones hacia las Estructuras Básicas, es lo que realmente puede dotarlas de su pleno contenido, y es paso indispensable para la configuración de un Sistema.

Pero, ¿qué alcance damos al término «Atención Primaria»? Fundamentalmente nos estamos refiriendo a que a estas Estructuras Básicas les corresponde directamente hacer efectiva la primera de las prestaciones básicas que el Sistema ha de garantizar: la Información y Orientación.

Vamos a analizar esta prestación, en su forma y en su contenido.

En primer lugar, en su contenido: la información y orientación ha de referirse: 1.ª a las prestaciones del propio Sistema de Servicios Sociales; y 2.ª a las prestaciones que garantizan otros Sistemas Públicos de Protección Social (Salud, Educación, Vivienda, Cultura, Empleo, Deporte...), como forma de avanzar en la normalización de las respuestas a los problemas del ciudadano. De tal manera que desde una Estructura Básica no se podrá considerar «atípico», como hasta la fecha hemos contemplado en ocasiones el hecho de que tengan que difundir informaciones sobre lo que hemos venido llamando «otras áreas». Es ésta una función que encaja de lleno en las Estructuras Básicas, si damos por válido el esquema utilizado para definir el Sistema Público del que estas Estructuras son la base.

Quizás algún día se configure un «Super-Sistema» de Bienestar Social, en sus estructuras propias, y se libere al Sistema de Servicios Sociales de esta función de información y orientación respecto a las prestaciones de los demás Sistemas Públicos; pero mientras esto no sea así, la trayectoria histórica de los Servicios Sociales (atenciones al marginado, al que «estaba al margen» de la acción de los otros Sistemas), nos obliga a ello, dentro de una nueva dinámica de normalización.

En segundo lugar, y atendiendo no ya al contenido, sino a la forma, hay que desecher la idea de que la información y orientación son «más o menos» equiparables a la actividad de «la permanencia del Asistente Social», al trabajo individualizado. Esta prestación —información y orientación—, puede referirse a una persona o grupo familiar, pero no es menos importante cuando se refiere a grupos o a la colectividad.

Por eso no sólo se trata de establecer una buena dinámica de «tratamiento de casos», sino que en esta prestación encaja

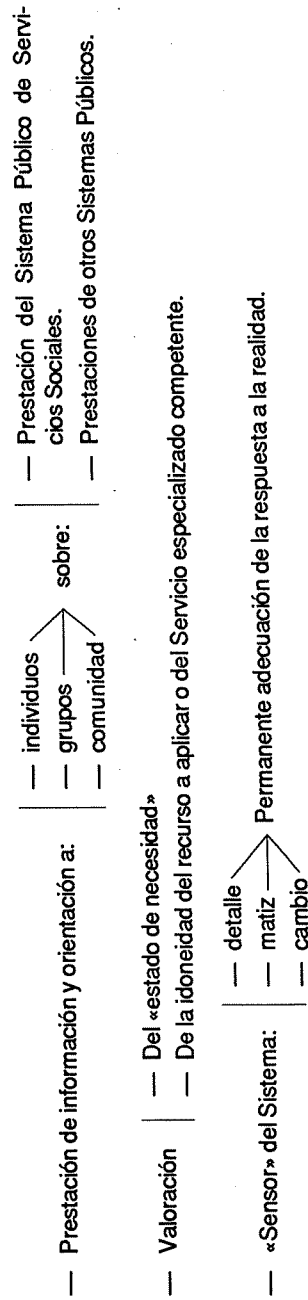
todo el trabajo con los grupos, en lo que a información y orientación se refiere, y también hacia la comunidad, de tal manera que exigirá también un buen conocimiento de las técnicas grupales y de los medios de comunicación.

Junto a esta prestación básica de información y orientación de recursos propios y de la de otros Sistemas Públicos, a individuos, grupos y comunidades, las Estructuras Básicas en cumplimiento de su función de Atención Primaria, tienen otro cometido importante: la valoración, y en esta ocasión ya referida exclusivamente a las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales. La valoración es una función necesaria en todo sistema, por cuanto muchas de sus prestaciones sólo se hacen efectivas —o dicho de otra manera, el ciudadano sólo tiene derecho a las mismas— si concurren en él un determinado estado de necesidad.

Así pues, a las Estructuras Básicas corresponde esta función de valorar, en primer lugar si existe un determinado estado de necesidad, y consiguientemente determinar qué prestación es la más idónea de entre las existentes para responder a este estado, o bien a qué servicio especializado procede remitir «el caso» para un estudio más detallado y una respuesta más adecuada. Está claro que este cometido de VALORACION sólo tendrá todo su sentido, si existe el «pacto» antedicho entre Administraciones Públicas, más allá del propio Ayuntamiento, que «reconozca» como válida en primera instancia la valoración efectuada desde las Estructuras Básicas, con sus consiguientes efectos.

Por último quizás sería oportuno reflexionar que estas funciones de atención primaria de las Estructuras Básicas no pueden quedarse limitadas a un contexto unidireccional —de abajo a arriba—, por muy importante que esto sea, es decir, que el ciudadano acceda a través suyo a las prestaciones del Sistema —o de otros Sistemas—. Las Estructuras Básicas deben permitir también, como elementos de la Administración Pública que en definitiva son, que ésta —la Administración— «se informe y oriente» sobre la situación del ciudadano. En este sentido, las Estructuras Básicas de Servicios Sociales son un auténtico «sensor» del Sistema, el elemento de la Administración Pública en contacto directo y estable con una determinada comunidad, el que va a permitir ese conocimiento de detalle y matiz que no puede captarse desde fuera, por muy perfeccionadas que puedan ser las técnicas de investigación que se apliquen; detalle y matiz que son claves para la intervención en la comunidad, para la adecuación de las respuestas; y permitirán también, como sensor del Sistema, detectar los cambios permanentes de toda realidad, que permitan que las respuestas evolucionen igualmente, sin anquilosarse; otro aspecto que sería difícilmente detectable sin esa característica de las Estructuras Básicas, que es su contacto directo y estable con la vida comunitaria.

Ya hemos definido así la primera de las funciones de las Estructuras Básicas: la ATENCIÓN PRIMARIA:



Sólo quedaría obtener las conclusiones prácticas de esta función, en lo que a los medios con los que las Estructuras Básicas ha de contar; resumidamente, podríamos señalar las siguientes:

- a) De tipo personal: — técnicos capaces de conocer los recursos sociales.
— * * * * * efectuar un buen trabajo y seguimiento de casos.
— * * * * * establecer un ordenado y eficaz sistema de documentación.
— * * * * * dominar las técnicas de trabajo con grupos.
— * * * * * conocer y aplicar técnicas de comunicación social.
— * * * * * captar, analizar y exponer las situaciones, los detalles, matices y los cambios que se producen en un medio comunitario
- b) Medios materiales: — instalaciones físicas adecuadas.
— un buen sistema permanentemente actualizado de recepción de información sobre recursos y de archivo de la misma.
— instrumento de difusión de la información a la comunidad.
- c) De funcionamiento: — horario adecuado para responder a esta función.
— sistemas permanentes de contacto con instituciones y grupos de la comunidad.
— un sistema de evaluación de sencillo uso, pero rígoroso y eficaz.
— un sistema actualizado permanentemente de análisis de la comunidad.
— un contacto permanente y estructurado con las estructuras de otros Sistemas Públicos de Protección Social.
— una coordinación periódica y efectiva con otros niveles de la Estructura del Sistema Público de Servicios Sociales.

2.ª FUNCIÓN: Las Estructuras Básicas de Servicios Sociales constituyen el elemento técnico que ha de impulsar la dotación de Servicios Sociales y Prestaciones Económicas de competencia municipal, en el territorio de su actuación. Esta constituye la segunda de sus funciones.

En una gran ciudad, esta función perdería gran parte de su sentido, ya que en el propio Ayuntamiento existen estructuras técnicas bien definidas en el correspondiente Departamento, que cumplen esta función. Pero en el caso de los Ayuntamientos rurales, las Estructuras Básicas constituyen el único elemento técnico a nivel de Servicios Sociales. A estas Estructuras Básicas corresponde pues la **función de asesorar técnicamente a los Ayuntamientos para el desarrollo de sus competencias en el Sistema Público de Servicios Sociales.**

Como ya hemos visto, el Sistema mismo se basa en el municipio; por eso esta función de las Estructuras Básicas adquiere en el medio rural una importancia capital, que por sí misma justificaría todo el apoyo que desde otras instancias Administrativas se le proporcione.

En el desarrollo de esta función serán las claves la **Investigación** de recursos y necesidades de la Comunidad; pero no se trata tanto de un «recuento» cuantificado de unos y otras, sino de una auténtica valoración, que contemple las aspiraciones de la comunidad, cómo vive sus problemas y cómo aspira que sea su futuro; no puede ser de otra manera que no sea una investigación participativa.

Si es así, la investigación culminará en un **diagnóstico** de la realidad, que a su vez será la base de la **Planificación**. La Planificación merece consideración especial. Planificar es, ante todo, decidir, optar; es, por tanto fundamentalmente, tarea política, porque si algo define a un ente político —en este caso a un Ayuntamiento— es la capacidad de decisión —más allá de la capacidad de gestión—. Aquí es donde realmente se mide el contenido municipalista de un Sistema: en la capacidad que tienen los Ayuntamientos de decisión.

De tal manera que cuando nos referimos a otros niveles de Planificación, como es la Planificación de carácter Provincial o autonómica, no podemos perder de vista desde una opción municipalista, que no puede significar una limitación a la autonomía municipal, sino un elemento de racionalidad, de coordinación del conjunto de las planificaciones municipales del territorio.

La planificación es, además, priorización y proceso; priorización, porque habrá que optar por un orden de asignación de recursos, acometiendo determinadas realizaciones y postponiendo otras, en definitiva, diseñando un proceso; esta idea de proceso es clave en la Planificación, ya que trata de determinar el orden más lógico de las actuaciones en el tiempo, considerando no sólo el volumen de necesidades que pueden satisfacerse con el volumen de recursos disponibles en un cierto período de tiempo, sino también considerando otros factores que pueden incidir en el éxito o fracaso de las actuaciones: los cambios de actitudes que el propio proceso irá generando en la sociedad.

Y tras la planificación, el desarrollo de programas; parece claro que tras estos primeros años de grandes definiciones y una vez que, con más o menos éxito se cubran las fases de definición conceptual y de estructuras, y la planificación, el reto estará nuevamente en la capacidad técnica para diseñar los modelos de prestación de Servicios Sociales más adecuados a la realidad. Si hasta ahora este tema ha merecido relativamente una pequeña atención en nuestros debates, lógicamente centrados en aspectos más genéricos de la implantación del modelo, no me cabe ninguna duda que, de consolidarse éste, el debate técnico sobre el contenido de los distintos programas ocupará nuestra atención prioritaria en próximos Encuentros.

Hasta aquí hemos definido el proceso de lo que es esta segunda función de las Estructuras Básicas: el asesoramiento técnico a los Ayuntamientos para el desarrollo de sus competencias en el Sistema Público de Servicios Sociales. Pero conviene también realizar una referencia a su contenido.

Este nos vendrá marcado por la definición de las competencias municipales a la hora de definir el Sistema. Así, desde las Estructuras Básicas habrá de diseñarse las modalidades más convenientes a cada territorio y comunidad, para hacer efectivas las prestaciones básicas del Sistema en lo que son competencias municipales; éstas son:

- Prestaciones de Atenciones Domiciliarias:
 - Servicio de Ayuda a Domicilio.
 - Trabajadores Familiares.
 - Seguimiento y apoyo familiar.
 - Ayudas periódicas a familias para evitar el desarraigo convivencial (prestación económica).
 - Ayudas económicas de urgencia.
- Prestaciones de Abajamiento (con excepción de los de alta especialización):
 - Comedores, lavanderías.
 - Pequeños establecimientos residenciales polivalentes de ocupación no estable.
 - Pisos y miniresidencias.
- Prestación de Prevención, Inserción y Cooperación Social:
 - Equipamientos para la convivencia social (Centros Polivalentes, Clubs de Jubilados, Ludotecas, Casas de Juventud...).
 - Actividades de ocio y tiempo libre, ocupacionales, etc.
 - Campañas de sensibilización.

De manera que, sin pretender ser exhaustivo, el desarrollo de estas prestaciones básicas a través de las modalidades más oportunas de Servicios Sociales, Equipamientos y prestaciones económicas bajo responsabilidad municipal —a través de impulso

racionalizador de las Estructuras Básicas—, irá generando nuevos elementos diferenciados de las estructuras básicas, ya con sus propias dotaciones materiales, técnicas y financieras, lo que nos dará pie para referirnos a la tercera y última función de las Estructuras Básicas.

No sin antes referirnos, como hicimos en la anterior función, a los medios que han de disponer las Estructuras Básicas para desarrollar ésta complementando los antedichos, convendría ahora añadir los siguientes:

- a) De tipo personal: — Técnicos con conocimientos de planificación y programación.
- Específicamente, técnicos capaces de conocer las técnicas presupuestarias.
- Técnicos conocedores de la tramitación administrativa de los diferentes proyectos, así como de los recursos de la Administración (subvenciones y otros).
- Técnicos con imaginación, capaces de utilizar sus conocimientos y experiencias anteriores para el diseño de modelos originales de prestación de Servicios.
- La colaboración ocasional de otros técnicos especializados, en función de la materia específica.
- b) Medios materiales:
- Los que resultan necesarios para la concreción de lo programado —Centros, presupuestos, transferencias...—
- Planing y otros materiales de representación y seguimiento gráfico de lo programado o planificado.
- c) De funcionamiento:
- Un ágil sistema de coordinación e intercambio de información y experiencias con otros territorios de dentro y fuera de la Comunidad Autónoma.
- Un apoyo técnico especializado desde los niveles provinciales y autonómicos.

3.ª FUNCIÓN: Las Estructuras Básicas han de constituir a nivel del municipio o zona, el elemento coordinador del conjunto de Servicios Sociales y Prestaciones Económicas, de manera que todas ellas en conjunto definan un plan de actuación comunitario, más allá de la especificidad inherente a cada una de ellas individualmente consideradas.

Efectivamente, la idea misma de Sistema nos lleva a considerar todos sus elementos de forma integrada, como parte de un todo. Y primer nivel de integración ha de procurarse en torno al concepto de Comunidad, al ámbito social en el que se producen de manera directa las relaciones sociales; ámbito que administrativamente se corresponde con el Ayuntamiento —o agrupación de Ayuntamientos—.

Pues bien, en los Ayuntamientos del medio rural no existe habitualmente otra estructura técnica de apoyo directo y global a los niveles políticos, que las estructuras básicas. Por ello, esta función de coordinación y apoyo técnico a los demás elementos de la estructura, bajo responsabilidad municipal, corresponde a estas Estructuras Básicas.

Pero qué supone en la práctica esta función:

— En primer lugar, el apoyo técnico a los diferentes Servicios Sociales que existen en el municipio —ayuda a domicilio, hogares y clubs, centro polivalente, residencia, actividades ocupacionales o de cualquier otro tipo; y ello tanto se trate de servicios de titularidad municipal, como de la iniciativa privada con la que el Ayuntamiento colabore.

Se trata de una tarea importante, por cuanto la dimensión de estos servicios en el medio rural hace que no dispongan habitualmente de técnicos que racionalicen su actividad; esta racionalidad deberá procurarse entonces desde la estructura técnica del Ayuntamiento, esto es, desde la Estructura Básica.

— En segundo lugar, la coordinación; desde las Estructuras Básicas deberá procurarse la coordinación de los diferentes servicios, de las instituciones responsables de cada uno de ellos, de manera que se evite el riesgo de que en algún caso se

establezcan de la mano de tales servicios bolsas de marginación; se trata de lograr que desde la especificidad de cada función o de cada colectivo, cada servicio asuma el convencimiento de que su actividad tiene una proyección comunitaria y que, por lo tanto, ninguno de ellos puede configurarse como un coto cerrado en sí mismo.

Desde esta óptica, la coordinación tiene otra función no menos importante: aumentar colectivamente la rentabilidad social de cada uno de los Servicios individualmente considerados. Se trata de buscar la complementariedad de cada uno de ellos, de comparar costes, plantillas e instalaciones en la medida de lo posible y también de llevar a cabo tareas comunes de penetración en el tejido social o de aumentar su nivel y efecto reivindicativo.

Los elementos técnicos, materiales y de funcionamiento que permiten a las Estructuras Básicas el desarrollo de esta función, no añaden nada substancial a los ya enunciados para las anteriores.

Seguramente, a estas alturas de lo escrito, no faltará quien note a faltar referencias a una de las funciones que clásicamente hemos atribuido a las Estructuras Básicas: la **Animación Comunitaria**. Pues bien, conscientemente la hemos obviado, no por parecernos menos importante que las demás, sino porque su enunciado no aporta elemento diferenciador alguno respecto a los demás elementos de la estructura del sistema.

La Animación Comunitaria no es, a nuestro entender, función específica de nadie, sino una constante, un elemento diferenciador entre lo que es un modelo progresista de actuación y lo que no lo es. Todos los Sistemas Públicos tratan de contemplar este elemento: la sanidad, la educación, la cultura... y en los Servicios Sociales, no sólo las Estructuras Básicas, sino cualquier otro Servicio ha de procurar esta Animación Comunitaria, este componente dinámico y participativo a su actividad.

Cierto que en el caso de las Estructuras Básicas, la Animación Comunitaria tiene aspectos peculiares, en concordancia con lo que son sus funciones —no lo olvidemos—. Así, deberán promover el dinamismo y la participación social en torno a lo que supone la atención primaria, en el proceso de planificación y programación de Servicios Sociales, y en la coordinación de los mismos.

Una vez señalado esto, dejamos aquí el tema, por cuanto ya ha sido objeto de desarrollo en los anteriores Encuentros y, sin duda, lo seguirá siendo en éste con ocasión de otras ponencias más específicas, por tratarse de uno de los temas más traídos y llevados —para bien y para mal—, en el debate profesional.

Hasta aquí el desarrollo de estas ideas sobre las funciones de las Estructuras Básicas de Servicios Sociales en el medio rural. Como veréis, no se trata tanto de decir cosas nuevas, pues la práctica totalidad de las ideas contenidas en estas páginas ya fueron definidas en Graus hace más de un año, cuanto de ordenarlas en el marco de una teoría general, para que así encuentren toda su coherencia —o al menos ese ha sido el intento—.

No se trata tampoco, ya lo decíamos al inicio, de poner punto final a ningún debate, sino al contrario, provocarlo. Y es que cualquier intento de nueva teoría ha de pasar mil veces por la prueba del debate, y aun así nunca será algo acabado, porque si está acabado dejará de estar vivo.

Lo expuesto pretende ser ideas en evolución, provienen de una práctica y de un debate en el que han participado y participan muchas personas. Y curiosamente es en la experiencia bien reciente de los Servicios Sociales en el medio rural, donde se está fraguando este debate no sólo estructural, sino también conceptual. Convendría recordar la afirmación dialéctica de que la evolución nace del enfrentamiento entre lo nuevo y lo viejo. Quizás lo virginal del medio rural, en cuanto a Servicios Sociales, haya provocado un mayor estímulo a quienes hemos tenido que desarrollar en él nuestra actividad profesional, quizás por lo novedoso del intento, estemos menos atados a modelos predefinidos.

Lo cierto es que «en el corro» de profesionales que hoy nos dedicamos al medio rural están buyendo mil ideas, y sólo falta, en palabras del poeta, «la mano de nieve que sepa arrancatlas...»; y posiblemente esta mano de nieve la encontremos en ocasiones como la que ahora nos reúne.

PONENCIA

**MODELO ORGANIZATIVO E
INSTITUCIONAL: TIPOS DE
SERVICIOS, FORMULAS
DE UTILIZACION Y
EQUIPAMIENTOS**

Por:
**EMILIANA VICENTE
BEGOÑA FERNANDEZ
MARGARITA PARDO**
(Asistentes Sociales)

Índice

INTRODUCCION

1. Modelos de Servicios Sociales o estructuras Básicas en cada Comunidad Autónoma.
2. Interpretación global de los modelos de Servicios Sociales.
 - 2.1. Denominación.
 - 2.2. Dependencia o Gestión de los Servicios Sociales.
 - 2.3. Promotor.
 - 2.4. Año o años de implantación.
 - 2.5. Si existe Ley de Servicios Sociales, fecha y n.º del B.O.
 - 2.6. Existe mapa de Servicios Sociales.
 - 2.7. Municipios a los que están dirigidos los servicios.
 - 2.8. Números de servicios en funcionamiento actualmente.
 - 2.9. Número de municipios o núcleos de población por zona.
 - 2.10. Número total de habitantes.
 - 2.11. Volumen de población atendida:
 - 2.11.1. Total.
 - 2.11.2. Por zonas de Servicios Sociales.
 - 2.12. Profesionales que atienden los servicios.
 - 2.12.1. Asistentes sociales.
 - 2.12.2. Otros.
 - 2.13. Equipo Técnico de Apoyo.
 - 2.14. Funciones de los Servicios Sociales Rurales.
 - 2.15. Programas Especiales en los Servicios Sociales Rurales.
 - 2.16. Equipamiento.
 - 2.16.1. Tipo.
 - 2.16.2. Ubicación.
 - 2.16.3. Dependencia.
 - 2.17. Horario.
 - 2.18. Coste Anual.
 - 2.19. Financiación.
3. Principios Generales de los Servicios Sociales.
4. Análisis del cumplimiento de los Principios Generales de Servicios Sociales en los modelos organizativos en el área rural.

Introducción

Desde tiempos lejanos se ha hablado de distintas formas de hacer llegar el contenido o filosofía de la Acción S. a los ciudadanos, sin duda esta cuestión ha estado determinada totalmente, por el grupo de responsables políticos en el poder. Haciendo una breve referencia histórica, observamos como la dictadura sufrida por los españoles durante tantos años de nuestra historia reciente, impidió el ejercicio de los más elementales derechos a gran número de ciudadanos y de grupos sociales. La participación en la vida política era monopolio exclusivo y excluyente de quienes compartían, no tanto una determinada ideología, como unos intereses comunes.

Con la implantación de la Democracia y la subida al poder del partido Socialista, la política social preconizada por este partido político, debe ir dirigida a alterar a aquellas prioridades determinadas por la política de la Derecha, haciendo especial imcapie en el sector público como elemento esencial para salir de la crisis económica, impulsando los equipamientos y servicios sociales para que respondan a las necesidades sociales, colectivas e individuales, encaminadas a la mejora y aumento de la calidad de vida.

El Ayuntamiento, como último eslabón administrativo del Sector Público, recibe el peso directo de las demandas, necesidades, urgencias, aspiraciones de los vecinos y se constituye, por tanto, en el cauce natural para la aplicación de los recursos sociales.

Los recursos sociales, y más concretamente los Servicios Sociales, constituyen el instrumento operativo para la elaboración de la política social y tratamiento de las necesidades Sociales.

Las estructuras básicas de la Red de Servicios Sociales en el Medio rural, actualmente se pretende que estén en manos de los representantes municipales, cuestión que se comprueba con sólo observar la política social que están siguiendo la mayoría de las Comunidades Autónomas de nuestro país. Cabrá preguntarnos ¿ha sentido la Administración Local la necesidad y está preparada para ello?

Sea como fuere, esta es la situación en que nos encontramos y como tal debemos afrontarla, intentando contribuir profesionalmente a que la diversidad de criterios y planteamientos, sea lo más homogénea posible aún teniendo en cuenta que la realidad de las regiones de nuestro país son bastante heterogéneas.

El tema que nos ocupa se denomina: «Modelo Organizativo e Institucional: tipos de servicios, fórmulas de utilización y equipamiento». Al analizarlo queremos centrarnos en la tarea de recopilar y reflexionar sobre los distintos modelos de Servicios Sociales en el Area Rural que hasta el momento funcionan en cada Comunidad Autónoma.

El análisis comparativo de las Estructura Básicas no pretende aclarar cual es el mejor modelo, sino que tomando como fiel referencia los Principios Básicos de Servicios Sociales, intentaremos comprobar el grado de cumplimiento de los mismos, para conocer si estos Servicios Sociales llegan o no al ciudadano del medio al que van dirigidos, así como la dependencia, coste, funciones, apoyo técnico..., etc.

¿Por qué no queremos ofertar un modelo ideal de Estructura Básica?: Las conclusiones, sobre este tema, en las I Jornadas de Servicios Sociales en el Area Rural, celebradas en Daroca en diciembre de 1985, nos dicen que no hay modelo ideal de Estructura Básica; cada realidad debe contar con un modelo propio adaptado a la misma, a la comunidad en su universo. Por tanto no vamos a ofrecer fórmulas para aplicar en cualquier medio (local, comarcal, provincial o regional), como apuntábamos anteriormente, analizaremos en este grupo de trabajo y posteriormente en las II Jornadas, el grado de respuesta racional, coordinada, descentralizada, etc., de los modelos a la Comunidad.

Así pues pretendemos:

- Conseguir recopilar al máximo de experiencias que en materia de Servicios Sociales Rurales se están desarrollando en nuestro país, tanto promovidas por la Administración como por la Iniciativa Privada.
- Analizar y reflexionar sobre la documentación recopilada, aportando aquellos matices o puntos de referencia que nos ayuden a unificar la diversidad de criterios y planteamientos.
- Provocar un clima de diálogo en los grupos de trabajo que enriquezca las conclusiones de las II Jornadas de Servicios Sociales en el Area Rural.

Modelos organizativos e institucionales de los Servicios Sociales en el Area Rural

Denominación (1)	Dependencia o gestión de los Servicios Sociales (2)	Promotor (3)	Año o años de Implantación	Si existe Ley de Serv. Sociales. Fecha y n.º B.O. (4)	Existe mapa de Servicios Sociales. (5)	A que municipios está dirigido el Servicio (6)		
						De 5.000 habitantes	De 5.000 a 10.000 habitantes	De 10.000 y más habit.

NOTAS U OBSERVACIONES:

N.º de Servicios en funcionamiento actualmente	N.º de Municipios o núcleos por zona	N.º total de Habitantes (7)	Volumen de la Población atendida.		Profesionales que atienden los Servicios Sociales Rurales.		Existen equipo técnico de apoyo (9)
			Total (8)	Por zonas de Serv. Social.	Asist. Social	Otros	

NOTAS U OBSERVACIONES:

Funciones de los Servicios Sociales en el Area Rural (10)	Programas especiales desde los Serv. Soc. R. (11)	Equipamiento		Dependencia (14)	Horario	Coste (15)	Financiación (16)
		Que tipo (12)	Ubicación (13)				

NOTAS U OBSERVACIONES:

Aclaración de los términos a los que se hace referencia en los cuadros

- (1) Nombre que recibe y con el que se conoce.
- (2) De qué administración depende la Gestión de los Servicios Sociales Rurales: Ej. Ayuntamiento, Comunidad Autónoma, Diputación, Fundación, etc.
- (3) Qué entidad pública o privada ha promovido los Servicios Sociales Rurales.
- (4) Si no existe Ley, enuncia las órdenes o decretos que han permitido la existencia de estos servicios.
- (5) Si está en período de elaboración reseñarlo.
- (6) Si no responde al criterio de habitantes/municipio al que hacemos referencia, aclarar a qué criterios responde.
- (7) Si el sistema es provincial, pon el n.º total de habitantes de esa provincia; si es Autonómica, n.º de habitantes de la Autonomía, etc.
- (8) Población atendida en toda la Red de Servicios Sociales Rurales.
- (9) Sea cual sea el tipo de Servicios Sociales, reseñar si el organismo promotor o el que gestiona la Red de Servicios Sociales, cuenta con un servicios de profesionales o equipo técnico de apoyo a la tarea de los Asistentes Sociales Rurales.
- (10) Aclarar las funciones básicas y generales que se están prestando desde el servicio Social en el Área Rural.
- (11) Entendemos por programas especiales aquellos que se plantean y responden a problemáticas y necesidades concretas: «programa regional de la mujer en el medio rural, minusválido rural, potenciación de empleo, etc.
- (12) Despacho, vehículo, sala de reuniones, centro social, etc.
- (13) Entendemos lugar desde donde se prestan (Ayuntamiento, Centro Social, Parroquial, etc.)
- (14) De qué organismo o institución depende el local donde está ubicado el Servicio Social Rural.
- (15) Salario de profesionales, dietas, desplazamientos, seguridad social, y otras partidas del Servicio.
- (16) Quién financia y porcentajes.

Principios de Servicios Sociales (Bienestar Social)

- 1) **UNIVERSIDAD:**
Este principio se cumple procurando un sistema o modelo de Servicios Sociales único para toda la comunidad, un sistema que posibilite un proceso de cambio y mejora de la misma.
- 2) **GLOBALIDAD**
Principio que establece el tratamiento integral de las necesidades y problemáticas sociales existentes.
- 3) **RACIONALIDAD**
El principio de racionalidad deberían ejercerlo los diversos poderes y órganos de la administración que tuvieran otorgadas atribuciones en el ámbito que tratamos. Esta debería evitar la dispersión de recursos y la poca eficacia de los mismos, partiendo de criterios claros de *Investigación, Planificación y Coordinación*.
- 4) **NORMALIZACION**
Facilitar al ciudadano el acceso a las instituciones de la vida local, salvo cuando por sus características personales requiera una atención especial, procurando no crear apartados, medios de vida o ambientes cerrados que aislen al individuo.
- 5) **IGUALDAD**
Como instrumento para eliminar las desigualdades de los ciudadanos frente a situaciones discriminadas y de marginación.
- 6) **LIBERTAD**
Contribuye al aumento de capacidad de decisión y opción de las personas, grupos y de toda la comunidad, para acceder a los recursos existentes.
- 7) **SOLIDARIDAD**
Porque coadyudan a que desaparezca el individualismo, el aislamiento y a que se descubra el sentimiento comunitario.
- 8) **PREVENCION**
Sobre las causas que originan situaciones concretas de marginación poniendo todo el empeño (medios) en una solución previa y no rehabilitadora.
- 9) **PARTICIPACION**
Facilitando el pleno desarrollo del individuo y grupos sociales en todos los ámbitos donde se desarrolla la vida cotidiana de los mismos y procurando la planificación conjunta entre usuarios y técnicos.

10) DESCENTRALIZACION

Acercando el máximo posible de competencias a órganos e instituciones de ámbito territorial más próximo al ciudadano: comarca, municipio, barrio, según se trate de comunidad rural o urbana, favoreciendo el total protagonismo del ciudadano.

11) REVOLUCION

Toda *Acción Social* tiene como finalidad última transformar la realidad, modificarla, para que cualquier miembro de la sociedad tenga la misma justicia e igualdad social que los demás. Todo trabajador social, en compromiso con la realidad, debe luchar contra todo obstáculo que impida el Bienestar Social.

PONENCIA

**EL PROCESO DE
INTERVENCION: FASES DEL
TRABAJO Y TECNICAS**

Por:

MALUS BURREL

EVA GALINDO

ESTHER SAENZ

MARGARITA SARRADO

HERMINIA VICENTE

(Asistentes Sociales)

Índice

1. INTRODUCCION
 2. PROCESO DE INTERVENCION EN EL MEDIO RURAL
 3. CARACTERISTICAS PREVIAS:
 - 3.1. DE LA INSTITUCION MUNICIPAL
 - 3.2. DE LA POBLACION
 - 3.3. DEL PROFESIONAL
 4. FASE DE CONTACTO: OBJETIVOS
 - 4.1. DIFUSION DEL SERVICIO
 - 4.2. CONOCIMIENTO DE LA COMUNIDAD
- EMPEZAR A HACER
- | | | |
|---|---|-----------------|
| Primeros contactos | } | EMPEZAR A HACER |
| Programa de actividades | | |
| Atención problemática social-información de recursos
Pequeños estudios | | |
- 4.3. CREACION DE LOS ORGANOS DE GOBIERNO DE SERVICIO
 - 4.4. ORGANIZACION DE ESTRUCTURAS TECNICO-ADMINISTRATIVAS (TIEMPOS, UBICACION, ARCHIVOS-DOCUMENTACION) FOMACION DEL PROFESIONAL
 - 4.5. ESTABLECIMIENTOS DE CAUCES DE PARTICIPACION

Introducción

Gran parte de la incomprensión hacia la implantación de estructuras básicas de Servicios Sociales en el medio rural, provienen de considerar a estas estructuras desde el momento mismo de su configuración, como la implantación definitiva de los Servicios Sociales en zona.

El considerar a las estructuras básicas de Servicios Sociales como algo autosuficiente para la zona supone en unos casos la ilógica pretensión de que sea un asistente social el responsable único de atender directamente todas las necesidades sociales de la zona (con la siguiente frustración) y en otros lugares ha llevado a predetermined equipos cerrados (asistente social, educador de calle, trabajador familiar ...) que en la mayor parte de los casos, al no responder a un conocimiento y demanda previas de la zona se muestran poco adecuados.

Es por ello que a lo largo de esta ponencia pretendemos demostrar la idea de las estructuras básicas como algo acabado, para abundar en la idea de *Proceso*: las Estructuras Básicas han de considerarse sólo como primer momento de un proceso, cuyo final —siempre utópico— es la adecuada cobertura de la zona con los Servicios Sociales necesarios para responder a sus necesidades.

Sustituimos así los ineficaces planteamientos tecnocráticos que planifican recursos para una comunidad desde fuera de ella, por un proceso de intervención —increíblemente más lento— que trata de proporcionar a esa comunidad los elementos más técnicos necesarios que hagan posible su participación protagonista en lo que a los Servicios Sociales se refiere.

Un proceso así no deja de horrorizar a quienes no entienden la variedad, a que quienes sólo entienden de homogeneidad de las respuestas que les permita controlarlos desde un despacho, en la sede central de su Gobierno Autónomo o Diputación Provincial.

La idea de proceso que defendemos está reñida con el centralismo, con la impaciencia, con lo apriorístico, con las actitudes pasivas que esperan que las cosas cambien a mejor para actuar.

La idea de proceso es contraria a la frustración, pues no trata de lograr lo que es ilograble de una vez por todas, sino que a lo más que aspira es a avanzar en la dirección que se ha trazado.

Es fundamental para quienes trabajamos en las estructuras básicas en el medio rural no confundir la meta con el camino. Hay que conocer la meta, para que cada paso que demos, nos lleve hacia ella, más «no importa llegar primero pero lo importante es llegar».

2. El proceso de intervención en el Medio Rural

Todo proceso parte de una situación real para conseguir —a través de la intervención— llegar a una situación deseada.

¿Cuál la situación de partida en el medio rural? y ¿Cuál es la situación a la que queremos llegar?

Vamos a empezar respondiendo a esta segunda cuestión:

Queremos llegar a una situación en la que la comunidad local comarcal pueda decidir con plenas garantías que servicios sociales necesita y pueda llevarlos a cabo, o dicho de otra manera: queremos lograr que en la propia localidad o zona pueda elaborarse la planificación de los servicios sociales que mejor se adecuan a su realidad.

El objetivo a lograr es entonces que existan condiciones para que una comunidad local o comarcal pueda planificar su propio modelo de desarrollo de Servicios Sociales.

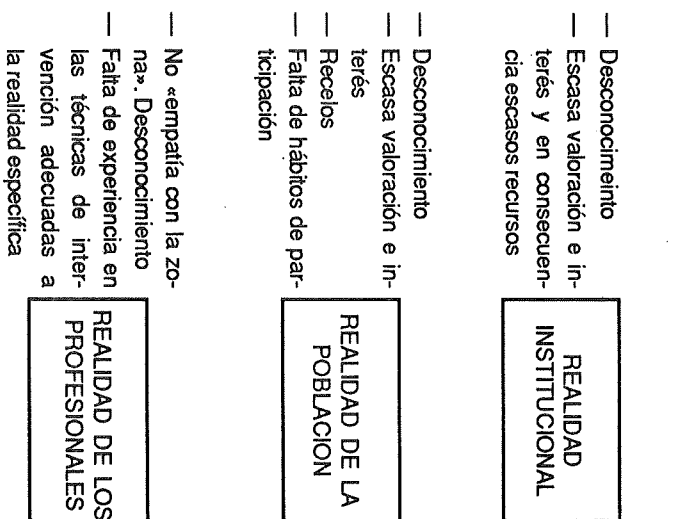
¿Qué condiciones han de darse para que esto sea posible?

A nuestro juicio estas condiciones son tres:

1.ª Que el estamento político de esa comunidad (Ayuntamiento o agrupación de Ayuntamiento) esté en disposición de asumir su papel de responsable último en la decisión.

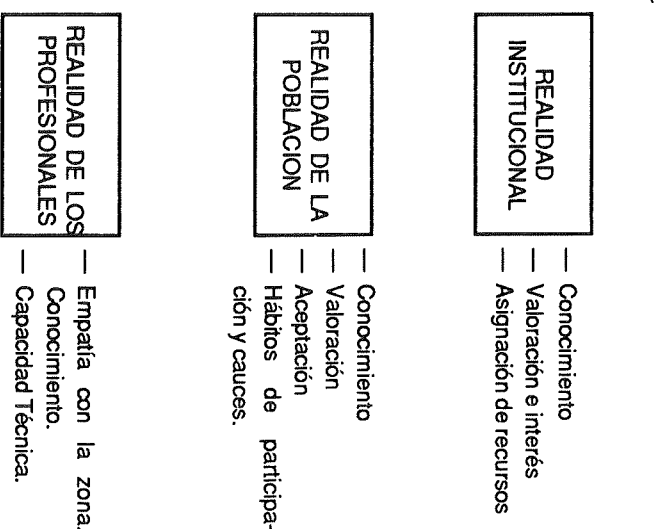
Esto a su vez exige que los responsables municipales tengan criterios claros en relación con los Servicios Sociales, a su vez que los valoren lo suficiente como para asumirlos como aspecto esencial de la política municipal.

SITUACION DE UNA ZONA RURAL EN EL MOMENTO DE LA IMPLANTACION DE UNA EXPERIENCIA BASICA DE SERVICIOS SOCIALES.



Proceso de intervención de la estructura básica de Servicios Sociales.

SITUACION DESEABLE DE CAPACIDAD DE DECIDIR DE LA PROPIA COMUNIDAD —PLANIFICACION—



2.^a Que la población de la zona esté en disposición de participar activamente en este proceso de planificación. Lo cual conlleva a su vez un conocimiento suficiente de Servicios Sociales, unos hábitos de participación, una disposición favorable a la misma y posibilidades institucionales de hacerlo.

3.^a Que tanto las instancias políticas que han de decidir como la población llamada a participar cuenten con el apoyo de personal técnico suficientemente preparado para ayudar en la definición de las necesidades, y en la definición de las respuestas.

Si estas condiciones se dan, la planificación será posible. Y planificar significa que la comunidad tenga conciencia de su situación, que adopte una actitud positiva de cambio hacia la misma y que tenga la capacidad de hacerlo.

Pero si a esto queremos llegar, ¿cuál es la situación de partida con la que nos encontramos?. Evidentemente ni nuestros Ayuntamientos en el medio rural conocen, ni han asumido los Servicios Sociales, o la importancia que requieren, ni conocen los Servicios Sociales la población rural, ni tiene los hábitos necesarios para participar en su definición, ni los técnicos que hemos de apoyar este proceso estamos suficientemente preparados para responder a sus exigencias.

Entre estos dos extremos de lo que es y lo que debe ser, hemos de definir las características de proceso al que nos hemos venido refiriendo: como conseguir variar las circunstancias iniciales hasta lograr que se den condiciones para la planificación.

Si alguien quisiera empezar su andadura en el medio rural comentando directamente esta planificación definitiva, el fracaso sería inevitable, y la frustración, su consecuencia inmediata.

La estructura básica de Servicios Sociales es el instrumento dinamizador que ha de insertarse en la realidad para actuando en ella y con ella lograr la transformación deseada.

Vamos a dibujar gráficamente este proceso:

Este proceso de intervención de la estructura básica de Servicios Sociales se correspondería con lo que en el Seminario celebrado en Graus en octubre del 85, se definió como «Fase contacto», esta fase también siguiendo el debate celebrado en Graus, finalizaría precisamente con la fase de planificación. La situación actual de la estructura básica de Servicios Sociales del medio rural y nuestra propia experiencia hace que a lo largo de estas páginas nos olvidemos tanto de la fase de planificación, como de desarrollo de programas y fase de integración.

Vamos a desarrollar un capítulo dedicado a analizar más detenidamente cual es la realidad con la que nos encontramos al iniciar nuestro trabajo en el medio rural, para en el siguiente capítulo, ofrecer algunas reflexiones prácticas fruto de nuestra experiencia de como llevar a cabo el proceso de intervención para transformarlos y lograr los objetivos propuestos.

3. Características previas

3.1. De la Institución Municipal

Mucho antes de que el profesional comience a trabajar en el medio rural se dan una serie de pasos previos institucionales (Comunidades Autónomas, y/o Diputaciones Provinciales, Ayuntamiento ...) que son el primer condicionante del desarrollo de las Estructuras Básicas.

En estos primeros contactos la institución promotora al entablar negociaciones con el ayuntamiento, y explicarles de que se trata, genera una serie de expectativas que van a condicionar decisivamente el desarrollo del Servicio. Estas expectativas podrán verse fortalecidas iniciadas u olvidadas en el curso del trabajo del asistente social.

El profesional de la estructura básica, trabaja dependiendo de los responsables municipales e inserto en el organigrama del Ayuntamiento, por lo cual las circunstancias de esta institución no han de ser ajenas al desarrollo del Servicio. Analizaremos algunas de estas circunstancias:

- Desconocimiento total y absoluto de lo que son los Servicios Sociales. No tiene sentido que el profesional espere que los responsables políticos hayan comprendido plenamente el tema por el hecho de haber aceptado la creación del Servicio Social de base. Las motivaciones del Ayuntamiento para la implantación del mismo son muy variadas y no hay porqué escandalizarse de ellas. Es un dato más de la realidad que hay que transformar. Algunas de las motivaciones son:
 - La creencia de que con la Unidad Básica conectan mejor con el organismo promotor para conseguir subvenciones para otros temas.
 - Por no ser menos que los del pueblo vecino.
 - Por snobismo o presionados por una buena campaña publicitaria del organismo promotor.
 - Por el interés de algunos alcaldes de llevar todo su pueblo, siempre que consigan recursos exteriores para ello.
 - Por presiones políticas.
 - Por el gran interés manifestado por un sector de población o por un miembro aislado de la corporación.
- Lo cierto es que sea cual sea la motivación, nos proporcione la ocasión de que a través de la práctica, ir variando estas motivaciones y lograr que los responsables municipales entiendan que son los Servicios Sociales. No es tarea fácil cuando quienes hemos estudiado durante tres años sobre este tema tenemos las mayores dificultades a la hora de responder a una pregunta que en teoría es tan simple como qué son los Servicios Sociales o puesto en términos más prácticos «para que sirven los Servicios Sociales».
- La inexperiencia de los pequeños municipios en la gestión de cualquier servicio. Los Ayuntamientos rurales por lo general no han tenido ocasión de asumir otras actuaciones que las puramente burocráticas, a las que por ley venían obligados (padrón de habitantes, censo, catastros, impuestos ...,) y en el mejor de los casos han asumido actividades inversoras en infraestructura (pavimentaciones, agua y alcantarillado, electrificación ...). Por parte de la Administración municipal se encontrarán generalmente las mayores dificultades—cuando no reacios—derivados de la inexperiencia en la gestión de Servicios.
 - La escasez de recursos. Tras la penosa situación de los municipios rurales con la que se encontraron los Ayuntamientos democráticos a lo largo de casi estos ocho años de actuación, la mayor parte de sus casi siempre escasos recursos se han comprometido y a veces hasta hipotecado por años en las necesarias obras de infraestructura.
 - Los Servicios Sociales son generalmente «un lujo asiático» poco apropiado en la difícil coyuntura económica actual.
 - Si el Servicio requiere de una gestión mancomunada las tradicionales rivalidades entre pueblos y los localismos propios de medio rural aún añaden dificultades mayores a este proceso.

3.2. De la Población

Para iniciar el proceso de intervención en el medio rural hay que partir de una premisa: no existen características comunes que puedan definir éste medio, es decir no existe un modelo único. El medio rural no es algo homogeneizado y standardizado, al contrario podríamos hablar de la múltiple diferenciación del medio rural. No debemos caer en tópicos, que no tengan ninguna relación con la zona donde trabajamos, ya que cualquier característica podrá darse en mayor o menor grado. En nuestras zonas, y ésta era una cuestión a analizar.

El salto entre lo rural y lo urbano no se da de una forma radical. Se observan múltiples fórmulas intermedias, en las que se combinan de forma variada, distintas características de uno y otro medio, dependiendo de condiciones geográficas, económicas, históricas, de comunicación ...

En general, aquellos rasgos que venimos a identificar como rurales se dan más marcados en las zonas de montaña que en los llanos.

Con esto pronto acabaremos diferenciando las zonas menos rurales de aquellos que presentan mayor grado de ruralidad (rurales-rurales), refiriéndonos con esto al mayor o menor acercamiento a las características urbanas.

Vemos también que cada zona, cada municipio, cada pueblo, cada comunidad rural, cuenta con unas peculiaridades propias que la identifican. Es trabajando allí sobre el terreno, «in situ», donde se van a descubrir esos matices fundamentales a considerar en la práctica del trabajo comunitario. *El éxito o fracaso de las actuaciones comunitarias dependen en parte de la capacidad de captación de estas características, en contacto directo con el medio.*

Es evidente que en un trabajo de interrelación dinámica, las características del profesional y las de la zona en la que se trabaja son en el mismo modo determinantes.

En el mundo profesional se piensa que hay zonas que por sus características presentan más o menos dificultad en este proceso de intervención. Pero debemos partir de que no existe ninguna realidad rural igual. Todas ellas exigen una intervención específica y diferenciada del profesional. Dentro de estas variables condicionantes existen unas que tienen una relación muy estrecha y un efecto muy fuerte, a tener en cuenta en el éxito de la labor:

- La falta de hábitos participativos de la población rural, hará que el profesional se desaliente en muchas ocasiones.
- El carácter no formal del asociacionismo en el medio rural, sobre todo en los núcleos más pequeños.
- La lentitud en los procesos comunitarios.
- Una existencia o no de Servicios Sociales anteriores a la implantación del Servicio Social de Base determinarán una mayor comprensión del trabajo social en sus inicios.

• A mayor grado de ruralidad de un pueblo, mayor será el impacto de la creación del Servicio en el mismo.

• En las zonas más rurales el carácter disperso de la población hará que el servicio se torne itinerante con el consiguiente gasto de tiempo y dinero, y el agotamiento del profesional que cansado de desplazamientos le influirá en su desinterés por el trabajo.

Todos los medios rurales requieren la planificación de unos Servicios Sociales acordes al desarrollo previsible, de 5 a 10 años, definidos en mapas de acción social.

3.3. Del profesional

Si una palabra puede definir el estado de ánimo de un profesional ante un proceso como el que estamos definiendo es la *Angustia*. La idea que una sociedad tiene de un profesional y la idea que tenemos nosotros mismos de la profesión es un *idea académica*; un profesional lo es por el hecho de tener un título y desde ese momento está capacitado para actuar.

Hay otra forma de entender la profesionalidad: la formación académica capacita a una persona para formarse como profesional, es in embargo en su propio trabajo donde deberá formarse.

Esto lógicamente requiere una transformación de los planes de estudio para que en lugar de «llenar de conocimiento la cabeza del futuro profesional» genere en las actitudes y se procure técnicas que le permitan permanente adecuación a la realidad sobre la que trabaja.

Si además contemplamos que el contenido de las enseñanzas es cien por cien urbano, las limitaciones de cualquier profesional que se estrene en el medio rural son evidentes.

Esta angustia es consecuencia de cuatro frentes de presión a los que la mayoría de los asistentes sociales del medio rural se ven sometidos:

- 1) Necesidad de definir para él y para los demás su propio campo de acción:

LOS SERVICIOS SOCIALES

- 2) Afianzar el propio Servicio creado.
- 3) Reivindicar derechos profesionales.
- 4) Lograr el conocimiento de trabajador-trabajadora

Esta angustia se manifiesta habitualmente a través del mecanismo archiconocido de proyección: si el trabajo no avanza, si los resultados no aparecen «es por culpa de los Ayuntamientos que no tienen ningún interés y que no tienen ni idea de lo que son los Servicios Sociales», «es que la gente pasa de todo y no participa en nada» «es que la comunidad Autónoma o la Diputación Provincial no me apoya lo suficiente». Y todo esto puede ser cierto pero para un profesional son en definitiva aspectos de la realidad a transformar y no escusar para justificar la ineficacia.

A menudo, los profesionales al poco tiempo de empezar a trabajar, tienen mucha prisa por comenzar a hacer, quieren que se les considere en su trabajo.

Antes de actuar el primer paso sería el que la comunidad, como profesionales nos abra un espacio en ella, conectar con ella, aspirar a formar parte de ella, en definitiva, estar abiertos a imbuirse de la idiosincrasia de las gentes del área rural.

— La falta de una formación técnica de los A.A.S.S., en las escuelas de Trabajo Social, adecuada a la realidad rural, es un hecho reconocido por numerosos profesionales que se hallan trabajando en estas estructuras básicas.

La intervención del A.S. en la comunidad rural se realiza sin la formación necesaria, sin experiencia práctica y con una preparación urbana. Esto ha conducido en algunos casos, a la aplicación de modelos urbanos en el mundo rural.

Existen una serie de materias que representan lagunas formativas, que la escuela de Trabajo Social no ha llenado todavía:

1. Estudio de la sociología rural.
2. Conocimiento de la estructura de la Administración, de las relaciones y competencias de los órganos administrativos, especialmente de las administraciones locales.
3. Estudio de técnicas aplicadas de planificación, programación y evaluación de trabajo con grupos y comunidades. Aplicación práctica del proceso metodológico.
4. Estudio del diseño y distribución de presupuestos municipales.

— Sin embargo la realidad demuestra que más importante que la formación recibida es el hecho de ser conscientes del nivel de la misma, la toma de una actitud científica fundada en la reflexión sobre la propia práctica, el contraste con otros profesionales y un permanente reciclaje técnico.

En este tema haya que remarcar el derecho-deber de todo profesional a la formación permanente y de contar con apoyo técnico, tanto en la línea de asesoramiento como de coordinación con otros profesionales.

— Es indudable que junto al interés, la capacidad técnica y otros datos objetivos de cada profesional, existen otros factores inherentes a la persona que confirman su llamado «perfil psicológico». En los primeros días de su trabajo su influencia será notable, pero con el tiempo se sumarán a otros aspectos para configurar una mayor o menor calidad en el trabajo.

Todos los programas de actuación que elaboramos en esta fase de contacto tienen que tener como objetivo avanzar hacia el logro de los objetivos definidos en esta fase:

Desde nuestra experiencia podemos considerar una serie de características en el profesional, bien entendido que todas ellas son susceptibles de desarrollarse con una práctica científica del proceso de intervención:

- Capacidad de empatizar, de entender el mundo de relaciones del medio rural, esto no implica despojarse de los esquemas mentales, sino ser capaz de ampliarlos y matizarlos.
- Intuición para captar el mensaje que no se expresa, que se sitúa detrás de las palabras. Los habitantes del medio rural son menos explícitos, sus palabras y gestos llevan insertos un contenido latente, no manifiesto, que el profesional debe adivinar.
- Capacidad de búsqueda de nuevas soluciones: las situaciones dadas en el seno de una comunidad rural tienen un matiz de conflictividad para el que, en ocasiones, no resultan válidas respuestas urbanas, exigen en el profesional fuertes dosis de imaginación para encontrar respuestas novedosas.
- Capacidad de introducir fórmulas técnicas en cuestiones prácticas.
- Aptitudes de dinamización, capacidad de generar dinamismos, sobre todo en círculos rurales tradicionales o pacientes.
- Capacidad de síntesis, por las necesidades de poseer un conocimiento general sobre los diversos campos donde se detectan las necesidades sociales.
- Capacidad para desarrollar una metodología continuada de trabajo, fundada en la autoreflexión del mismo.
- Y a pesar de todo *paciencia*.

4. Fase de contacto: objetivos

Todos los programas que llevamos a cabo en esta fase, aunque son previos y para la planificación —es en la planificación, precisamente, donde un programa encuentra su plena coherencia— han de tener unos objetivos definidos, o dicho de otra manera: todo programa ha de procurar una intencionalidad.

Todos los programas de actuación que elaboramos en esta fase de contacto tienen que tener como objetivo avanzar hacia el logro de los objetivos definidos en esta fase:

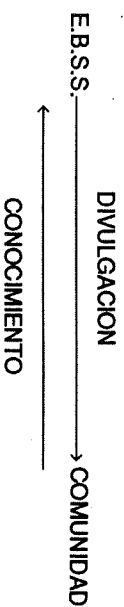
- Conocimiento y valoración por parte de la institución.
- Conocimiento, valoración, aceptación y participación de la comunidad.
- Consolidación profesional.

La eficacia de cualquier profana en esta fase habrá de medirse en función de que su realización suponga avance en alguno de estos objetivos. Vamos a analizar en este esquema, el contenido de esta fase de contacto.

En esta primera fase se contemplan como objetivos los siguientes:

- 4.1. DIVULGACION DEL SERVICIO
- 4.2. CONOCIMIENTO DE LA COMUNIDAD
- 4.3. CREACION DE LOS ORGANOS DE GOBIERNO DEL SERVICIO
- 4.4. ORGANIZACION DE ESTRUCTURAS TECNICO-ADMINISTRATIVAS DEL SERVICIO Y FORMACION PROFESIONAL
- 4.5. ESTABLECIMIENTO DE CAUCES DE PARTICIPACION

Cuando el Servicio es de nueva creación los dos primeros objetivos están íntimamente relacionados, hasta el punto de que muchas de nuestras actuaciones nos llevarán al logro de ambos. Resultando casi dos caras de la misma moneda.



4.1. Divulgación del Servicio

Es necesario que la población conozca el Servicio para poder utilizarlo.

Se realizan dos tipos de divulgación: formal y práctica. La primera exige el empleo de folletos, carteles, cartas, charlas, reuniones, entrevistas... que en las comunidades rurales resultan poco eficaces, si bien, dentro de éstas la difusión oral produce mejores resultados.

Es necesario el empleo de los medios de difusión local, incidiendo en la radio como medio más idóneo para llegar a amplios sectores donde la prensa tiene menor incidencia. Otro medio eficaz son los bandos y pregones, así como los programas de fiestas.

La difusión práctica se realiza a través de nuestras actuaciones. Es por medio de ellas que empiezan a establecerse vías de relación que poco a poco se irán ampliando y consolidando. Este tipo de difusión es más efectiva debido al gran sentido práctico que la población rural posee.

Por tanto en ésta fase de contacto no debe preocuparnos el desconocimiento, al que de antemano, estamos condenados. Es un estigma pasajero. La paciencia ha sido muchas veces una táctica imprescindible en el medio rural.

Por el contrario, un servicio ya conocido podría estar «encajonado» en ciertos esquemas, muchos de los cuales resultarían obstáculos a salvar en nuestro trabajo posterior.

El trabajo de difusión del Servicio debe ir dirigido de manera especial hacia aquellas personas que tienen mayores responsabilidades frente a la población:

- responsables municipales
- responsables de otras áreas de servicios
- representantes de movimientos asociativos
- población en general

Volveremos a desarrollar este punto en el apartado de los primeros contactos.

4.2. Conocimiento de la comunidad

Las primeras actuaciones para obtener unos mínimos conocimientos de la zona (geográficos, históricos demográficos, políticos y estructurales...) serán revisar toda la documentación existente, tanto los estudios generales como los específicos. Estos datos pueden ise contrastando con la observación directa, e incluso actualizándolos, para componer el esquema de necesidades-recursos sobre el que se quiere trabajar.

Algunos profesionales del medio rural comienzan su intervención estudiándolo documentalmente, pero la experiencia demuestra que es poco eficaz comenzar la fase de contacto en la comunidad estudiándola de esta manera, esto no quiere decir que no resulten de interés los estudios. Lo que ocurre es, que resulta preciso lograr antes un cierto nivel de aceptación y de empatía con la comunidad. No podemos olvidar que toda la acción sobre la realidad se transforma en fuente de contacto de la misma. Además, esta empatía es la que nos permitirá posteriormente interpretar los de los documentales que podamos obtener.

El estudio de la comunidad no es un proceso lineal, es algo que se deriva del trabajo práctico de la intercomunicación establecida A.S.-Población.

Un conocimiento suficientemente profundo de la comunidad, como para poder abordar una planificación de Servicios Sociales municipales o Comarcas, sólo es posible si va precedido del conocimiento que se deriva de la propia intervención.

Hay un tipo de investigación más constante, menos visible, pero más eficaz, que consiste en recopilar documentos y observaciones de la práctica para reflexionar posteriormente sobre ellas.

Una de las facetas más deficitarias de nuestra formación profesional, en este punto, es todo lo referido a recopilación, cómputo, clasificación, ordenación, codificación, archivo, revisión, actualización... Son imprescindibles conocimientos sobre fórmulas sistematizadas de tratamiento de la información.

Para el trabajo en la comunidad rural estos sistemas deben ser ágiles, eficaces y de la máxima sencillez posible.

En esta primera fase el apoyo metodológico es fundamental, sobre todo para definir y delimitar objetivos y líneas de trabajo, este apoyo debe prestarse desde un equipo, que en el caso rural corresponde al nivel supramunicipal, bien sea de las Diputaciones Provinciales o Comunidades Autónomas.

No merece la pena invertir presupuestos en la creación de Estructuras Básicas que adolezcan, como la mayoría de los otros servicios rurales, de la conexión con otros niveles específicos de apoyo y coordinación. Esta imprescindibilidad se mantiene a lo largo de la existencia del Servicio Social de Base.

El objeto permanente en nuestro estudio es descubrir las inquietudes y aspiraciones de la población, en resumen, de las necesidades no cubiertas, transmitidas por los responsables municipales, por otros profesionales, personas significantes dentro de los grupos y por la población en general. Hay que conseguir que éstas latencias se manifiesten, que en el mejor de los casos puedan estar ya en el nivel de verbalización y de conciencia para pasar después a analizarlas en sus causas y consecuencias, y a buscar junto con sus protagonistas alternativas que satisfagan, con criterios de rentabilidad social, las situaciones de malestar. Esto último forma ya parte del período posterior.

4.1.4.2. Empezar a hacer

El profesional, con todo lo dicho hasta ahora, se encuentra que desde el primer momento debe empeñar a actuar en una doble vertiente: conocer y dar a conocer.

Si perseguimos los dos objetivos paralelamente, cualquier tarea elegida debe ser realizada y revisada a conciencia.

Tareas prácticas que se proponen:

- A. Primeros contactos.
- B. Programa de actividades.
- C. Atención a la problemática Social/Información recursos.
- D. Pequeños estudios.

A. *Primeros contactos*

Las primeras relaciones que establezcamos en la comunidad deben ir dirigidas a los elementos con mayor peso específico.

El profesional seleccionará el cauce más apropiado para relacionarse con diferentes colectivos.

El contenido común en estos primeros contactos es:

- Presentación del servicio: qué es y para qué sirve.
- Conocimiento estructural de la población: funciones y disfunciones.
- Captar inquietudes y aspiraciones, fijaciones, manías, frustraciones, detectando en los habitantes del medio rural posibles aptitudes de animadores comunitarios.
- Recopilación cualitativa y cuantitativa de los recursos de la zona y su nivel de integración.

Como ya hemos nombrado, estas relaciones se establecerán en el siguiente orden: 1. responsables de la institución municipal, 2. responsables de otras áreas de servicios, 3. representantes de movimientos asociativos y 4. población en general.

A.1. Responsables municipales

Proponemos una secuencia de entrevistas que se inician con los responsables políticos, puesto que nuestra dependencia laboral así nos lo obliga y porque, además, son las personas que la población ha elegido democráticamente para que los represente.

Estos primeros contactos con los responsables municipales deberán tratar de arropar el endeble cuerpo de conocimientos que en materia de Acción Social tengan y reforzar la responsabilidad municipal sobre el Servicio.

La primera entrevista se dirige al alcalde, como máximo responsable municipal, pasando seguidamente a la segunda, que podría ser conjunta con el responsable de S.S.B., con el que a partir de este momento se mantendrán contactos directores, estables y continuados.

Respecto a los responsables municipales, el encuentro con el pleno del Ayuntamiento no puede hacerse esperar, por el compromiso que adquieren las autoridades locales al explicarles en una de sus sesiones formales qué es el servicio Social de Base. Las relaciones con la Comisión de Servicios en el caso de existencia de la misma, debe ser también directa, estable y continuada.

Si el Servicio nace dentro de una mancomunidad, las relaciones con el presidente, consejo y comisión, se deben tratar de forma paralela.

En estos momentos la elaboración y presentación de documentos tiene su importancia por la valoración que como técnico le van a hacer y por las posibilidades de debate y comprensión de temas sociales.

Como hecho anecdótico podemos resaltar el tipo de preguntas que algunos asistentes sociales hacen a sus responsables políticos, a fin de incrementar el compromiso y la colaboración en los temas del Servicio. Ej.: ¿Dónde ven ustedes más posibilidades de trabajo? ¿Cómo piensa que podría llegar a la población la existencia del Servicio?

A.2. Responsables de otras áreas de Servicios

Pasamos después a hacer una rueda de entrevistas entre todos los profesionales que inciden en la comunidad: secretario, médico, maestro, corresponsales, curas..., personalidades que son, en sí, recursos existentes en la comunidad y representantes de instituciones ampliamente reconocidas, no olvidando que son representantes de una infraestructura de servicios especializados.

A veces, se pueden realizar estos primeros contactos por medio de reuniones que convoca el Ayuntamiento, esultan de mayor eficacia. Pero cuando los responsables municipales no tienen suficientemente afianzada la idea del Servicio, se corre grave riesgo de desestabilizar en estas reuniones la incipiente creación del mismo.

Gran parte de los otros profesionales rurales viven con reparo la aparición de los asistentes sociales, bien porque el conservadurismo en el medio rural les ha marcado, o bien porque pueden vivirlos como una competencia en detrimento de algunas de sus funciones.

Estas personas poseen una información útil sobre la comunidad, es necesario familiarizarse con ellas.

En estos contactos, dentro del contenido del mensaje se matizarán las posibilidades de coordinación y colaboración entre servicios, intentando establecer cauces formales de coordinación para un futuro. La coordinación constante entre Servicios se hace muy necesaria a fin de prestar una atención integral.

El Ayuntamiento es la institución que debe asumir la competencia de coordinación entre el área de Bienestar Social, dentro del ámbito municipal.

A.3. Representantes de movimientos asociativos

Más tarde pasaremos a buscar los objetivos que nos fijamos en distintos representantes de la comunidad: responsable de..., organizador de..., director de..., representantes de movimientos asociativos e incluso en individuos aislados dentro de la comunidad. Fuerzas vivas.

La matización en el mensaje dirigido a este sector será motivarles a la participación y coordinación.

El sector juvenil es clave en la dinamización comunitaria, así como en algunos lugares la mujer. Los primeros porque todavía no han sido fuertemente marcados por la crudeza del medio, y los segundos por su inclinación educacional hacia lo social.

Debemos tener mucho cuidado con las relaciones asociativas formales e informales ya existentes, para no provocar interferencias en la comunidad.

A.4. Población en general

El contenido del mensaje dirigido a la población será similar a los anteriores, conocer y dar a conocer, la población conoce qué es el servicio en una explicación elemental, ejemplarizada y localista, y el profesional conoce el pueblo en su contexto cotidiano saliendo a la calle.

En este marco, lo que varía es la forma, los medios utilizados son tertulias, tapeos... Iniciando incluso una secuencia de reuniones asamblearias en los pueblos pequeños o encuentros por sectores, según convenga. En estos contactos debe producirse que se manifiestan las inquietudes sentidas, y que allí mismo se hilvanen líneas de trabajo, con la intención de que salgan nombrados ya pequeños grupos de trabajo.

El trabajo con éstos, y todos los grupos, debe respetar profundamente los principios democráticos, deben mantenerse abierto a las posibles sugerencias del resto. Hay que procurar la participación y asumir la crítica con el estímulo de superación de los errores cometidos.

Cuando cubrimos esta secuencia de entrevistas desaparece el problema del «qué hacer», nuestros contactos se convierten en una fuente inagotable de sugerencias.

Esta fórmula de relación con la comunidad parece crear actitudes menos paternalistas y provoca el «empezar a hacer» con la población. Podemos entonces elaborar un pequeño programa de actividades, que nos dará a conocer —logrando el objetivo de la

divulgación práctica del Servicio—, al mismo tiempo nos permitirá ahondar en el conocimiento de las necesidades de la población y la funcionalidad de los recursos existentes.

B. *Programa de actividades.*

El Servicio Social de Base no se puede quedar en esta fase con los primeros contactos, la experiencia demuestra que la mejor difusión es la práctica.

El programa de actividades de esta fase de contacto exige cierta habilidad en el trabajador social para diseñar aquéllos que más se ajusten a las características de la comunidad a la que van dirigidos. Cada comunidad posee una dinámica propia y unos recursos que debe aprovechar el profesional, a la hora de programar.

Todo intento dinamizador tiene que luchar contra un obstáculo: «la rutina». Sacar a las gentes de sus casas y proponerles actividades diferentes a las de la vida social habitual de los hombres de los pueblos, es muy difícil. Hay que partir de una Animación Comunitaria que no se identifique con el desarrollo mecánico de una serie de actividades. Es fundamental que los participantes no sólo asistan sino que también formen parte de la organización de las mismas. Es éste el momento de darles la oportunidad de aprender a hacerlo.

Que el programa de actividades cumpla de manera efectiva los objetivos de la fase de contacto, deben tenerse en cuenta: los niveles de responsabilidad, los objetivos, el tiempo y los recursos.

Este programa debe ser debatido por los órganos de gobierno del S.S.B. (Ayuntamiento Pleno, Junta de Gobierno de la Mancomunidad...) a fin de que las autoridades locales asuman la responsabilidad que les corresponda en esta materia.

Los objetivos deben ser formulados y concretados con claridad, deben ser reales, posibles y alcanzables dentro del contexto social donde está situado este programa y en un marco de prioridades, a corto, medio y largo plazo.

Es preciso considerar los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos con los que se contará para realizar los programas.

Se considera como adecuada la determinación de actividades de acuerdo a los siguientes criterios de selección:

- Que permitan al profesional un contacto directo con el colectivo social, en un ambiente relajado que favorezca el diálogo.

En estos contactos la población va impregnándose de la idea y de las posibilidades del Servicio. Este conocimiento será más fiel si se aprovecha la actividad para explicar los objetivos y funciones del mismo.

Estos contactos permiten lograr al mismo tiempo un conocimiento técnico medio, e ir profundizando en la realidad en la que se actúa, construyéndose el camino hacia la planificación.

- Que favorezcan actitudes de cooperación social y solidaridad. Serán prioritarias aquellas actividades que fomenten y logren mayor participación social. Participación que debe ir más allá de la mera asistencia para llegar a los dominios de la organización de actividades.

• Actividades que nos descubrirán las capacidades de organización de la población y de los posibles colaboradores. Evitando potenciar estructuras rígidas y potenciando una organización basada en criterios de democracia e igualdad.

- Que tengan el éxito asegurado.

En estas actividades es fundamental no cometer graves fallos. Si son exitosas dejarán ánimo de continuar, así es más fácil encontrar colaboradores que se interesen por el funcionamiento del Servicio.

- Que no sean costosas económicamente.

El conocimiento del medio nos permite detectar recursos humanos y materiales propios que repercuten economizando presupuestos.

Cuanto mayor y más coordinada sea la participación en la organización, menores serán los costes.

Deben solicitarse subvenciones prudentiales a los distintos organismos para las actuaciones que sean de su competencia. Un profesional bien preparado a nivel técnico, sabrá utilizar más convenientemente estos recursos.

Es conveniente que el usuario aporte una cuota suficiente y asequible, no sólo porque establece el compromiso de los usuarios en las actividades, sino también porque crea falsas expectativas.

- Que no impliquen un gran esfuerzo en la organización.

Si el profesional lo da todo organizado, sin exigir colaboración personal, de nuevo creará falsas expectativas en la población y limitará la organización de actividades a sus limitaciones temporales.

La colaboración en la organización no puede limitarse tampoco a otros profesionales, porque si bien a corto plazo rentabilizan esfuerzos, a largo plazo pueden ahogar los incipientes deseos de colaboración de la población.

Se puede considerar como prioritarias aquellas actividades para las que ya contamos con colaboradores manifiestos.

- Que lleguen y agrupen a mucha gente, que tengan resonancia.

Preferentemente se debe considerar actividades de ámbito comarcal por encima de las actividades locales, aunque en un principio éstas son inviables.

Cuanto mayor sea el número de personas que agrupen, mayores serán las posibilidades de detectar necesidades comunitarias, corriendo el riesgo en caso contrario de generalizar una actividad que se mueve en el ámbito particular.

Paralelamente, la divulgación del Servicio se hace llegar en un campo amplio de interrelaciones, que permitirán establecer más contactos.

- Que no condicionen negativamente el futuro desarrollo racional del Servicio, este criterio nos obliga a respetar unos mínimos principios de actuación manifiestos del Servicio.

Aquellas actividades que crean falsas expectativas del Servicio en la población, hipotecan las actuaciones futuras del mismo.

En el desarrollo de este primer programa de actividades habrá que impedir, en la medida de nuestras posibilidades, que se identifique el Servicio Social de Base con el asistente social. Esto se consigue con el logro de una participación protagonista y responsable de la población en las actividades programadas y cuando quede patente la responsabilidad municipal en el desarrollo de las mismas.

Hasta aquí los criterios a considerar a la hora de seleccionar actividades.

Al hablar del programa de actividades nos queremos referir, tanto a las actividades organizadas propiamente desde el Servicio, como a aquellas en las que se halle implicado con vínculos de colaboración.

En relación al procedimiento de organización de actividades, queremos enumerar un pequeño método:

- a) Se lanza la propuesta valorando su resonancia.
- b) Se busca gente interesada, teniendo como mínimo una persona dispuesta a implicarse directamente.
- c) Se nombra una pequeña comisión de apoyo, que al mismo tiempo servirá para difundir la idea.
- d) Conjuntamente se organiza la actividad repatiendo las tareas.

De nuestra experiencia en el medio rural, podríamos hablar de unas actividades más o menos adecuadas; si bien más importante que el tipo de actividad elegida es la forma de llevarla a la práctica.

— Actividades más adecuadas: se vieron como más importantes:

Creación de coordinadoras, viajes, fiestas, excursiones..., así como la creación o potenciación de medios de comunicación autóctonos como radios o revistas locales y/o comarcales.

La creación de medios de comunicación tiene un gran efecto difusor dentro y fuera de la comunidad. Esta tendrá la posibilidad de conocerse a sí misma y formar conciencia de sus necesidades; el asistente social debe ofrecer a la comunidad los datos que obtenga de su estudio y su trabajo.

— Actividades menos aceptadas: se incluyen todas aquellas que reproducen esquemas urbanos, talleres de promoción de la mujer, ludotecas, actividades para jóvenes, conferencias según el modelo clásico.

Estas actividades están muchas veces condenadas al fracaso, hasta los mismos políticos municipales son conscientes de esta inadecuación.

— Actividades muy poco convenientes: es demasiado pronto para crear servicios, antes de promover alguno nuevo es necesario conocer la zona, planificar e implicar a las instituciones y a la población en la configuración del mismo (esto constituye ya la segunda fase de planificación).

Tenemos que recordar continuamente que el objetivo no es la actividad en sí sino la forma de llevarla a la práctica. Así pues, no hemos de evaluar como negativo cuando por necesidades de las interacciones del grupo abandonamos o posponemos la realización de una actividad, tampoco debe ser nuestra pauta de evaluación el cómputo simple de 1, 2, 3, 4... charlas, 7 ayudas a domicilio, 5 excursiones y...un disgusto.

Para hacer planteamientos comunitarios con mayor proyección social, la población tiene que haber superado un mínimo nivel de conflicto. Se dice que para hablar de cuestiones sociales hay que tener ciertas necesidades cubiertas «hay que estar bien comidos, bien bebidos y bien...».

C.1. Atención a la problemática social

A los asistentes sociales les es requerido desde los primeros días de actuación una serie de tareas de carácter social. Estas son: atención de la problemática general, sobre todo de carácter individual e información de recursos.

Este requerimiento viene dado fundamentalmente por los responsables políticos más concienciados y se ampliará en la medida de que la divulgación del Servicio es ampliada.

El número de casos atendidos, por elevados que éstos sean, no serán (ni en pueblos que reúnen las características de una ciudad ni en pueblos con pocos habitantes) lo suficientemente significativos como para que la población conozca de la existencia y funciones del servicio.

Sin embargo, en pueblos muy pequeños, por su tradicional abandono, el porcentaje de población que conozcan el Servicio Social de Base será mucho mayor por el típico uso del correr la voz.

El grado de eficacia, tratando casos, es un fuerte condicionante del desarrollo de Servicio, incluso mucho más que el número de casos atendidos. Este grado de eficacia dependerá: de las problemáticas del medio rural, de la capacidad de respuesta del asistente social, de la existencia de recursos públicos para abordar esas demandas y de la capacidad de respuesta de la propia población (ayuda mutua).

Remarcando, en el punto citado de la capacidad de las respuestas profesionales, hay que decir que en el medio rural donde las relaciones son tan directas, pronto se le clasificará, dando lugar a actitudes de respeto y valoración; o bien todo lo contrario, de decepción e indiferencia.

En municipios pequeños, la acción será más eficaz por la inexistencia de servicios.

Los aspectos asistenciales que se tratan estos primeros días tienen un carácter sencillo, el servicio no es suficientemente conocido como para que haya demandas de problemáticas más complejas.

Antes de actuar hay que considerar que la población quince días antes de nuestra aparición resolvía sus problemas de alguna manera, ¿cómo?, no debemos romper, ni irrumpir en estructuras que estaban dando ya respuestas. Quizás sólo precisen pequeños matices puntuales. Las tradiciones, la mentalidad, la dinámica interna de la zona y de la comarca desempeñan su papel en los problemas sociales.

C.2. Información recursos

En el medio rural se exige al profesional, desde los primeros momentos, información sobre temas varios, que a veces sobordan nuestras competencias. Es importante responder a estos niveles de demanda, tanto por la gran importancia que tiene para la población de estar informada, como por la imagen de eficacia que dará el Servicio.

Uno de los aspectos importantes de la marginación del medio rural es la lejanía de la información, que no les permite beneficiarse de los mismos recursos y derechos que el ciudadano de la urbe.

En cuanto a la distribución de problemáticas, hay un gran porcentaje de respuestas positivas atendidas por el Servicio, que no son competencias del mismo, tales como seguridad social, pensiones o vivienda. Pero informar de estas áreas no significa que nos convirtamos en gestores de las mismas, que no es nuestro papel, ni se ajustan a nuestros conocimientos.

En resumen:

- Una buena gestión en cuanto a la atención de la problemática social y a la información de recursos, condicionará el futuro desarrollo del Servicio y su difusión.
- El Asistente Social, a través de la atención de problemáticas e información de recursos, irá conociendo las necesidades de la población, que en ocasiones tendrá una trascendencia comunitaria.

D. Pequeños estudios

La realización de pequeños estudios en esta primera fase, en pocas ocasiones han llevado a realizaciones prácticas; más bien sirven para profundizar en el conocimiento del entorno.

Por lo tanto, resultaría mucho más eficaz comenzar actuando a través de estas actuaciones y, mediante su sistematización, ir ahondando en el conocimiento de la zona, que realizar profundos estudios sociológicos cuyos resultados van a ser difíciles de llevar a la práctica. Es más adecuado trabajar con dos pies e ir avanzando con la reflexión de la práctica.

En la C.A. de Aragón, sus responsables recomendaron que en esta primera fase no se llevasen a cabo estudios amplios, ya que consumen un recurso importante, el tiempo, y pueden generar falsas expectativas y, en definitiva, no ajustarse a los objetivos posibles y alcanzables en ese momento.

4.3. Creación de los Organos de Gobierno del Servicio

Una tarea clave para lograr un buen funcionamiento del Servicio será la creación de la Comisión de SS.SS. dentro del primer mes y medio de la fecha de inicio del funcionamiento del Servicio.

Ya desde los primeros días el A. Social debe concienciar a los políticos municipales de la necesidad de formar y consolidar la

estructura que defina niveles de responsabilidad en SS.SS.; de sobra es conocido que el compromiso en una tarea acrecienta el interés por la misma.

En aquellos ayuntamientos donde ya exista Concejalía de SS.SS., el profesional deberá empezar a tomar parte activa en ella contribuyendo a dinamizar el funcionamiento de la misma.

En el medio rural, generalmente, el ámbito de actuación del servicio abarca varios ayuntamientos, la creación de los Organos de Gobierno del Servicio debe contribuir a mejorar la relación entre los pueblos e incluso, si no llegara a crear la mancomunidad, al menos sí la pretensión de crearla.

La formación de mancomunidades en el medio rural, nos indica que están consolidadas las primeras bases para poder iniciar la construcción del edificio de los SS.SS. Difícilmente podremos abordar temas de planificación comarcal, sin la estructura que supone una mancomunidad. Por otra parte, la mayoría de las planificaciones en materia de Acción Social de carácter local suelen ser inviables y de dudosa procedencia.

La triste realidad en el medio rural, es que los responsables municipales tienen, todavía hoy, por cuestiones históricas poco asumido su papel de protagonista en la organización social, no obstante, la responsabilidad decisoria en las actuaciones, como corresponde a los políticos; éste es uno de los objetivos a conseguir.

El elevado índice de políticos en el área rural, su poca significación política y la nombrada falta de protagonismo, sobre todo en materia de Acción Social, hace que este paso sea más lento.

El olvido y la desestimación, ya desde el primer momento de la creación de los Organos de Gobierno del Servicio, anquilosa la responsabilidad municipal, impidiendo el emprendimiento de tareas futuras e incluso el bloqueo del desarrollo del Servicio.

4.4. Organización de estructuras técnico-administrativas del Servicio. Formación del profesional

En el seminario celebrado en Graus, en octubre de 1985, sobre SS.SS. en el medio rural, se advertía algo que en nuestra experiencia hemos podido comprobar: «la forma como el Servicio se organice en sus primeros pasos, va a condicionar totalmente su futuro y la demanda que la población haga del mismo».

La forma como se organiza el Servicio condicionará su demanda, por ejemplo, excesiva dedicación de tiempo a permanencias conlleva un trabajo demasiado asistencial.

En los SSB que acogen varios pueblos, el número de visitas de los profesionales a los mismos deberá espaciarse para evitar el despilfaro de tiempo en desplazamientos.

Horario:

En relación al horario se considera que lo más conveniente es la jornada flexible de 8 h. de trabajo, esta decisión está avalada por dos razones:

- Nos encontramos con la puesta en marcha de Servicios con un rodaje muy corto, cuya práctica hace desbordar el número de horas de cada jornada laboral.
- La actividad del profesional exige ese ahorro porque el trabajo de animación comunitaria o la relación con grupos sólo es posible hacerlo por la tarde y/o noche.

Ubicación y localización:

Las alternativas más adecuadas en cuanto a la ubicación del local parecen:

- Ayuntamiento
- Centro Social

El local en los municipios grandes es necesario, sin embargo en pueblos pequeños el local puede ser compartido con otro/los funcionarios del Ayuntamiento. En pueblos muy pequeños la existencia de local pierde valor, ya que la atención de casos e informaciones se efectúa en el domicilio del demandante o en la calle.

Esta teoría choca con los planes inversionistas de algunas C.A., que destinan importantes partidas presupuestarias para construir, adecuar y equipar locales, previo incluso a la puesta en marcha del Servicio.

Hay profesionales que opinan que la no posesión de locales al principio en pueblos pequeños, facilita el trabajo del A.S. en la fase de contacto, ya que los contactos personales son más frecuentes.

En los pueblos pequeños la localización del A.S. no puede realizarse únicamente por medio del establecimiento de permanencias, pues no podemos comprometernos a visitas continuadas en los muchos núcleos de población. Deben buscarse fórmulas más ágiles. Los contactos establecidos y los responsables municipales pueden convertirse en una vía directa de comunicación.

Documentación y archivo:

El tipo de documentación que se considera más conveniente será aquella:

- Que se adecúe a la realidad concreta en la que trabajan y, al tiempo, pueda integrarse en un sistema de documentación autonómico o provincial más amplio.
- Que reúna las condiciones de:
 - Agilidad
 - Utilidad
 - Muy manejable

Apoyo administrativo:

La sobrecarga de trabajo burocrático en el Servicio hace necesario, a los pocos meses de funcionamiento, de la contemplación de una partida presupuestaria para apoyo administrativo.

4.5. Establecimiento de cauces de participación

En los primeros meses de trabajo, el A.S. establecerá contacto con las Asociaciones y Grupos ya existentes en la zona.

En la relación con estos colectivos se fijarán tres objetivos fundamentales:

1. Acercar la información a individuos y colectivos:
La información es la puerta de entrada a la participación, que supone la antesala a la organización estructurada de la población, en el edificio de la animación comunitaria.
2. Fomento del asociacionismo:
En dos vías distintas:
 - a) El A.S., desde el principio y ya por supuesto, debe establecer una relación continuada y constante con las Asociaciones y Grupos ya existentes en la Comunidad.

Este ciclo de relación será directamente proporcional a los procesos de animación comunitaria y los cauces de coordinación futuros necesarios para iniciar la planificación.

El desarrollo comunitario sólo se logrará con una actuación equilibrada en los distintos sectores, hasta el punto de que el olvido de uno incide a largo plazo en el resto. Los retrasos de algunos colectivos sociales supone crear bolsas de marginación.

Uno de los sectores más importantes es el Juvenil. De sobra es sabido que es un sector muy difícil y su atención es todo un reto para nuestra profesión, acostumbrada tradicionalmente a la atención de abuelos, mujer, niños...

Nuestro trabajo requiere un gran caudal de imaginación para conectar e idear cosas en común que a todos satisfagan.

Los rápidos cambios que se producen en la sociedad exigen al trabajador social conectar con la fuerza humana que será la base de una sociedad futura más participativa y democrática.

b) Promoverlo donde no existe.

3. Posibilitar cauces de participación.

La creación del Consejo de B.S. como forma de implicar a las instituciones privadas y a las asociaciones en la actuación municipal en materia de Acción Social, es muy difícil todavía hoy en el medio rural.

No obstante, existen otras muchas fórmulas de participación comunitaria, quizá no tan estructuradas pero que pueden dar mucho juego y buenos resultados. Cada día más se establece en todas las áreas y servicios distintos órganos para la participación, incluso los hay ya definidos desde hace tiempo.

Quizá no tiene demasiado dinamismo por falta de práctica y experiencia.

Es preferible en esta primera fase utilizar los ya existentes llenándolos de contenido en relación a las necesidades detectadas en la comunidad. Más tarde podrán irse ampliando, mejorando o renovando, esto último cuando estamentos superiores posibiliten nuevas vías a la participación.

En los pueblos más pequeños los órganos de participación que se establezcan deben intentar cubrir el más amplio número de funciones, es decir, deben ser lo más polivalente posible para no recargar excesivamente a los escasos habitantes del medio rural.

Modelos organizativos e institucionales de los Servicios Sociales en el Area Rural

(Aclaración de los términos a los que se hace referencia en los cuadros: Ver pág. 22)

Denominación (1)	Dependencia o gestión de los Servicios Sociales (2)	Promotor (3)	Año o años de Implantación	Si existe Ley de Serv. Sociales. Fecha y n.º B.O. (4)	Existe mapa de Servicios Sociales. (5)	A que municipios está dirigido el Servicio (6)		
						- de 5.000 habitantes	De 5.000 a 10.000 habitantes	De 10.000 y más habit.

NOTAS U OBSERVACIONES:

N.º de Servicios en funcionamiento actualmente	N.º de Municipios o núcleos por zona	N.º total de Habitantes (7)	Volumen de la Población atendida:		Profesionales que atienden los Servicios Sociales Rurales.		Existen equipo técnico de apoyo (9)
			Total (8)	Por zonas de Serv. Social.	Asist. Social	Otros	

NOTAS U OBSERVACIONES:

Funciones de los Servicios Sociales en el Area Rural (10)	Programas especiales desde los Serv. Soc. R. (11)	Equipamiento		Dependencia (14)	Horario	Coste (15)	Financiación (16)
		Qué tipo (12)	Ubicación (13)				

NOTAS U OBSERVACIONES:

PONENCIA

EL MACROAREA DEL BIENESTAR

SOCIAL RELACION ENTRE EL AREA

ESPECIFICA DE SEVICIOS SOCIALES

Y OTRAS AREAS

Por:
M.ª PILAR VILLAMAYOR LORO
INMACULADA LOSCERTALES
Asistentes Sociales

Índice

- I. Bienestar Social y Servicios Sociales.
- II. El área específica de Servicios Sociales.
- III. Relación entre el área específica de Servicios Sociales y otras áreas.
- IV. Las Estructuras básicas de Servicios Sociales como instrumento municipal de coordinación y promoción del desarrollo de la Comunidad.
- V. Anexo: Comunicado sobre «Coordinación entre Servicios Sociales que siguen tratamiento de caso», por M.ª Victoria Ramón Gil, asistente social del Servicio Hospitalario del Hospital «San Jorge» del INSALUD, Huesca.

I. Bienestar Social y Servicios Sociales

Cuando hablamos de Bienestar Social, nos referimos a la satisfacción del conjunto de necesidades de: educación, salud, cultura, deporte, alojamiento, alimentación, transporte, trabajo..., con un sentido continuado y progresivo de mejorar las condiciones y calidad de vida.

Para satisfacer estas necesidades, recurrimos a diferentes recursos y servicios públicos o privados. Unas veces las resolvemos individualizadamente, otras grupalmente, otras no las resolvemos.

Los recursos y servicios públicos dependen de diferentes áreas departamentales, con su estructura, competencias y funciones propias.

Al intentar aclarar y delimitar cuáles son las competencias del Departamento correspondiente al área de Servicios Sociales, tantas veces llamado «cajón de sastre», el problema se nos plantea por motivos como:

a) Se ha usado una variada terminología para hablar de Servicios Sociales.

En cualquier área de necesidad que consideremos, hay que distinguir entre los recursos que se utilizan para satisfacer esa necesidad propia y el trabajo que se desarrolla en esa relación necesidad-recurso.

En el caso del área específica de Servicios Sociales, tal vez tengamos que empezar por preguntarnos, ¿cómo la denominamos? Se le ha llamado, según las épocas, Asistencia Social, Servicios Sociales, Acción Social...

Nos encontramos también con la dificultad de definir qué entendemos por recurso social, servicio social, trabajo social.

b) La existencia de Servicios Sociales dependiendo de diferentes áreas administrativas.

c) Los recursos y servicios públicos que deberían corresponder al área específica de Servicios Sociales no están todavía integrados en un solo Departamento de la Administración.

d) La forma en que se han ido introduciendo los Servicios Sociales en los diferentes Departamentos de la Administración Pública, ha sido sin haber precisado con claridad las funciones que iban a asumir. Ello ha facilitado cierta confusión y, a veces, infravaloración.

e) Desde el área específica de Servicios Sociales, se han desarrollado competencias de otras áreas porque no las cubría nadie, y si no se hacía, todo el resto de actuaciones quedaban interrumpidas e incompletas.

A medida que esas áreas van asumiendo las competencias que les son propias, surgen problemas de interferencias paralelamente a lagunas que quedan sin cubrir. Esto puede deberse, en parte, a no haber concretado previamente qué servicios debían ser asumidos o sustituidos por los de nueva creación, no haberlos dotado de suficiente plantilla de personal y recursos, fijar más la atención en la cantidad que en la calidad en una ilusión aparente de cubrir necesidades con servicios novedosos.

f) Se ha avanzado notablemente en la delimitación de competencias propias de cada área, pero si no existe una coordinación entre unas y otras, difícilmente se llegará a actuar dentro del área específica de Servicios Sociales en una línea de Bienestar Social.

Es importante no perder de vista que las necesidades sociales están estrechamente ligadas y conectadas unas con otras. El equilibrio se consigue cuando hay solución no solo para un tipo de necesidad, sino para el conjunto de las existentes. De allí la importancia del trabajo social, no sólo en el área específica de Servicios Sociales, sino también en otras áreas como la salud, educación, justicia, etc.

Desde el trabajo social se contempla a la persona, al grupo, con una visión global de sus necesidades y situación. Es necesario conectar a un mismo tiempo con los servicios y recursos de las diferentes áreas departamentales, y para que la actua-

ción sea eficaz, es imprescindible establecer una coordinación, no sólo de buena voluntad entre profesionales, sino una coordinación planificada y estructurada. No se puede orientar a las mismas personas ante un mismo tema con criterios diferentes, según donde se les atiende y hacerles pasar de un Organismo a otro.

II. El área específica de Servicios Sociales

La intención no es detenernos ahora en definiciones, sino fijarnos en aquello que nos ayuda a concretar y delimitar las competencias del área específica de Servicios en relación con otras áreas.

Destacamos los siguientes aspectos:

1. Marco de referencia.
2. Necesidades objeto de intervención.
3. Niveles de intervención.
4. Competencias y funciones.

1. Marco de Referencia

- Derechos humanos.
- Declaraciones y recomendaciones de Organizaciones Internacionales.
- Constitución Española.
- Estatutos de Autonomía.
- Leyes de Servicios Sociales.

Más que extendernos en comentarios sobre los puntos señalados anteriormente, nos parece es interesante resaltar:

1.1. En el área de Servicios Sociales, es esencial el trabajo social. El objetivo abarca la satisfacción del conjunto de las necesidades de la persona, grupo, comunidad; aun cuando se tenga que recurrir a otros Organismos en relación con la competencia específica de cada uno de ellos.

1.2. En otras áreas, el trabajo esencial es el sanitario, educativo, etc., aun cuando se tenga en cuenta también lo social. En algunas de ellas cuentan con servicios complementarios de tipo asistencial, como residencias, comedores... Y, también con trabajadores sociales. La diferencia está en que dichos servicios existen en función de los objetivos sanitarios, educativos, de justicia, etc., de cada Departamento correspondiente, pero no constituyen su competencia específica.

2. Necesidades objeto de intervención

Diferenciamos:

2.1. Servicios Sociales para dar respuesta a las necesidades sociales que aparecen o son concurrentes con las

específicas de un área social determinada. Son los servicios sociales de las distintas áreas de: educación, salud, vivienda, cultura, etc.

2.2. Servicios Sociales para cubrir y superar carencias de recursos y/o limitaciones que pueden dar lugar a situaciones de marginación social y/o suponen un obstáculo al desarrollo personal y social. Este es el objeto, mejor dicho, las necesidades objeto de intervención del área específica de Servicios Sociales.

Pasando a enumerar estas necesidades, cabe señalar:

a) Por carencias de recursos:

Alimentación, ropa, lugares de alojamiento y convivencia, material de higiene personal y doméstico, equipamientos domésticos, falta de familia, falta de relaciones amistosas y sociales, falta de cauces de participación social...

b) Por limitaciones personales y sociales:

Disminuciones físicas, psíquicas, sensoriales; edad avanzada; dificultades de integración; enfermedad; pertenencia a determinada raza, grupo social; deterioro personal por problemas de alcohol, droga, vida inestable...

Estas carencias y limitaciones, unas veces se dan independientemente y, en muchos casos, unas son causa de las otras, «es el pez que se muerde la cola».

Según las causas de esas carencias y limitaciones por una parte, y según la política social de cada Gobierno por otra, institucionalmente se interviendrá o no en su resolución, se hará de una u otra forma, a un nivel asistencial solamente o también de promoción y prevención, en régimen de gratuidad o de pago...

A la hora de intervenir ante una problemática determinada, posiblemente habrá que recurrir a diferentes Departamentos de la Administración Pública, para ello habrá que fijarse de manera especial en cuál es en cada caso la necesidad esencial y cuáles las complementarias, sin que ello quiera decir que unas sean primeras o segundas. Habrá que distinguir cuáles son las esenciales de cada Departamento.

Si hay una necesidad de atención de salud, por ejemplo, acudimos al Departamento de Sanidad y, si al mismo tiempo hay carencias familiares, habrá de procurarse para esa persona un lugar de convivencia, tal vez asistirle en su domicilio hasta que recupere sus fuerzas... Estos últimos recursos y servicios decimos que son específicos del área de servicios sociales; la asistencia sanitaria lo es del área sanitaria. Es necesario que exista una coordinación entre una y otra área. Así, en el ejemplo señalado, en el área específica de Servicios Sociales se tiene que prevenir que haya Residencias para personas carentes de familia, en determinadas situaciones de enfermedad, edad avanzada, otros servicios de ayuda a domicilio, etc., que podrán utilizarse cuando surgen carencias y limitaciones que impiden el desarrollo normal de la vida de la persona. En este caso, sí que podemos hablar de Bienestar Social.

3. Niveles de intervención

Según los objetivos que se pretenden conseguir al intervenir sobre las necesidades señaladas como competencia específica del área de Servicios Sociales, los niveles de actuación podríamos clasificarlos en:

- Asistencial y de rehabilitación.
- Promoción y desarrollo
- Prevención.

Al intervenir, se utilizan recursos sociales y se prestan servicios.

La intervención en estos niveles: asistencial, de promoción y de prevención, no se efectúa separadamente por cada uno de ellos, sino que se inter-relaciona y el error estaría en separar lo asistencial de la promoción-desarrollo y de la prevención porque retrocederíamos a la antigua beneficencia y al puro asistencialismo.

Es importante detenernos en los objetivos de nuestra intervención, teniendo en cuenta el haber establecido un estudio y diagnóstico de la realidad lo más exacto posible, para elegir en cada momento el recurso adecuado que siempre deberá ir acompañado del trabajo social investigativo, educativo, etc.

El nivel de intervención tiene en cuenta: recursos a utilizar, servicios sociales a prestar y trabajo social a realizar.

Dicho todo esto, ya no da miedo pasar a señalar los recursos y servicios que, en la situación actual en que vivimos, parece deberían existir en el área específica de Servicios Sociales:

- Prestaciones económicas y sociales.
- Comedores sociales.
- Servicios de asistencia domiciliaria.
- Residencias u otras formas de alojamiento y convivencia.
- Centros de día para guarda y atención de personas que por su edad y condiciones no pueden quedar solas en el domicilio habitual.

— Centros sociales para potenciar las relaciones sociales y la participación de la comunidad.

— Centros especiales de convivencia, alojamiento, alimentación, ocupación, para ayudar a personas que han iniciado o precisan seguir un proceso de inserción y reinserción social, rehabilitación y cambio de vida.

— Centros y Servicios de documentación, investigación, planificación y programación.

— Servicios de información, orientación y valoración de necesidades y recursos.

— ...

— ...

Según el ámbito territorial de intervención, a quiénes y a qué problemas o necesidades concretas se dirigen los Servicios Sociales, diferenciamos:

— Estructuras básicas:

- Prestan servicios de atención primaria
- Nivel local/zona.

- Reciben diferentes nombres según Autonomías se dirigen a la población en general.

— Estructuras especializadas:

- En función de carencias y necesidades específicas: tercera edad, infancia...

La actuación desde las estructuras básicas se extiende a toda la población y todo tipo de problemas, hasta tanto se resuelven desde dichas estructuras básicas, desde la propia comunidad, o se canalizan hacia los Servicios y Organismos más competentes. En cualquier caso, desde las estructuras básicas, es esencial contar con la participación de la Comunidad.

En la estructuras básicas de Servicios Sociales es elemental el contar con un buen servicio de información, orientación y valoración ante los problemas que se van presentando o detectando.

No todos los servicios sociales dependientes de los pequeños ayuntamientos constituyen estructuras básicas de Servicios Sociales. Las estructuras básicas son el motor y desde ellas se interviene:

- Motivando, ayudando a reflexionar, orientando hacia aquello que busca la comunidad hacia aquello que no siente como

necesidad pero que es importante lo descubra, sin que tenga que facilitar el recurso la propia estructura básica. Su actuación consiste en que la Comunidad, con el apoyo del Ayuntamiento, de aquel Organismo..., dé respuesta a sus problemas y aspiraciones.

— Se trabaja a la vista de los problemas sentidos y/o descubiertos por los interesados y de aquellos de los que no son conscientes; a diferencia de otras estructuras en las que se trabaja sobre problemáticas definidas, aunque puedan revestir diferentes matices.

- Se investiga permanentemente, a la vez que se procura la dinamización de la población.
- Se asesora técnicamente a los Ayuntamientos.

4. Competencias y funciones

Indirectamente se han ido señalando en los puntos anteriores. Se podrían resumir en la siguiente forma:

- a) En relación con las necesidades sociales en sentido amplio:
 - Información y orientación sobre recursos sociales y problemas que se van presentando.
 - Información, orientación y valoración de problemas y aspiraciones sociales, aun cuando para su profundización, solución y cobertura haya de recurrirse a Departamentos de otras áreas.
 - Investigación permanente y puntual de la problemática social.
 - Tratamiento de problemáticas sociales concretas.
 - Animación Comunitaria.
 - Asesoramiento técnico a los ayuntamientos y otros Organismos relacionados con servicios sociales especializados y/o específicos.
- b) En relación con carencias y limitaciones personales y sociales que producen marginación y obstaculizan el desarrollo social:
 - Investigación de necesidades, recursos, problemáticas determinadas.
 - Promover, crear y mantener:
 - Prestaciones sociales para necesidades varias.
 - Centros y Servicios asistenciales, de convivencia, inserción y reinserción social de toxicómanos, transeúntes, menores, marginados en general.
 - Servicios sociales en relación con las prestaciones económicas, Centros asistenciales u otros recursos.

III. Relación entre el área de Servicios Sociales y otras áreas

Un bonito trabajo sería, ir analizando área por área en relación con la de Servicios Sociales, el qué y el cómo de las intervenciones respectivas, las competencias de unas y otras áreas. Esto es necesario hacerlo, pero nos alargaríamos mucho. Por su importancia, se presenta unido a esta potencia un Comunicado sobre «Coordinación entre Servicios Sociales que siguen tratamiento de caso», elaborado por la asistente social M.^ª Victoria Ramón Gil.

No hace falta insistir, lo sabemos muy bien, en que a la persona hay que considerarla en su integridad, «no la disgreguemos en compartimentos». Para ello, la relación entre los distintos Departamentos de la Administración Pública no debe ser sesgada y paralela, sino pluridimensional, con una interacción entre todos ellos y la comunidad. De esto ya se viene hablando hace tiempo en Graus, Daroca...

Para que esta red funcione, es necesario que exista una coordinación planificada y acomodada a las diferentes estructuras de la Administración Pública, sin que ello quiera decir que se efectúe verticalmente sin contar con la comunidad y sus características. Por esto hemos señalado la tridimensionalidad.

Se trata de trabajar en equipo, de forma que, ante determinados programas, los profesionales de diferentes áreas no sólo actúen coordinadamente, sino que planifiquen conjuntamente sus programas y los ejecuten conjuntamente. Tenemos alguna experiencia en este sentido en los programas de acción social municipal integrada, en los que se aborda entre varios Organismos una problemática determinada que afecta a la misma Comunidad.

Hemos nombrado muchas veces la palabra coordinación, Y... ¿qué entendemos por coordinación?

Se podrían destacar los siguientes aspectos:

1. Logro de un objetivo común, en sentido amplio.
2. Sin perder las características propias de cada Organismo participante.
3. Aunar esfuerzos, recursos, complementación.
4. Organización ordenada, metódica y estructurada institucionalmente.

Un objetivo común, en sentido amplio, es el de conseguir el bienestar social.

En cada situación, zona, donde se pretende actuar coordinadamente, seguramente existirán ya unos objetivos específicos y determinados según:

- Las características de la población, su problemática y aspiraciones.
- Los recursos disponibles.
- La actuación de otros Organismos o Departamentos.
- Las actuaciones de la propia Comunidad hacia la que se dirigen.

Será necesario delimitar cuáles son los objetivos comunes y prioritarios, de acuerdo con la comunidad sobre la que se espera actuar y la política social de cada momento.

Habrà que analizar cuáles son las competencias más propias de una u otra área, y de quién es competencia aquello que nadie hace, esas lagunas que entorpecen a todos, para ver quien debería asumirlas y de qué manera se puede colaborar a que se realicen desde donde corresponda.

No se trata de sumar esfuerzos y recursos, sino de ver cómo se pueden complementar mejor, para que donde termine uno empiece otro, sin dejar lagunas por medio. Es preciso coordinar y complementar todo tipo de recursos materiales, humanos, técnicos, económicos, y delimitar cuándo corresponde hacerse cargo desde una u otra Institución.

Es necesario planificar conjuntamente para actuar en forma coordinada. Debería acabarse con esa actuación de «cada cual a su programa», esperando realizarlo con los recursos de los otros, sin haberlo establecido institucionalmente antes de comenzar.

IV. Las estructuras básicas de Servicios Sociales como instrumento municipal de coordinación del desarrollo de la comunidad

Hasta hace poco tiempo la actividad de los pequeños ayuntamientos era muy reducida. Los profesionales que incidian en la vida cotidiana de los pequeños municipios rurales era: el médico, el cura, el maestro, el secretario del Ayuntamiento y el cacique.

Progresivamente, se van elaborando desde la Administración Central o Autónoma diferentes programas culturales, deportivos, de promoción de la salud, etc., que inciden sobre la misma población, sin que esa comunidad lo haya demandado en base a sus prioridades o conocimientos, sino que, a veces, lo ha hecho por aprovechar la oportunidad de unas subvenciones, de unos servicios presentados con alicientes muy bonitos. No hay que olvidar que los presupuestos de los pequeños ayuntamientos son muy reducidos, y en el momento de participar activamente la población, no está acostumbrada a ello y no es fácil encontrar grupos activos que se vayan responsabilizando de contagiar y animar el resto de la Comunidad a participar, a beneficiarse de esas actividades que les van llegando desde diferentes instancias.

Desde muchas estructuras básicas de Servicios Sociales, las primeras actuaciones desarrolladas han ido encaminadas a conocer la realidad social en la que se iba a trabajar y, a través del método y técnicas de animación comunitaria, han procurado la dinamización de la población. Para ello han recurrido a elaborar y ejecutar programas de todo tipo, incidiendo no pocas veces en asumir competencias propias de otras áreas. Es el caso, por ejemplo, de programas de tipo socio-cultural, ocupacional... que, en principio solamente se desarrollaban a través de las estructuras básicas de Servicios Sociales y, actualmente en algunas zonas las desarrollan los profesores de Educación de adultos del MEC, o desde los Centros de Recursos también del MEC. Ocurre igual con el tratamiento de familias con problemas que ahora se va haciendo por parte de profesionales de otras áreas, aun cuando de alguna manera se coordinen con las estructuras básicas.

Las pequeñas experiencias que se poseen de acción social municipal integrada sobre problemáticas concretas que puedan afectar a un sector determinado de población o a toda la comunidad de una zona, constituyen un logro importante de coordinación y pueden servir de experiencias piloto para lo que podríamos llamar la nueva alternativa de la acción social, de los Servicios Sociales en el medio rural que, al principio hemos denominado «Las estructuras básicas de Servicios Sociales como instrumento municipal de coordinación y promoción del desarrollo de la comunidad».

El pretender que desde todos los Departamentos de la Administración se vayan creando estructuras básicas en las zonas rurales, resulta utópico y supondría posiblemente un encasillar a esas pequeñas comunidades en compartimentos de educación, sanidad, cultura, servicios sociales, etc.

Tal vez, una alternativa posible para establecer la coordinación de todas las actuaciones de los distintos Departamentos de Educación, Sanidad, etc., pudiera ser la creación de Comisiones en los Ayuntamientos, integrados por representantes de cada organismo que lanza sus programas hacia las zonas rurales, de forma que, sin perder sus características y competencias específicas de cada cual, se estudiase conjuntamente la realidad social de la zona, se establecieran prioridades de acción, se estableciese un Plan conjunto de actuación con los correspondientes programas y, una vez ejecutados, se evaluaran conjuntamente para volver a incidir en el mismo proceso.

El llegar a un nivel de coordinación como el que se señala, requiere que se haya estructurado e institucionalizado desde los Organos de la Administración.

Se plantea la pregunta, ¿de dónde debe partir esa coordinación planificada e institucionalizada? La respuesta podría ser, desde las estructuras básicas de Servicios Sociales, por las siguientes razones:

- Se insertan en la Estructura de los Ayuntamientos.
 - Competencias y funciones que les son propias.
 - No hay otras estructuras básicas más que las de Servicios Sociales en los pequeños Ayuntamientos. A nivel de zona, hay Centros de Salud—atención primaria sanitaria—.
- Hay, sin embargo, algunas dificultades que habría que solucionar:
- Falta de apoyo e interés por los Servicios Sociales en los pequeños Ayuntamientos (y en los no tan pequeños).
 - Interés de protagonismo y justificación de actividades, por parte de los técnicos y responsables de otras áreas.
 - Dispersión de población en algunas zonas rurales.

**COMUNICACION A LA PONENCIA
«EL MACROAREA DEL BIENESTAR SOCIAL»**

**COORDINACION ENTRE
SERVICIOS SOCIALES QUE
SIGUEN TRATAMIENTO DE CASO**

Por:
M.^a VICTORIA RAMON GIL
Asistente Social. Insalud en Huesca

Indice

Fácil es de imaginar que cada uno de los aquí presentes, como fruto de nuestras propias ideas, experiencias y anhelos profesionales, nos hemos traído con nosotros mismos unas expectativas sobre el resultado de estas Jornadas y que, consecuentemente, escuchamos y nos identificamos con arreglo a nuestra propia motivación.

Para paliar en alguna medida esta realidad de la condición humana, intentaré desde el principio de mi intervención el delimitar al máximo la cuestión que voy a exponer, y que queda sintetizado en el título del COMUNICADO:

«COORDINACION ENTRE SERVICIOS SOCIALES QUE SIGUEN TRATAMIENTO DE CASOS.»

Es decir: Coordinación, colaboración con instituciones sociales, entendidas éstas en su función de recurso social, que en su organización y plantilla de personal trabaje una persona, un Diplomado de Trabajo Social y Asistente Social, que realice de continuo la tarea de «atención directa a la persona» y, lógicamente, todas las demás tareas derivadas de ésta. Amén de otras funciones.

El COMUNICADO ha quedado dividido en dos partes:

- La primera de ellas es teorizante. Se le ha puesto el título de:
DOS NOTAS ACLARATORIAS.
- La segunda, busca ser dialogante, encontrar respuesta. Así:
¿POR QUE Y COMO ESA COORDINACION?

PRIMERA PARTE:***Dos notas aclaratorias******1.ª nota***

Existe a disposición de las personas una lista de Recursos Sociales —públicos y/o privados— en los cuales, afortunadamente, es cada vez más frecuente encontrar, dentro de los que son instituciones, a profesionales de Trabajo Social. Muestra de ello es la presencia aquí de nosotros.

Estos profesionales realizan —o realizamos— diversas TAREAS (tema aparte es la discusión sobre funciones) que en síntesis son las siguientes:

- a) Atención directa a la persona, familiares (ATENCIÓN DE CASOS), grupos o comunidades afectados por una o varias carencias y necesitados de una asistencia y apoyo. La profesional trabaja directamente en encontrar solución al problema y lo hace con y para la persona.
 - b) A veces, esta tarea de atención de casos se realiza.
 - Junto a otros compañeros: médicos, educadores, psicólogos y otros.

En tal supuesto se realiza de forma complementaria o de sumando, obteniéndose una yuxtaposición de intervenciones profesionales que es válida en sí misma.
 - Formando un equipo asistencial. Esto parece que es mejor.
 - c) Informar, orientar, etc.; relaciones públicas, gestiones, etc.; animadora y/o organizadoras de actividades varias, etc.; tareas de Dirección.
 - d) Tareas en línea burocrática y de peritaje: la profesional se encarga de informar, recibir al solicitante, facilitarle la formalización de la solicitud, etc. Así como también: recabar datos, interpretar informes, evaluar, hacer informe social, etc., etc.
- Y puede surgir como consecuencia lógica que realice cometidos de inspección y control. O forma parte de los equipos de diagnóstico y tratamiento.
- La profesional del trabajo social llega a convertirse en la «cara visible» del recurso social.
- e) Y en otro espacio laboral lindante con el espacio político, está la tarea de asesoría e intervención técnica, todo en función de alta dirección, organización y planificación.
- Para la finalidad de este escrito me interesa subrayar los apartados a) y b).

2.ª nota

En este COMUNICADO no pretendo exponerles para su discusión la totalidad del trabajo que realizó del SERVICIO SOCIAL HOSPITALARIO, situado dentro del Hospital «San Jorge», Insalud en Huesca. Sería abusivo e impropio.

Mi interés se centra, y confío que también el de ustedes, en la tarea que tradicionalmente venimos llamando ATENCIÓN DE CASOS, y en el COMO coordinar esfuerzos entre quienes hacemos este trabajo, para conseguir, en función del usuario o necesitado, unos más óptimos, rentables y satisfactorios resultados.

En estos momentos, intentemos dejar al margen los demás aspectos que también están clamando por ser coordinados. Tal vez alguno puede pensar que estoy obsesionada por el tema, y no me extrañaría, porque confieso mi inutilidad: no consigo coordinar y/o transferir cualquier proceso llevado a cabo en la atención de un caso que exija no dejarlo interrumpido.

Insisto: Solamente ATENCION DE CASOS.

PORQUE estoy convencida de que es la función básica y principal del Trabajador o Asistente Social.

«...El binomio necesidades-recursos sociales es el que objetiva el campo de intervención del trabajo social. Por una parte, las **necesidades sociales** (y el tratamiento directo que requieren) son las que dan contenido y justificación a dicho trabajo; por otra, los **recursos sociales** son los instrumentos que esta profesión utiliza para el tratamiento de las **necesidades sociales.**» (*Introducción al Bienestar Social, Patrocinio las Heras y Elvira Cortajarena. Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales, Madrid 1979, pág. 169*).

Por similitud, tal vez se pueda decir que el Asistente Social tiene una o es «una profesión vitamínica»: que al igual que esos compuestos químicos son indispensables para mantener la salud y la vida mediante su presencia en el metabolismo de las substancias nutritivas, la acción profesional de estos trabajadores sociales es indispensable para que los recursos lleguen, sean conocidos y utilizados por los ciudadanos, y cubrir así sus necesidades básicas.

Personalmente amplio el concepto de «recurso social» añadiendo el propio «recurso» que es el sujeto a quien se atiende, su familia y su entorno próximo. (Ver anexo 1). Y esto porque, ante un conflicto o problema, se inicia una dinámica de círculos concéntricos, interrelacionados, con movimiento semejante al de las galaxias, en el cual la persona sujeto—paciente o víctima—se convierte en el centro, en el objeto de la acción, pero a su vez es el primer recurso o potencia para la solución a encontrar: su personalidad, desarrollo personal, incapacidad o limitación que le produce la enfermedad, edad, economía, vivienda, etc.—Le sigue con similares términos su entorno familiar. Otro círculo: su entorno local inmediato: en qué lugar vive, relaciones vecinales, etc.—. Los últimos círculos están, o deberían estar, en la sociedad, la cual pone a disposición de los ciudadanos, lo que se viene llamando «áreas sociales».

PORQUE es una exigencia detectada en mi puesto de trabajo.

Cuando una persona ingresa en un Hospital por enfermedad, traumatismo o minusvalía, algo en su modo de vida está cambiando en relación con su personalidad, relaciones familiares, laborales y sociales, y esto temporal o definitivamente.

- Además, puede sucederle a él o a sus más allegados que una necesidad o carencia, o conflicto, o problema social:
- Nazca como consecuencia del motivamiento del internamiento hospitalario.
 - Aparezca intusmsamente. Estaba latente y solamente faltaba la presencia de un desencadenante para que aflorara, y éste ha sido el internamiento.
 - Que ya existía, se agrave, alcance dimensiones insoportables o parezca insoluble.

Y hay persona y/o familiares que no saben, o no pueden, o desconocen el cómo afrontar la nueva situación. Es este hecho el que justifica la intervención de la profesional del Servicio Social Hospitalario.

Dicho de otro modo:

Un paciente, al ingresar en el Hospital, espera de la actividad hospitalaria que le curen de sus dolencias físicas. Y esto será así mientras no impere el nuevo concepto de salud.

Y es el Servicio de Admisión, o el médico o el personal de enfermería, o cualquier otro personal sanitario (no siempre existe el equipo sanitario) quienes vislumbren la existencia de carencia o conflicto de tipo social. Es el momento que se pasa aviso al Servicio Social Hospitalario, y a partir de entonces empieza el tratamiento social.

Si es el médico el que detecta la necesidad, al desear atender al enfermo al máximo, busca la colaboración o «complemento»

de su acción médica en el tratamiento social efectuado por el Asistente Social, como también podría buscar una educación sanitaria sobre dietética, un cambio de hábitos, etc., etc.

Para terminar esta 2.^a Nota, permítaseme copiar la primera postura expuesta por Amparo Porcel en relación con la práctica profesional. Es la mejor forma de explicar cómo intento trabajar. (No tiene desperdicio todo su artículo).

«Hay un contingente de profesionales que se inclina hacia la definición y hacia la **práctica del Trabajo Social como proceso educativo**. Este proceso, que se realiza tanto si se trabaja con individuos directamente como en grupos o en la comunidad, comporta el ayudar al sujeto a desarrollar las capacidades que le permitirán resolver los problemas sociales, individuales y colectivos —hay, pues, una implicación del propio sujeto—; este proceso ha de promover la facultad de los sujetos de elegir, de adaptarse libremente y de desarrollarse —hay, por tanto, un objetivo de autonomía del sujeto—; y, finalmente, como medio para conseguir los dos primeros aspectos, se ha de trabajar para el establecimiento de servicios y políticas sociales justas o de alternativas a los recursos socio-económicos existentes. Es un proceso educativo que emprende el trabajador social junto con el individuo, grupo o comunidad que recurre a él...» (**Aportaciones personales al análisis de la terminología utilizada por los profesionales del Trabajo Social**, artículo aparecido en el n.º 96 de la REVISTA DE TREBALL SOCIAL, Barcelona, 1984, pág. 52.)

SEGUNDA PARTE:

¿Por qué y cómo esa coordinación?

La angustia e inseguridad que produce a las personas el hecho de encontrarse en un medio hostil como en un Hospital, desemboca en la creación de un momento propicio para iniciar un tratamiento social si es que debe hacerlo, máxime si el internamiento se prolonga.

Y también lo es para continuar trabajando en la misma línea de actuación que lo está haciendo otro Servicio, pero, claro está, bajo la perspectiva que da la modificación de unas variables, en este caso: internamiento y enfermedad, traumatismo o minusvalía. Oportunidades donde la coordinación de Servicios podría ser ventajosa para la eficacia del Trabajo Social. La primera, desde el exterior hacia el Servicio Social Hospitalario; la segunda, a la inversa.

En el Servicio Social Hospitalario, cuando se trabaja en el proceso de atención de casos, se llega a un punto en que es necesario transferir el tratamiento bien a un Servicio Social de Base, bien a un Servicio Social Especializado (esto no sucede en todos los casos), y lo es para:

- Que tenga continuidad la acción profesional emprendida en los días de permanencia en el Hospital, o de asistencia a Consultas Externas, o asistencia a otros Servicios que no requieren internamiento. Por ejemplo, cuando la solución proyectada y buscada queda pendiente.
- Reconocida la impotencia de poder seguir un eficaz tratamiento, recurrir a quienes lo pueden hacer en mejores condiciones o bajo otra perspectiva.
- Ofrecer alguna salida a la persona o familiar que muy ocasionalmente, o por corto espacio de tiempo, han estado en contacto con el Servicio Social Hospitalario. No ha habido posibilidad de iniciar el tratamiento, pero sí de recoger datos, realizar un primer estudio, predisponer a los individuos afectados, etc.

— Reforzar o completar la acción realizada en el Hospital, pero en otros aspectos o carencias. Incluso, por algún tiempo, reforzar la acción anterior para asentar su eficacia.

— Vuelvo a insistir: **ATENCIÓN DE UN CASO**, cuya iniciación del tratamiento se hace en un Servicio ubicado fuera o dentro del Hospital y que conviene sea continuado o completado.

Todo esto es mucho más que usar de buena educación o el compañerismo que requiere una simple llamada telefónica de «oye, está ingresada...», si pudieras darte una vuelta». Y es algo más que el saber utilizar una acertada táctica de buenas relaciones con las instituciones—recursos sociales—para tramitar y lograr una concreta prestación o subvención.

No preguntar por la experiencia: **ES FRUSTRANTE**. No ha servido para nada el utilizar el teléfono, entregarle al señor una nota-carta para que se hiciera presente en tal o cual Servicio, ni enviar un informe social, o actuar con la presencia física. Algo está pasando, la coordinación no llega a materializarse, y no se ve mala voluntad. Honradamente, estas intenciones hay que dejar de utilizarlas, porque al imaginar que se le puede proporcionar al usuario una perspectiva y remitirlo, se le está estatando, porque al llegar al otro Servicio topa con la burocracia o la falta de tiempo para atenderle a él.

¿Qué pasa?

— ¿Los Servicios Sociales no prestan atención directa a las personas necesitadas de lo que sea? Pero, atención, entendido como tratamiento.

— ¿Será cierto que «no se llega»? Si es así, se han establecido prioridades?

— ¿Es desprestigio de la **ATENCIÓN DE CASOS**? ¿Es temor a realizar esta práctica profesional?

Excepcionalmente, debo citar una «mini-experiencia» positiva: coordinación con la Asistente Social que trabaja en la Asociación de Ex-alcohólicos en Huesca. Es solamente una realidad incipiente, nos favorece el vivir ambas en una misma ciudad.

Cabe preguntar: **¿CON CUAL SERVICIO?**

Dependerá del problema presentado y del proceso o tratamiento llevado a cabo y de los resultados obtenidos y/o proyectados. En términos generales me inclino hacia los Servicios Sociales de Base, porque al estar ubicados cercanos al domicilio de la persona atendida, ellos tendrían que ser los que conocieran en su totalidad la situación del individuo o familia afectada, siempre y cuando no hubiera una manifestación en contra.

También los Servicios Sociales en sentido estricto o los Servicios Sociales especializados, éstos en tanto en cuanto el caso lo requiera, y posiblemente deberían llegar a esas instancias a través del Servicio Social de Base.

¿Cómo?

Descubriendo la necesidad. Quien haga la tarea que nos ha estado ocupando en la exposición de este **COMUNICADO**, enseguida conectará con lo expuesto.

Y ponernos a dialogar, a «inventar el remedio», apenas hay material al respecto. Previamente habría que:

— Señalar cuándo sí y cuándo no.

— Si en todos los casos, o en cuáles. Imposible conseguirlo de inmediato, es mejor ir adquiriendo experiencia propia o la vivida por otros.

- Qué medio utilizar para pasar el mutuo conocimiento, qué datos aportar, con qué frecuencia, etc.
 - Cuándo y cómo evaluar resultados.
 - Etc., etc.
- Y nunca mejor puesto el «etc., etc.»: en el diálogo ahora previsto podemos ir sustituyéndolo, con sumo gusto os invito a ello.

Epílogo

Mi esperanza en que se llegará a esta coordinación es plena. Y esto porque la necesitamos los profesionales para llegar a sentir la satisfacción del trabajo terminado, y sobre todo porque nos la va a exigir la propia dinámica de la demanda de los usuarios.

Si el médico diagnóstica respecto a la salud, el A.T.S. sigue los tratamientos, curas, etc.; el profesor de E.G.B. enseña; el abogado gana pleitos; ...nosotros, Diplomados de Trabajo Social y Asistentes Sociales, hacemos de «vitamina», somos profesión-vitamina.

ANEXO 1

La clasificación que a continuación se copia está pensada para ser utilizada a lo largo del presente año 1987. Con ella se pretende tener en una sola referencia datos sobre carencias y recurso buscado.

La primera dificultad encontrada en su confección ha sido el uso de la terminología, porque cada palabra puede significar simultáneamente: causa, carencia, solución, dato o variable.

La segunda dificultad: el definir los contenidos de cada apartado, tarea que se irá completando sobre la marcha.

La tercera es una incógnita: ¿Servirá para lo que está ideado?

Clasificación de necesidades-recursos. Necesidades tratadas

NECESIDAD-RECURSO

1. EL HECHO DE LA ENFERMEDAD, TRAUMATISMO, MINUSVALIA
 - 1.1. Asimilación del hecho.
 - 1.2. Aprendizaje y adaptación.
 - Ubicación del individuo en su nueva realidad.
 - 1.3. Varios en relación con el intercambio en el Hospital.
 - 1.4. Alta hospitalaria: SALIDA.

2. **ENTORNO FAMILIAR**
 - 2.1. Cambios en las relaciones y modos de vida en la familia.
 - 2.2. Ausencia de relaciones familiares.
 - 2.3. Relaciones familiares deficitarias o conflictivas.
 - 2.4. Varios (divorcio o separación, abandono del hogar, etc.).
3. **ENTORNO SOCIAL PROXIMO**
 - 3.1. Amigos, vecinos, otros familiares.
 - 3.2. Iglesia (como comunidad de fe, esperanza y caridad).
 - 3.3. Asociaciones y otros.
 - 3.4. **SERVICIO SOCIAL DE BASE.**

NECESIDAD SOCIAL-RECURSO SOCIAL

4. **CULTURA, OCIO Y TIEMPO LIBRE, DEPORTE**
 - 4.1. Necesidad de tener una actividad.
 - 4.2. Necesidad de practicar deportes.
5. **ECONOMIA: SEGURIDAD SOCIAL, INEM, ASISTENCIA SOCIAL Y OTROS**
 - 5.1. Prestaciones y/o subsidios.
 - 5.2. Gastos inherentes a la enfermedad, no cubiertos por prestaciones oficiales.
 - 5.3. Previsión para afrontar gastos recuperables.
 - 5.4. Varios (falta de ingresos, ingresos insuficientes, deudas, etc.).
6. **ESCOLARIDAD, ENSEÑANZA**
 - 6.1. Escolaridad diversos niveles.
 - 6.2. Integración minusválidos.
 - 6.3. Enseñanza no reglada.
7. **JUSTICIA**
 - 7.1. Adopción. Filiación.
 - 7.2. Tribunal Tutelar de Menores.
 - 7.3. Tutela. Acto testamentario.
 - 7.4. Otros (derecho civil, derecho constitucional).
8. **SANIDAD**
 - 8.1. Derecho asistencia sanitaria.
 - 8.2. Búsqueda de otras soluciones sanitarias.

- 8.3. Donación de órganos. Necropsias.
- 8.4. Planificación familiar.
- 8.5. Toxicomanías.
- 8.6. Enfermos mentales.

- 9. **SERVICIOS SOCIALES (Instituciones y Servicios Especializados).**
 - 9.1. Infancia (Protección de Menores).
 - 9.2. Minusvalía (Insero y otros).
 - 9.3. Ancianidad (Insero y otros).
 - 9.4. Servicios para la comunidad (Servicio Social de Ayuda Domiciliaria y otros).
 - 9.5. Varios (mujer, marginados).

- 10. **TRABAJO**
 - 10.1. Necesidad de cambio de actividad laboral.
 - 10.2. Paro y desempleo. Trabajo eventual.

- 11. **VIVIENDA. ALOJAMIENTO**
 - 11.1. Necesidad de aljamiento. Cambio de domicilio.
 - 11.2. Adecuación de la vivienda.

- 12. **OTROS**
 - 12.1. Avisa, pero no procede intervención del Asistente Social.

PONENCIA

**EL PROCESO DE
EVALUACION EN LAS
ESTRUCTURAS BASICAS
DE SERVICIOS SOCIALES**

Por:
MARTA SERCH VALLS
JOSE MANUEL RAMIREZ NAVARRO
Asistentes Sociales

«... Mi propósito no es el de enseñar aquí el método que cada cual debe seguir para guiar acertadamente su razón, sino solamente el de mostrar de qué manera he tratado de guiar la mía.»

«Discurso del Método»
RENE DESCARTES

Aclaración conceptual: definición de los términos «evaluación» y «evaluar», según diversos autores

La evaluación es, según:

MONSERRAT COLOMER («Método de Trabajo Social», en «Revista de Trabajo Social», n.º 55, Barcelona, 1974). «Un proceso crítico referido a acciones pasadas con la finalidad de constatar, en términos de aprobación o desaprobación, los progresos alcanzados en el plan propuesto y hacer en consecuencia las modificaciones necesarias respecto de las actividades futuras».

EZEQUIEL ANDER-EGG («Diccionario de Trabajo Social»). Evaluar es un término elástico que abarca muchas clases de juicios. Se utiliza en forma verbal, como sinónimo de valuar, tasar, calcular, es decir, designa la idea de valoración y estimación de algo.

Considerada como última fase o etapa de la estructura básica de procedimiento y como conjunto de técnicas operativas para la realización de esta etapa, la evaluación consiste en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos (en un plan, programa o proyecto), con el fin de tomar decisiones que permitan introducir las correcciones o reajustes necesarios.

Dicho de una manera sintética, la evaluación es la «comparación» o «constatación» que resulta de confrontar lo que se ha hecho (o realizado), con lo que se quería hacer (objetivos y metas propuestas). Pero la evaluación no sólo tiene por finalidad y objetivos constatar los resultados obtenidos, sino también proponer las correcciones o reajustes necesarios, de modo que contribuye a la toma de decisiones de cara a la continuación o no del programa o proyecto.

ROSANA ZANELLA (Directora de la Escuela de Asistentes Sociales de León, en «Organización y Administración de Servicios Sociales»). La evaluación tiene como objetivo básico, por un lado, revisar la coherencia entre programación y acción, y por otro, reflexionar la eficacia de dicha acción. Este objetivo se persigue de forma especial en los tiempos previstos de antemano para la evaluación periódica.

DURANQUET, M. («Nouvelles perspectives en Casework». Privari, Toulouse, 1975). La evaluación de los resultados permite medir aproximadamente los cambios que se han producido y los objetivos alcanzados partiendo de la demanda del cliente o de los problemas a resolver;

MARIO ESPINOZA VERGARA («Evaluación de Proyectos Sociales»). Evaluar es comparar en un instante determinado lo que se ha alcanzado mediante una acción, con lo que debería haberse alcanzado de acuerdo con una programación previa.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Evaluar es señalar el valor de una cosa.

De todas estas definiciones interesa sacar tres elementos fundamentales:

- El concepto de valor para lo cual es necesario medir, y medir teniendo en cuenta puntos de referencia (situación prevista → situación real).
- Conocer la situación real para tomar decisiones, cualesquiera que sean.
- Relación entre «evaluación» e «investigación». Un adecuado diagnóstico constituye un proceso de evaluación de una realidad.

En consecuencia, teniendo en cuenta la aplicación que del proceso evaluador se hace en esta ponencia, se propone la siguiente definición: «El proceso que constata y valora el cumplimiento de lo diseñado o planificado con el fin de ajustar las desviaciones a los objetivos trazados».

Tipologías de Evaluación

Los tipos de evaluación que se señalan corresponden al instante en que se aplica o a la procedencia de los evaluadores. Según cuando se aplica:

- a) Evaluación durante el desarrollo del proyecto.
- b) Evaluación final, es la que realmente sirve para determinar futuras acciones.

Según la procedencia de los evaluadores:

- a) Interna: la que se realiza por partes de personas que proceden de la institución promotora del proyecto.
 - b) Externa: en la que los evaluadores son externos a la institución promotora.
 - c) Mixta: en la que el grupo de trabajo está formado por evaluadores internos y externos a la institución promotora.
- H. ESPINOZA VERGARA clasifica también la evaluación según la naturaleza de lo que se evalúa. Así tendremos:
- a) Evaluación de necesidades, es decir, al diagnóstico de la situación-problema.
 - b) Evaluación del diseño o de las acciones tendientes a llevar el proyecto a la fase final (tareas, metodología, etc.).
 - c) Evaluación del desempeño o desarrollo del proyecto.
 - d) Evaluación del impacto o medición de los efectos de aplicación del programa.

Necesidad y actividad práctica. Evaluación en el medio rural

La necesidad de evaluar en cualquier método el Trabajo Social es una idea suficientemente reconocida entre los profesionales de los Servicios Sociales.

De tal forma se impone como necesario el aplicar modelos de evaluación a la práctica cotidiana del trabajo social. La evaluación deberá ser entendida como proceso y no como momento puntual de la fase final, ya que de la evaluación constante, rigurosa y sistemática resultará la aprobación o desaprobación de la planificación y su desarrollo. Ahora bien, no es evaluable lo no planificado.

En definitiva, no se puede corregir, desaprobado, enmendar... aspectos de una planificación sin haber realizado anteriormente la evaluación, con lo que este proceso se convierte en exigencia imperiosa de la metodología del trabajo social.

Si la evaluación se considera como mero ejercicio de curiosidad intelectual, se reduce a cifras estadísticas, discursos sin contenido, o a lo sumo escritos descriptivos de situaciones concretas en el espacio y el tiempo. Se aboga, en consecuencia, por la evaluación como actividad práctica, de procesos permanentes de los que se derivarán aprobaciones o desaprobaciones de la actividad planificada ajustándose continuamente sobre la realidad que actúa y corrigiendo las desviaciones de los objetivos trazados. La evaluación sería, así entendida, la señal continua e inequívoca que marca la direccionalidad del desarrollo.

«Es difícil acometer un proceso de evaluación en los servicios sociales, dada la novedad y la poca experimentación en este campo, máxime si nos referimos a las estructuras básicas de Servicios Sociales en el medio rural, donde la tendencia a trasplantar modelos urbanos y el peculiar proceso cultural se suman a las dificultades. Todo ello es siempre un riesgo de fracaso, pero sin duda alguna es mayor riesgo no evaluar.» (1)

(1) Gustavo García. Introducción al Libro «Evaluación de los Servicios Sociales de Base en Aragón... 1985. Colección Aragón de Bienestar Social.

Formulación del marco de referencia

Si la evaluación es constatar el cumplimiento de los objetivos de un proyecto o programa en un momento dado, es evidente que debe tenerse muy clara la situación de partida que quiere modificarse mediante la actuación. Ello significa que el diagnóstico previo de la situación antes de la ejecución es preciso para poder comparar las modificaciones establecidas en el momento que evaluemos. Existe, pues, una vinculación entre evaluación y diagnóstico, constituyendo éste un punto capital, el primer paso de cada evaluación, requiriendo, además, que esté hecho adecuadamente.

Idealmente, una vez formulado el diagnóstico deberían determinarse las distintas alternativas que existen para modificar la situación de partida y una vez escogida la más conveniente elaborar conjuntamente la evaluación para constatar la efectividad de su aplicación.

No obstante, lo más usual es encontrarnos ya con la aplicación de un plan o funcionamiento de un proyecto y plantearnos la evaluación del mismo. En este supuesto es, pues, donde frecuentemente se inicia el trabajo de evaluación. El marco de referencia o diagnóstico indicador es importante para el correcto desarrollo de las fases siguientes, por lo que debe formularse sin que influyan interpretaciones y enfoques personales sobre la realidad.

Objetivos de la propia evaluación y objetos evaluables

Objetivos son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de una acción.

Toda evaluación está enmarcada dentro de un objetivo, tiene un «para qué» concreto que debe determinarse, es decir, qué razones tenemos para evaluar. En general se hace para:

- Constatar los progresos alcanzados en la línea de consecución de los objetivos del proyecto.
- Hacer las modificaciones pertinentes según lo constatado.

Es de gran importancia reconocer que la evaluación debe ocuparse fundamentalmente de los posibles cambios en un proyecto o programa en funcionamiento.

Las evaluaciones más efectivas suelen darse cuando:

- El personal que trabaja en el proyecto comprende y tiene clara la necesidad de evaluar.
- Todos los estamentos implicados tienen claros los objetivos a evaluar.
- Se está de acuerdo sobre la aplicación de correcciones en el proyecto.
- Hay acuerdo sobre las posibles consecuencias de la evaluación.

Realmente una evaluación no debe usarse como control del personal, y con el fin de usar la información sólo para apoyar o no continuar un programa.

Por otra parte el proyecto o programa tiene también unos objetivos. Son uno de los aspectos que parecen no ofrecer ninguna dificultad, pero en la práctica se topa con muchas porque no están bien determinados, no están formulados concretamente, sino de manera vaga e imprecisa.

La clasificación, pues, de dichos objetivos es algo imprescindible, aunque a veces no se van a evaluar específicamente, sino que podemos centrarnos en otros aspectos menos ambiciosos, por ejemplo:

- Procesos utilizados.
- Coordinación del programa.
- Opinión de los beneficiarios.
- Actuación de los encargados de aplicar el proyecto.
- ...

aunque todo ello respondiéndolo a diversos aspectos de los objetivos generales.

Por lo general se suelen definir dos tipos de objetivos: Generales y Operativos.

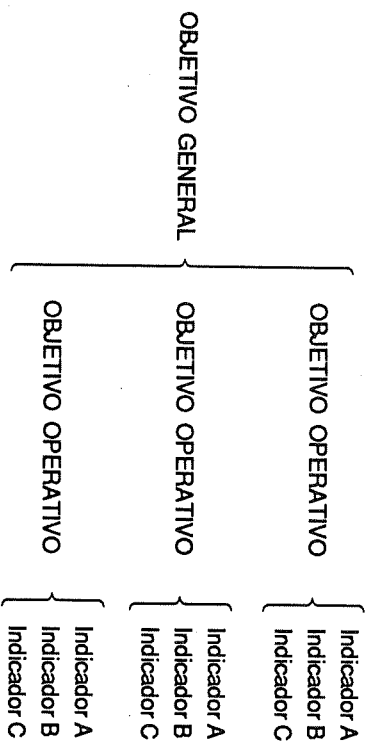
Generales: Propósitos amplios que conforman el marco de referencia del proyecto.

Por ejemplo: en el Servicio Social de Base, «prestar un servicio de atención primaria a la población», «fomentar la responsabilidad pública de la Acción social».

Operativos: Logros más concretos que los anteriores, que conducen a los objetivos generales. Identifican en forma más precisa aquello que se pretende alcanzar con la ejecución del proyecto. Por ejemplo, y respecto al primer principio enunciado, a partir del documento de evaluación contabilizar la información, los casos y recursos utilizados según los indicadores del documento», «describir las relaciones de los Servicios Sociales de Base con otros organismos e instituciones que inciden en la acción social en la zona, a partir del documento y de la encuesta correspondiente»

Respecto al segundo principio enunciado: «a partir del documento de evaluación, de la información existente en la Comunidad Autónoma y de los resultados obtenidos en el año anterior, calcular la diferencia de participación en la acción social de los municipios».

No es requisito indispensable formular los dos tipos de objetivos, sino que se puede establecer uno solo de ellos, eso sí, conviene que esté redactado de la forma más precisa posible para su comprensión. En la práctica, el desglosar un objetivo general en varios objetivos operativos, facilita el establecimiento de indicadores, pues cada objetivo operativo se mide mediante indicadores.



Al hablar de los objetivos evaluables, conviene tener en cuenta cuando nos dirigimos a evaluar acciones o proyectos aplicados a zonas rurales.

Las comunidades rurales tienen capacidad conservadora y poco reivindicativa. Esto hace que el cumplimiento de cualquier objetivo, sobre todo de acciones comunitarias, sea distinto al de otras zonas.

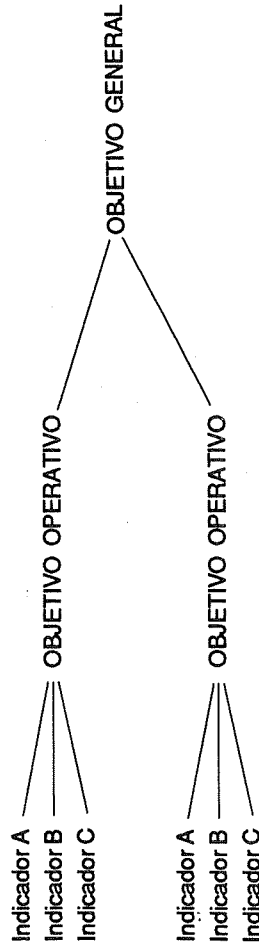
Los municipios pequeños y de escaso presupuesto tienen pocas posibilidades de crear y mantener por sí solos ciertos servicios. La existencia de frecuentes rivalidades entre municipios dificultan la creación de estructuras macomunadas, única fórmula de viabilidad.

Por todo ello el tratamiento que la evaluación haga del cumplimiento de los objetivos deberá tenerlo presente.

Desarrollo de la investigación: Elaboración de indicadores

«Los procesos sociales no pueden reflejarse en la frialdad y ausencia de matices de unos números». Si bien no falta razón al argumentar de esta manera que es difícil objetivar y valorar un proceso social a través de unos índices y/o estadísticas, tampoco pueden conocerse y valorarse los procesos sociales con un amplio margen de subjetividad sin ningún tipo de rigurosidad científica.

De tal forma, cada uno de los objetivos operativos se miden mediante indicadores, definiendo al indicador como a la unidad que sirve para medir el grado de obtención de una meta. El conjunto de indicadores medirá el grado de consecución de un objetivo operativo y el total de ellos responde a un objetivo general.



A sabiendas de la dificultad que entraña elaborar indicadores que lleguen a la concreción de procesos de Servicios Sociales, es lícito aventurarse, aun en períodos de tiempo cortos, a valorar la participación, el desarrollo de la planificación, el análisis de demandas, la relación y coordinación, la distribución de tiempos, la utilidad de programas, la consolidación del sistema, la rentabilidad social...

Para la consecución de los indicadores es necesario realizar una recopilación de datos a través de una fuente de información (el propio servicio, el ayuntamiento, la comunidad autónoma, otros organismos públicos, asociaciones, grupos institucionales, «fuerzas vivas», etc.) y de un documento de evaluación, subvenciones, escritos a otros organismos, mapas de servicios sociales, valoraciones propias, cuestionarios, etc.

Una vez realizada esta fase se elaboran índices, que son números que presentan la relación entre las cantidades y la frecuencia de un fenómeno —cuantificador ponderado de los indicadores— por ejemplo: Índice carencial = Porcentaje que supone el número de casos con desistimiento por carencia de recursos respecto al del total de casos atendidos.

Obsérvese a partir de indicadores concretos la validez y objetividad de los datos, a pesar de la intangibilidad de algunos aspectos. Para valorar la participación en la acción social de los municipios, estudiaremos:

a) Los servicios, centros y actividades sociales iniciadas bajo responsabilidad municipal, así como los cambios que se hayan producido en los existentes (se tendrá en cuenta el n.º de beneficiarios, financiación, personal, utilidad, entidades colaboradoras, etc.).

b) Concejales y/o comisiones de Servicios Sociales ya existentes o creadas recientemente (se deberá tener en cuenta la actividad, su relación con el profesional, si es sólo de Servicios Sociales o de otras áreas más, etc.).

c) Análisis de presupuestos, incremento con respecto a anteriores años y relación entre lo presupuestado y gastado.

Con la elaboración de estos datos, y los cruces de algunos de ellos, se puede valorar el incremento de la participación de los municipios en la acción social de una forma objetiva y rigurosa. Si bien se puede aumentar el número de indicadores, también es cierto que la evaluación no debe ser tan extensa y complicada que distorsione los resultados y lleve demasiado tiempo.

Para valorar y clasificar la información, la atención de casos y los recursos utilizados será necesario establecer unos indicadores, como por ejemplo:

a) El número de informaciones facilitadas (individualmente, a grupos, instituciones, centros), el tipo de informaciones y el sistema seguido.

b) El número de casos atendidos (nivel de 1.ª demanda y relación continuada) según tipología de problemática que presentan y sector de población.

c) Los recursos utilizados en los diferentes casos atendidos.

d) Los casos remitidos a otros organismos y los procedentes de otros organismos.

Para la consecución y recopilación de los datos que presentan los indicadores se precisa la elaboración de una ficha social que clasifique la problemática social, los recursos y los sectores de población. Por ello es interesante la experiencia que más adelante abordaremos de elaboración de una ficha social informatizada, de fácil cumplimentación y reducidos códigos.

Por último se establecen los indicadores que valoran el apoyo técnico de la Comunidad Autónoma a las estructuras básicas de servicios sociales:

a) La demanda de información por las estructuras básicas y las respuestas a las mismas.

b) La utilización de la información remitida por los servicios provinciales y centrales de la Comunidad Autónoma.

c) Materias sobre las que se ha pedido formación, número de cursos organizados, contenido y eficacia.

d) Los modelos de documentación, validez y resultados.

e) Reuniones de coordinación, número de asistentes, contenido y eficacia (a nivel provincial y regional).

Se podría seguir enumerando indicadores que se establecen para el desarrollo de la evaluación, tan sólo hemos nombrado unos cuantos, dejando en todo caso los demás para el coloquio. Con ellos se atisba la rigurosidad y objetividad al valorar los procesos sociales de difícil concreción y a los cuales habrá que añadir el análisis de índices y la aportación del propio enjuiciamiento subjetivo.

Elección de los instrumentos

Cuando la evaluación se centra en un proyecto que incluye un número importante de personas que lo ejecutan, en el caso que tratamos (las estructuras básicas de Servicios Sociales) las tareas de investigación evaluativa presuponen una recogida de datos homogénea, por lo que llevar una documentación normalizada se considera imprescindible.

La importancia de esto nace en base a que se considera que las estructuras básicas de Servicios Sociales actúan como detectores de la realidad social de cada zona, ya que están destinadas a desarrollar la tarea de atención primaria, en sentido amplio, dentro de la asistencia social.

Referente a la documentación unificada y de obligado cumplimiento en cada servicio, debemos entenderla, pues, como uno de los instrumentos propios de la técnica de investigación del trabajo social, el cual nos permitirá un análisis más exacto cuando se planifique.

Por otra parte, y refiriéndonos a la documentación normalizada, podemos hablar de fichas familiares-individuales, fichas-resumen de animación comunitaria, resúmenes de tiempos dedicados a las diversas tareas, etc.

Dentro de las diversas modalidades de documentación que deberán determinarse de acuerdo con los puntos que sometamos a evaluación de las estructuras básicas de Servicios Sociales de Base, tiene un interés principal los datos recogidos en la ficha individual-familiar, puesto que comprende generalmente datos referidos a problemáticas individuales, recursos solicitados, asignados o no existentes, así como características de los solicitantes.

Las tareas de cuantificación de las problemáticas sociales que se presentan permite también un trabajo de autoevaluación del propio servicio.

La explotación de datos de dichas fichas permite, generalmente, investigar en tres ámbitos diferentes.:

- a) Datos referidos al núcleo familiar globalmente, con características de cada uno de sus miembros (edades, estudios, salud, trabajo).
- b) Volumen de problemáticas familiares, según tipologías y miembros afectados.
- c) Datos más complejos que se obtendrán a base de cruces de variables de problemáticas, recursos, zona de ubicación del servicio, etc.

Para favorecer la utilización posterior de los datos obtenidos conviene que al establecer las fichas se indiquen ya códigos determinando los sectores de población, problemática y recursos.

Aparte de la documentación periódica y sistemática de todos los servicios que conforman un proyecto, la recopilación de datos puede provenir de otras fuentes, las mismas fuentes que con validez para cualquier investigación. El reunir los datos precisos puede hacerse utilizando una o varias técnicas de investigación.

Entre los instrumentos a utilizar para la evaluación detallamos los siguientes:

1. Cuestionarios de evaluación.
2. Entrevistas.
3. Observaciones.
4. Valoraciones en grupo.
5. Fuentes secundarias:
 - Fuentes estadísticas.
 - Documentación periódica a cumplimentar por el personal que se ocupa de poner en marcha el proyecto.
 - Mapa de la Acción Social.
 - Estudios.
 - Reglamentos, estatutos.
 - Carteles, programas, notas de prensa, revistas, boletines.

1. Cuestionarios de evaluación:

Son modelos de recopilación de información sistemática convenientemente ordenada, recogen aspectos que interesan al evaluador. Pueden revestir distintas modalidades, con o sin entrevistador. En ambos casos conviene redactar normas metodológicas que se hayan establecido, con el fin de que la evaluación se atenga a unos criterios únicos. Conviene a la vez que se elaboren los indicadores, determinar con qué documento los obtendremos, de qué fuente nos serviremos para reunir los datos que precisamos. Normalmente la mayor parte de documentación que se recoge para una evaluación se obtiene de entrevistas con los beneficiarios del proyecto o personas relacionadas directamente con él.

2. Entrevistas:

Para las entrevistas deben aplicarse las mismas normas en cuanto a redacción del cuestionario pertinente, así como las técnicas empleadas en otro tipo de investigación no evaluativa. Lo que debe tenerse muy en cuenta es que las preguntas que formularemos tengan respuesta capaz de ser medida o clasificada, sean de tipo discontinuo, de elección o de opinión.

En determinados casos es conveniente establecer la elección de una muestra aleatoria estratificada que seleccione, según unas tipologías previamente establecidas, las estructuras básicas de servicios sociales a estudiar, y que las escogidas sean representativas de la totalidad. En el medio rural donde la dispersión de núcleos de población y el distanciamiento es importante, abarata el costo, tanto económico, como de personal y organizativo. Se puede estratificar la muestra según múltiples criterios: relación n.º profesionales que trabajan y número de municipios que atienden, antigüedad del servicio, etc.

3. Observaciones:

La observación es un instrumento que pueden usar los evaluadores para recoger información. Puede ser con objetivos y con carácter científico, o bien sin intención investigadora.

Las observaciones deben quedar reflejadas documentalmete, para que sean utilizadas para evaluar. Como observaciones podemos valorar:

- Diario de campo.
- Mapas y planos.
- Dispositivos mecánicos (cámaras fotográficas, grabadoras, etc.)

4. Valoraciones en grupo:

Los datos para la evaluación pueden provenir de varias fuentes, teniendo en cuenta, como dice Carol H. Weiss («Investigación evaluativa, Ed. Trillas, Mexico, 1975) «pueden provenir de toda una gama de fuentes y se les puede reunir utilizando todo el arsenal de técnicas de investigación. Los únicos límites son el ingenio y la imaginación del investigador».

Mediante discusiones en grupo sobre aspectos determinados del programa o proyecto, entre personal responsable del mismo a distintos niveles, pueden establecerse valoraciones que complementen otras informaciones.

5. Fuentes secundarias:

Existen tantas fuentes documentales, que posiblemente la relación que hagamos no las contemple a todas. De cualquier

forma, señalaremos las que sirvan para la evaluación de Estructuras Básicas o Servicios Sociales de Base, sin que ello suponga agotar todas las que se pueden considerar como instrumentos que utilizemos:

- Fuentes estadísticas: Datos demográficos
Informaciones estadísticas de todo tipo
- Informes y estudios: Pueden ofrecernos datos sobre situaciones, hechos, etc., así como recopilar toda la información sobre el ámbito de actuación del servicio.
- Memorias: Nos informan de las actividades más significativas de la actuación del servicio durante el período que abarque el mismo.
- Actas de reuniones: Contienen información que puede ayudarnos especialmente en nuestro caso sobre conclusiones de grupos o sobre actividad comunitaria.
- Notas de prensa, carteles, programas: Supone un acercamiento del evaluador a los hechos acaecidos y sobre todo a la difusión del servicio y de sus programas.

Determinación de recursos

Una vez dados los pasos anteriores, el equipo que trabaja en la evaluación debe determinar los recursos que intervendrán en el proceso y que pueden dividirse en humanos, materiales, financieros o económicos.

Humanos: Son recursos compuestos por el personal que se va a ocupar de llevar a cabo la evaluación. De ellos debe determinarse concretamente las personas que se ocuparán de las funciones que se establezca que implica la evaluación, tales como aplicación de los instrumentos, tabulación y análisis, conclusiones, etc.

La cantidad y perfil profesional y psicológico de estas personas dependerá del modelo evaluativo que se aplique.

Materiales: Los recursos materiales pueden abarcar una amplia gama, pero entre los más importantes podemos destacar el material de oficina, material para imprimir cuestionarios, material para procesos de datos, vehículos para transporte, en caso de necesitarlos para recopilación de datos.

Económicos: la asignación de recursos económicos para ejecutar el proyecto implica establecer las fuentes de financiación. Como gastos originados por el proceso, debe señalarse la contratación, si se ha establecido, de personal externo a la institución, dietas y desplazamientos para recorrer zonas, publicación y divulgación de los resultados, si procede, otros gastos no previstos...

Preparación del equipo evaluador

El equipo que va a ocuparse de la evaluación requiere un entrenamiento especial para las tareas que van a llevar a cabo, necesita una capacitación previa sobre los propósitos y metodología de la evaluación, así como conocimiento y dominio de los instrumentos a utilizar.

En algunos casos las personas que efectúan la evaluación o que suministran parte de los datos necesarios están inmersos en las actividades del programa que se evalúa. Ello supone un riesgo, porque pudiera ser factor con posibilidades de obstaculizar los resultados obtenidos. De ahí que debería sopesarse si conviene efectuar una evaluación interna, externa o mixta.

Otros aspectos

En el desarrollo de la evaluación podemos considerar también otro aspecto que debería incluirse, sobre todo, según el tipo de instrumentos que hayamos determinado. Es el aspecto de preparar a la comunidad, grupos o responsables de instituciones en donde se proyecta aplicar la evaluación.

Dicha preparación puede hacerse informando sobre la evaluación que se va a aplicar y también en el caso de personal al que se va a encuestar, comunicándole por escrito la visita y motivos del entrevistador.

Análisis de datos y redacción final: divulgación y propuestas de actuación

Es evidente que de aquellas fuentes de información sistematizadas (Documentos de evaluación, encuestas, mapa de la acción social, etc.) se obtengan datos rigurosos y fiables de los que debe hacerse un análisis descriptivo, comparativo e interpretativo, añadiendo a la reflexión las valoraciones subjetivas de los que intervienen en los procesos. Así pues, tanto «lo objetivo», como «lo subjetivo» es necesario e imprescindible para el análisis de datos.

El análisis debe de hacerse a dos niveles: Análisis global de datos cuantitativos y cualitativos referidos a una determinada tipología, a priori establecida por rasgos comunes entre diversos servicios, y análisis de forma particular en cada servicio en funcionamiento. Para realizar análisis será preciso la elaboración de índices, gráficas comparativas, tipologías de servicios para establecer muestras estratificadas a la hora de encuestar, etc.

Es conveniente realizar simultáneamente a la evaluación de cada año, o período de tiempo establecido, el contraste y evolución respecto a lo períodos anteriores, la progresión positiva o negativa del sistema establecido. De la misma forma que cotejar el documento de evaluación cumplimentado por los técnicos del servicio, con las opiniones e informes realizados por todos aquellos que tengan responsabilidad a cualquier nivel, en el período de implantación y desarrollo correspondiente.

Los resultados del análisis, las interpretaciones, los juicios de valor y las propuestas de actuación deben plasmarse en un documento escrito, con gráficos, cuadros, polígonos de frecuencias, índices, etc., que ayudarán a difundir y mejorar los procesos de implantación, el desarrollo y la eficacia de las estructuras básicas de Servicios Sociales. La redacción del documento deberá ir introducida por aspectos globales y se estructurará en áreas correspondientes con los objetivos previamente definidos.

Aun cuando la evaluación es un documento técnico, debe de ir redactado en un lenguaje asequible y de fácil comprensión, que pueda ser entendido por todos aquellos a quienes les pueda interesar conocer los resultados. De este modo, se piensa en la divulgación a todos aquellos a quienes va dirigido el estudio, desde los propios profesionales, a los políticos; desde los representantes de cualquier asociación e institución a la población en general, por ello es positivo publicar la síntesis de los resultados obtenidos y darlos a conocer, esto nos ayudará, en definitiva, a unificar un modelo sistematizado de evaluación de las estructuras básicas de servicios sociales.

Corrección y ajuste del proceso de evaluación

Es inherente a todo proceso de evaluación, el introducir las modificaciones oportunas el sistema, dependiendo de la desviación observada con respecto a los objetivos previamente establecidos. Para que, consecuentemente, corrigiendo esta desviación, en sucesivos procesos, se logre acertar en la consecución de lo planificado. De tal modo, es la corrección y ajuste una función y tarea a realizar imprescindible en toda evaluación, ya que de no ser así, la evaluación no quedaría más que en la redacción de unos resultados, cifras estadísticas sin ninguna aplicación práctica que determine su funcionalidad y validez.

La corrección y ajuste pone de manifiesto, en primer lugar, la validez o no validez de todo el sistema previamente establecido, de una forma general, con lo que indica la elección y desarrollo de otro sistema alternativo si el desarrollo no es válido de forma global, y en segundo lugar, cuando es válido el sistema, se detectarán cambios concretos que se introducirán para la mejor consecución de lo planificado previamente.

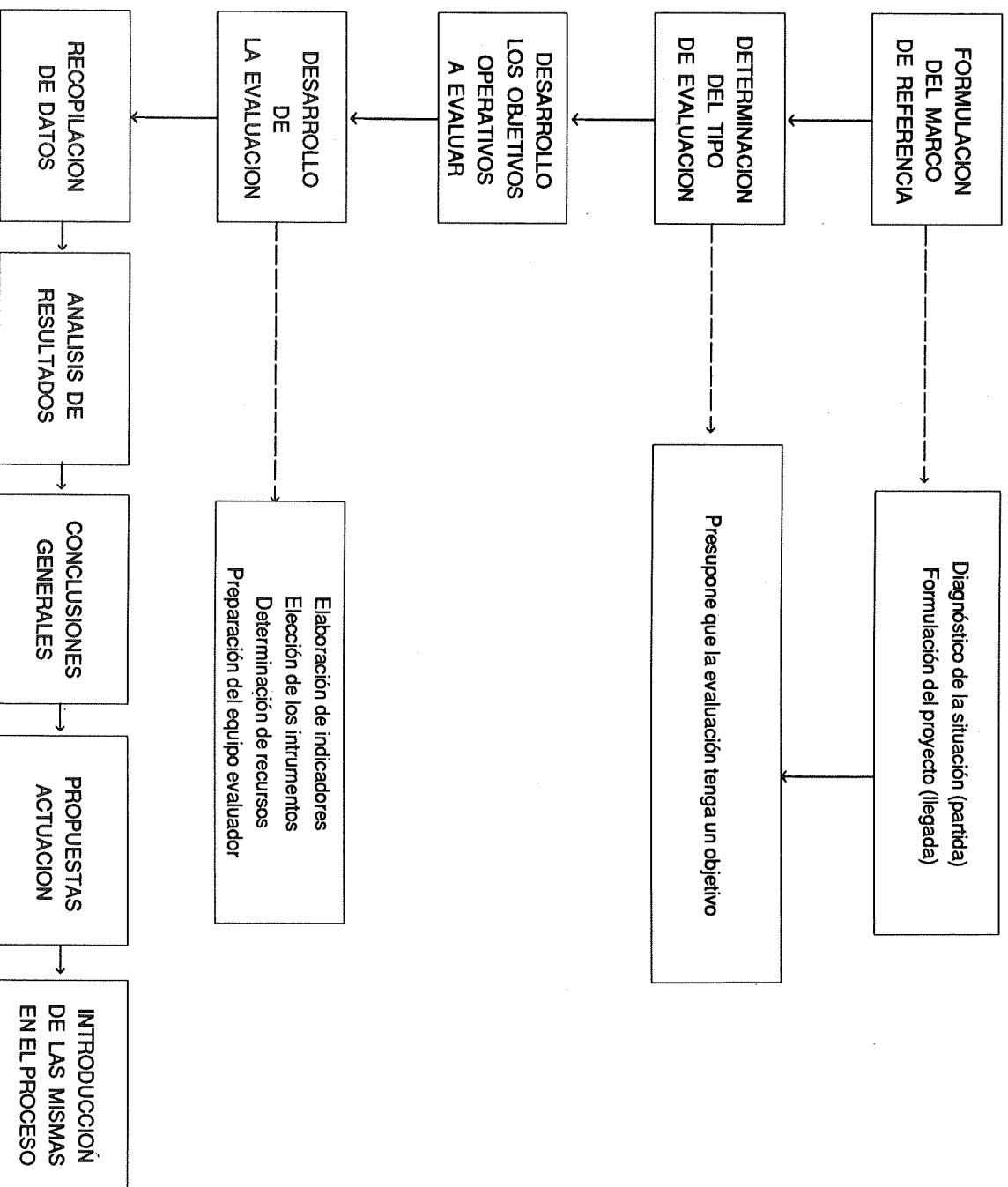
Simultáneamente a esta fase, y de la misma forma, se considerarán los cambios oportunos a la metodología de la evaluación que de procesos sucesivos detecten otras desviaciones del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Por ello es positivo evaluar la evaluación, ya que de este modo es la única manera de establecer unos instrumentos eficaces que recojan la información de forma sistemática y rigurosa.

Experiencia práctica

Nuestro conocimiento práctico sobre evaluación se basa en lo que hemos aplicado sobre las estructuras básicas de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. En el caso que nos ocupa se trataba de evaluar el funcionamiento de dichos servicios (SSB) en línea con los objetivos de los mismos durante el año 1986. El total de Servicios es de 34, abarcando una población de 395.346 hab., pertenecientes a 376 municipios, gran parte de ellos en zonas rurales. El número de Asistentes Sociales que se ocupan de los mismos es de 52.

Esquema que sigue la evaluación de un proyecto de servicios sociales



Es la primera vez que nosotros hemos trabajado en ello, desde la fase inicial del proceso, aunque habríamos participado en parte en evaluaciones anteriores.

Han intervenido en dicho trabajo una comisión formada por dos miembros de cada una de las Escuelas de Trabajo Social de Zaragoza (un sociólogo, un estadístico y dos trabajadores sociales), mediante la firma de un convenio, con el fin de garantizar una mayor objetividad en la investigación, a la vez que dichas escuelas aportaban un n.º de alumnos que intervenía en todo el proceso y realizaba el trabajo de campo. El grupo de alumnos ha sido de 8, seleccionados tras un curso de un número de 20.

El trabajo ha seguido las distintas fases que se relacionan a continuación.

1. Base de información y estudio:

- Estudio de bibliografía y documentación teórica sobre el tema.
- Estudio minucioso de los documentos de evaluación cumplimentados en años anteriores por cada SSB.
- Estudio de los documentos redactados con las conclusiones de las evaluaciones.
- Estudio de evaluaciones de otros Servicios Sociales.

2. Fase de reflexión:

En primer lugar ha sido conveniente determinar a quién se dirigen los resultados de la evaluación, matiz que define el tipo de evaluación, constatando que se dirige a:

- Los trabajadores sociales que llevan a cabo el proyecto.
- Los trabajadores sociales que planifican dichos servicios.
- Los responsables políticos más directamente implicados, es decir los políticos municipales.
- Los responsables políticos que han diseñado y puesto en marcha el Plan de Servicios Sociales (Comunidad Autónoma).
- La población en general, usuarios de dichos servicios.

En segundo lugar, ha sido necesario prever, a tenor de los resultados, la introducción de las modificaciones oportunas, continuar, mejorar procedimiento, asignar o modificar recursos de cualquier tipo, etc. A este respecto, en el modelo que se contempla se han introducido todos los años variables en planteamientos, indicadores objetivados, tales como clasificación de tipologías de SSB, elaboración de encuestas, etc.

3. Fase de planteamiento:

Consiste en establecer y determinar los objetivos generales y consiguientemente operativos a evaluar, en este caso son dos los objetivos generales:

- Fomentar la responsabilidad pública de la Acción Social.
- Prestar un Servicio de Atención Primaria a toda la población.

Además de estos objetivos generales, es conveniente evaluar algún aspecto como:

- Valoración de los SSB en cuanto al sistema de Servicios Sociales promovido por la Comunidad Autónoma.
- Actuación del organismo responsable del plan.
- Difusión y consolidación del SSB.

4. Fase de desarrollo:

Es necesario para evaluar la concreción de los objetivos indicadores que puedan reflejar el cumplimiento de lo planificado. De tal manera, en el proceso de evaluación que se comenta, se han elaborado 38 indicadores (Servicios, centros y actividades sociales iniciadas bajo responsabilidad municipal en este año, cumplimiento de los programas presentados al Ayuntamiento, distribución porcentual del tiempo de trabajo, n.º de casos atendidos, etc.), para un total de 19 objetivos operativos. Con los datos

resultantes se elaboran índices que posibilitan la lectura clara de acciones y situaciones (Grado de eficacia absoluta, relativa, índice carencial, etc.).

Para el desarrollo de la evaluación ha sido necesario determinar unos recursos materiales (instalaciones, vehículos, etc.), económicos (Asignación presupuestaria), y humanos (equipos de seguimiento y equipo de campo), y consiguientemente su preparación y formación. Este equipo de campo está formado por ocho alumnos que además participan en todas las fases del proyecto.

5. Fase de ejecución y recopilación de datos:

Para ejecutar el proceso de evaluación ha sido necesario basarse en unos instrumentos de evaluación que en este modelo han sido los siguientes:

— Elaboración de un Atlas geográfico de la evolución de los Servicios Sociales de Base en Aragón en los tres años (población atendida, presupuestos, informaciones, casos) representados en polígonos de frecuencia, diagramas de sector, etc.

— Documento de evaluación que aglutina un total de 30 hojas con cuadros que recogen los indicadores previstos que son cumplimentados por las Asistentes Sociales que trabajan en el Servicio Social de Base, por ser el profesional que está al frente del Servicio.

— Cuestionarios dirigidos a los responsables municipales (alcaldes), asociaciones y servicios provinciales de la Comunidad Autónoma donde existe SSB que cumplimentarán los encuestadores en entrevista dirigida. A su vez se sugiere el estudio de un grupo de control paralelo que verifique los resultados obtenidos.

— Observación directa, visitas a SSB y reuniones conjuntas de evaluación.

— Otras fuentes documentales (Mapa de la Acción Social, archivos de subvenciones, etc.).

6. Fase de Análisis de resultados, Conclusiones generales y Propuestas de actuación:

El fin último de la evaluación es introducir las correcciones oportunas al proceso para evitar la desviación de los objetivos trazados en un futuro próximo, además de esto es necesario corregir el propio proceso de evaluación, mejorándolo para la próxima indagación. Ello supone que los niveles de dirección hayan adoptado las decisiones indicadas.