

# LAS REDES DE APOYO SOCIAL DE LA NUEVA POBREZA ATENDIDA EN EL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DEL BARRIO DE LA MAGDALENA DE ZARAGOZA

## THE SOCIAL SUPPORT NETWORKS OF NEW POVERTY IN THE SOCIAL SERVICES MUNICIPAL CENTER OF MAGDALENA DISTRICT IN ZARAGOZA

CRISTINA MENDIARA-LAPLAZA  
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA. ESPAÑA

### RESUMEN

Este artículo presenta la investigación<sup>1</sup> realizada por un equipo de trabajadores/as sociales con el objetivo de conocer el itinerario de personas que acuden por primera vez a la red de servicios sociales comunitarios afectadas por la situación de crisis económica que aqueja a España desde 2008, denominadas "nuevas pobres", hasta convertirse en usuarias del Centro Municipal de Servicios Sociales del Barrio de la Magdalena de la ciudad de Zaragoza, así como la relación entre el acceso a dichos servicios y las características estructurales y funcionales de sus redes de apoyo social. Tener una red social retrasa acceder a los servicios sociales. Los resultados se han obtenido a partir de una entrevista semiestructurada realizada a una muestra de 14 personas que incluía una adaptación del Cuestionario de Apoyo Social ASSIS de Barrera (1980), para conocer la estructura y funcionalidad de las redes de apoyo social de cada entrevistado/a, y del mapa de red de Villalba (1993) como representación gráfica de personas percibidas y sus relaciones. Las conclusiones aportan información de interés para incorporar las redes de apoyo social a las intervenciones de los/as trabajadores/as sociales tanto en situaciones en las que existe una red suficiente como en aquellas en que no se utilice, sea débil o inexistente.

### ABSTRACT

This paper presents the research conducted by a team of social workers in order to describe the itinerary of people who, affected by economic crisis afflicting Spain since 2008 and known as "the new poor," become users of a network of community social services for the first time at the Social Services Municipal Center of the neighborhood of Magdalena in the city of Zaragoza, and the relationship existing between access to such services and the structural and functional characteristics of their social support networks. I consider that when people count on social support networks, they do not become Social Services users or become users only when the social support networks available to them are already drained. The results were obtained from semi-structured interviews with a sample of 14 people that included an adaptation of Barrera's ASSIS Social Support Questionnaire (1980) that allowed to understand the structure and function of social support networks for each participant, and Villalba's network map (1993) as a graphical representation of perceived people and their relationships. The findings provide useful information to incorporate social support networks to the interventions of social workers in situations with sufficient, nonexistent or weak support networks.

### PALABRAS CLAVES

Redes de Apoyo Social; Nueva Pobreza; Nuevos Usuarios; Servicios Sociales Municipales, Mapa de Red.

### KEYWORDS

Networks of Social Support, New Poverty, New Users, Municipal Social Services, Network Map

Recibido: 2013.03.08. Revisado: 2013.09.23. Aceptado: 2013.09.26. Publicado: 2014.01.02.

Correspondencia: Cristina Mendiara-Laplaza. C/ Santa Teresita, 34B, Ppal D. Código Postal: 50017 Zaragoza. Tfno. (00-34) 696 244 084. E-mail: mendiaara323@hotmail.com

## INTRODUCCIÓN

La investigación que presentamos nace a partir de la reunión de un grupo de trabajadores/as sociales que, ante el aumento de casos de personas que llegan por primera vez a la red de Servicios Sociales comunitarios afectadas por la situación de crisis económica que aqueja a España desde el año 2008, decidimos que sería interesante, para mejorar nuestras intervenciones, estudiar las redes de apoyo social con que cuentan estas personas y determinar si las características de estas redes guardan relación con el itinerario seguido hasta la entrada al sistema de Servicios Sociales.

Efectivamente España, desde el año 2008, se enfrenta a una crisis de carácter global que está afectando no sólo a la situación económica sino a todas las esferas de la vida y, en especial, al espacio social y a la cohesión. Se ha producido en los últimos años un espectacular crecimiento de las tasas de desempleo y, por extensión, un empobrecimiento de las familias, de los hogares de rentas medias conocidos hasta hace unos años como clases medias. (Díaz, y Sotomayor, 2011)

Bajo el modelo de la flexibilidad, se generalizan los contratos temporales, rotación de empleos, jornadas parciales, trabajos inestables, sin derechos, con cambios confusos en las normativas contractuales. En definitiva, se aumenta la precarización del mercado laboral:

Fenómenos como la flexibilización, deslocalización, deterioro de las rentas del trabajo, retroceso en la evolución de los salarios reales y, en general, el aumento de la desigualdad que todo ello causa, anteceden a la crisis, sin embargo, ésta supone una clara amenaza para los avances laborales logrados. (Vaughan-Whitehead en Laparra y Pérez (2012: 19)

En este proceso los grupos más frágiles, según Alonso (2011:18) son los “inmigrantes, algunos jóvenes y mujeres sin recursos”, los cuales son relegados a la vulnerabilidad, a la nueva pobreza, dando lugar a un nuevo fenómeno social, el de los trabajadores pobres, es decir, aquellos que tienen empleos de baja calidad, con salarios bajos. Gende (2010) explica que la doble situación de aumento del desempleo y precarización laboral causa que una parte de la población, antes en situación normalizada, se encuentre ahora empobrecida y en riesgo de exclusión.

En España los datos corroboran esta tendencia. Comparando los datos de la Encuesta de Población

Activa, EPA, del Instituto Nacional de Estadística, INE, de los años 2008 y 2012 se observa como la tasa de desempleo a nivel estatal pasó de un 8,6% en 2008 a un 25% en 2012. En Aragón aunque con porcentajes algo menores también siguió una tendencia similar, 7,5% en 2008 y 17,9% en 2012.

Según el *Informe de la Situación Social en Aragón 2012: Personas, familias y sociedad*, elaborado por Marea Naranja Aragón, en nuestra Comunidad Autónoma:

- Un 6,4 % de los hogares tienen a todos sus miembros en edad laboral en desempleo, frente al 1,42 % en el último trimestre de 2007. (INE).
- En casi 10.000 hogares (2 % del total) no entra ningún ingreso. A finales de 2007 eran 5.581 hogares los que no contaban con ingresos. (EPA 2º trimestre 2010 y 2º trimestre 2012. INE).
- La mitad de los hogares, en los cuales vive el 51,5 % del total de la población de la Comunidad Autónoma, afirman tener problemas para llegar a final de mes. (Encuesta de condiciones de vida 2012. INE).

En definitiva, la crisis económica ha tenido como consecuencia el aumento de hogares situados bajo el umbral de la pobreza que han provocado un impresionante incremento en las personas y/o familias que acuden a los Servicios Sociales públicos y otros organismos privados, demandando ayudas para afrontar el día a día y cubrir necesidades básicas.

El aumento de la demanda en los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza ha sufrido un incremento de entre un 61 y un 64 %<sup>2</sup>, en el periodo comprendido entre 2007 y 2011.

Los perfiles de las personas nuevas usuarias de Servicios Sociales, no son los tradicionales, sino que corresponden a personas que no plantean problemas de exclusión ni desadaptación social y sin antecedentes en Servicios Sociales. En todos ellos el factor de exclusión inicial es la falta de empleo y la demanda principal es ayuda de alimentos, productos de primera necesidad y prestaciones económicas en general para el pago del alquiler y evitar corte de suministros de la vivienda.

Es a estas tipologías de usuarios/as a las que nos referimos como “nueva pobreza”, esta parte de la po-

blación que nunca antes había dependido de ayudas ni había recurrido a servicios públicos o privados para poder subsistir.

López-Aranguren explica que el concepto de “nueva pobreza” se usa para “abarcar a los afectados por las transformaciones industriales provocadas por las innovaciones tecnológicas y otras circunstancias sociales o económicas: trabajadores en paro, subempleados, trabajadores de la economía informal o sumergida, trabajadores no regularizados” (2005: 148)

Alonso recupera la definición de nueva pobreza de Serge Paugam:

En realidad, nueva pobreza no designa otra cosa que el crecimiento del fenómeno de la necesidad de intervenir sobre nuevas capas de población... que la sociedad salarial había integrado en el periodo precedente... la nueva pobreza está en gran parte ligada a la erosión de la protección social para franjas cada vez más numerosas de la población. Pero esta pobreza no es sólo de orden monetario, toca el corazón mismo de la integración social – a saber, la estabilidad en el empleo -, lo que se traduce a menudo en una pobreza relacional, problemas de salud, dificultades de acceso al alojamiento... (2011: 17)

De acuerdo con Bonet y Martí (2006) no es posible dar una respuesta a la exclusión atendiendo únicamente a variables macro (renta familiar disponible, situación laboral, nivel de estudios...) ni estrictamente micro (trayectoria biográfica del sujeto, estrategias de supervivencia,...) sino que tenemos que atender también a la dimensión relacional, a la importancia de los conjuntos de personas con las que el sujeto interactúa.

Estos entramados relacionales, entre los que destaca la familia, pero que también incluyen entre otros a amistades, compañeros y compañeras de trabajo y profesionales de instituciones y organizaciones sociales, se denominan Redes de Apoyo Social y fueron definidas por primera vez en 1954 por el antropólogo J.A. Barnes, como cita Villalba,

Barnes en 1954, fue el primero que utilizó el término de redes para describir las clases sociales y relaciones de parentesco y amistad que se establecían en un pueblo de pescadores de Noruega. Su definición original de RED es todavía la más básica: “Un conjunto de puntos que se conectan a través de líneas. Los puntos de una imagen son personas y a veces grupos

y las líneas indican las interacciones entre esas personas y/o los grupos” (Barnes, 1954). Las redes, por tanto incluyen personas y relaciones. (1993: 71)

Desde la Antropología, este concepto ha ido evolucionando y se ha aplicado en otras Ciencias Sociales, diferentes autores han estudiado las redes de apoyo social de colectivos en desventaja social y la influencia en su situación, siempre desde la perspectiva de las interacciones entre las personas.

Molina, Fernández y Llopis (2008) analizan la extensa bibliografía sobre el tema y establecen que en las Redes Sociales existe un ego que constituye el centro de la Red y un alteri (plural de alter) que es el conjunto de personas que se relacionan con ego y también entre sí. Por tanto, para que exista una Red no basta sólo con la presencia de personas, sino que entre éstas se tienen que establecer nodos o relaciones.

En nuestra investigación analizamos las redes establecidas por cada persona que forma parte de la muestra utilizando como definición de relación la provisión de ayuda a dicha persona. Para establecer la relación entre los alteri utilizaremos otra definición, basada exclusivamente en si se conocen o no, siempre desde la subjetividad de la persona entrevistada.

En España, es la familia la que tradicionalmente ha ejercido y está ejerciendo hasta el momento una función protectora entre sus miembros (Laparra y Pérez, 2011), de manera que esta protección ha amortiguado los efectos del desempleo y de la reducción del gasto social. Según Villalba (1993) las redes sociales suponen la principal fuente de apoyo natural de las personas, aquella a la que se acude en primer lugar en caso de necesitar ayuda; mientras que los servicios, tanto sean públicos como privados, son complementarios a éstas y constituyen el sistema formal de ayuda.

Así lo pone también de manifiesto el Observatorio de la Realidad Social de Cáritas Española que en su VI informe señala que la estrategia más utilizada por las personas en esta situación de crisis reside en la búsqueda de apoyo desde la familia, seguida por el trabajo en la economía sumergida y la búsqueda de apoyo por parte de organizaciones sociales. Los servicios sociales públicos son la estrategia que se desarrolla en cuarto lugar y en quinto lugar aparece el apoyo desde las redes vecinales y comunitarias (2011: 12)

En esta investigación aspiramos a conocer si los/as “nuevos/as pobres” disponen o no de redes de

apoyo social en sus múltiples dimensiones, entendiendo como “nuevos/as pobres” aquellos usuarios/as del Centro Municipal de Servicios Sociales, CMSS, del Barrio de la Magdalena de Zaragoza atendidos/as desde enero de 2011 a diciembre de 2012 y cuya demanda está vinculada a la crisis económica.

Para constatar cómo aquellas personas que acuden por primera vez a los centros municipales de Servicios Sociales a partir del año 2011 y que presentan una situación de desventaja social provocada por la crisis económica, cuentan con redes de apoyo social reducidas o que están agotadas, entendiendo por tales a aquellas que se encuentran en una situación de tanta vulnerabilidad económica como la de la propia persona atendida.

## MATERIAL Y MÉTODOS

El objeto de nuestro estudio es la percepción que tiene el individuo de sus redes sociales de apoyo. Pretendemos acceder a esta realidad, al conocimiento del apoyo que consideran haber recibido o que reciben de sus redes de apoyo social, desde la perspectiva de cada persona, siguiendo criterios de proximidad y empatía. Estamos, por tanto, ante una investigación de corte cualitativo.

La unidad de análisis está constituida por las personas que han presentado una demanda relacionada con la crisis económica en el Centro Municipal de Servicios Sociales del Barrio de la Magdalena de Zaragoza desde enero de 2011 hasta diciembre de 2012. De esta población de referencia, denominada “nueva pobreza”, nos interesa realizar un estudio parcial, en concreto, un estudio de las redes sociales de apoyo con las que cuentan y si el estado de éstas guarda relación con que hayan accedido a los Servicios Sociales.

### DEFINICIÓN DE LA MUESTRA Y ACCESO

Como unidad de observación, extraemos una muestra bajo unos criterios determinados en base a la literatura y documentación científica consultada, así como a nuestra observación y experiencia profesional en la intervención directa. Estos casos que serán nuestro objeto de observación nos permitirán extraer conclusiones y relacionarlas con la teoría existente sobre el tema.

Elegimos los siguientes criterios para configurar la muestra:

1. Residencia efectiva en el área de actuación del CMSS de la Magdalena

2. Con expediente abierto en el CMSS en las fechas comprendidas entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2012.

3. Con nacionalidad española o permiso de residencia y trabajo en vigor.

4. Con trayectoria laboral normalizada de al menos 5 años desde el año 1995. En el caso de los menores de 30 años esta trayectoria se reduce a 3 años.

- Que alguno de los miembros de la unidad familiar se encuentren en una de las siguientes situaciones: En situación de desempleo (subsidiado o no) con posterioridad al año 2009 y que se encuentren en esa situación desde hace al menos 6 meses. Con trabajos precarios<sup>3</sup> durante al menos 6 meses en ese mismo periodo de tiempo.

- Que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones: Perceptores del Ingreso Aragonés de Inserción, en trámites para obtenerlo o que, cumpliendo el resto de requisitos no pueden acceder a esta prestación por carecer del tiempo de empadronamiento requerido. Perceptores de al menos tres ayudas de urgente necesidad para cobertura de necesidades básicas (alimentación, alquiler, hipoteca, electricidad, gas)

Si bien nuestro estudio se centra en conocer las redes de apoyo social de individuos, las prestaciones económicas que se gestionan desde los Centros Municipales de Servicios Sociales parten de la valoración de la situación económica de la unidad familiar en su conjunto, no pudiendo accederse a ellas de manera individual excepto en el caso de unidades familiares unipersonales.

Por tanto, siendo como ya hemos visto la familia uno de los principales factores de protección y apoyo social en nuestra sociedad, creemos, pues, fundamental tener en cuenta este factor a la hora de seleccionar a las personas a entrevistar, por lo que, aún entrevistando individuos concretos debemos tener en cuenta su pertenencia a alguna de las siguientes tipologías definidas por el equipo de investigación:

- Familias nucleares. Grupo familiar formado por una pareja y sus hijos/as.

- Familias ampliadas. Aquellas en las que conviven varios grupos familiares de varias gene-

raciones, entre los que existe consanguinidad, y esta convivencia se ha producido al tener que retornar un grupo familiar al hogar de origen por motivos económicos.

- Hombres solos. Hombres que viven solos ya sea por separación, viudedad o por carecer de pareja.
- Mujeres solas con hijos. Puede tener diversos orígenes: separación de la pareja e hijos viviendo con la madre; soltería; viudedad.
- Personas de origen extranjero solas. Hombres y mujeres solos/as que nacieron en otro país y residen en España con permiso de residencia y trabajo en vigor.
- Familias de origen extranjero. Grupos familiares similares a la familia nuclear con la especificidad de haber nacido el padre y la madre en otro país.
- Jóvenes. Hombres o mujeres que tienen hasta 30 años<sup>4</sup> y viven de manera independiente de su familia de origen.

Con ayuda de los profesionales del Centro Municipal de Servicios Sociales, se decide, del total de usuarios/as que cumplen los criterios y las tipologías familiares definidas, a quién proponer participar en el proyecto a través de la realización de una entrevista semiestructurada. Las personas que aceptan participar son citadas en el propio centro y entrevistadas por dos miembros del equipo de investigación, siendo convenientemente informadas sobre el objetivo del estudio, así como del carácter voluntario y confidencial de la entrevista, sin ninguna vinculación con su expediente de Servicios Sociales.

La muestra definitiva se compone por 14 sujetos pertenecientes a alguna de las tipologías definidas por el equipo investigador, siendo dos los casos estudiados por cada una de ellas. La muestra reúne un grupo de personas adultas-jóvenes, un 57% tienen entre 31 y 44 años. El 64% del total lleva en situación de desempleo más de dos años. La media de miembros del grupo doméstico es de 3 personas, con un rango entre 1 y 5. La procedencia de los ingresos de la unidad familiar son en el mismo porcentaje, 29%, procedentes de prestaciones del Servicio Público de Empleo, prestaciones sociales o no reciben ningún ingreso.

## RECOGIDA DE INFORMACIÓN. TÉCNICA E INSTRUMENTOS

La recopilación de datos se hace mediante una entrevista semiestructurada en la que podemos diferenciar tres apartados y tres instrumentos utilizados:

1. Cuestionario con preguntas abiertas. Toma de datos y preguntas abiertas a través de las que se obtiene información sobre cómo les ha afectado la crisis, el itinerario seguido hasta llegar a los Servicios Sociales Comunitarios y el apoyo previo recibido por sus redes de apoyo social. Ver Cuestionario de entrevista recogido en el anexo 1.

2. Escala de Apoyo Social ASSIS de Barrera (1980). Adaptada para conocer la estructura y funcionalidad de las redes de apoyo social de cada persona entrevistada.

Para determinar qué cuestionario utilizar para estudiar las redes de apoyo social se hizo una revisión sistemática de veinte artículos, de investigaciones realizadas en España y en países Latinoamericanos, publicados en diferentes revistas especializadas en temas psicosociales: *Portularia* (Revista de Trabajo Social de la Universidad de Huelva), *Intervención psicosocial* (Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid), o *Psicothema* (Revista del Colegio Oficial de Psicólogos del Principado de Asturias) entre otras. Se seleccionaron siguiendo dos criterios: (1) temática centrada en el análisis de las redes de apoyo social de un determinado colectivo o grupo social y (2) artículos científicos en los que se informara del método seguido y las variables de apoyo social evaluadas en cada caso, con el objetivo de estructurar la información para realizar la revisión.

Tras esta revisión, el equipo de investigación opta por utilizar el Cuestionario de Apoyo Social ASSIS, creado por Barrera en 1980, como instrumento de evaluación del apoyo social de nuestra unidad de observación.

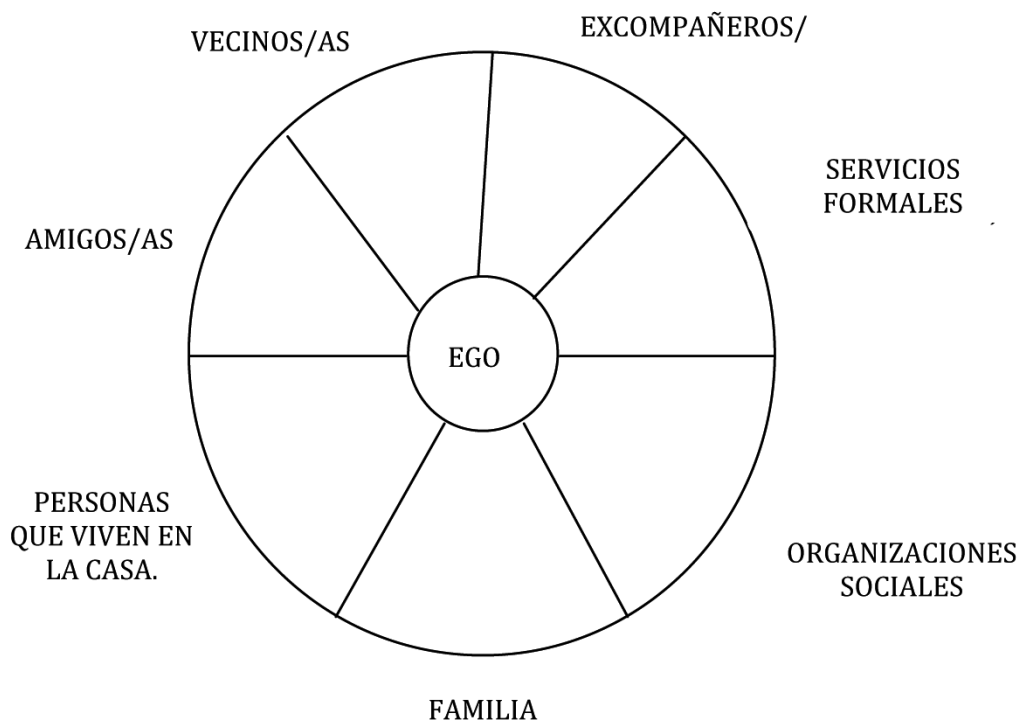
A este instrumento, utilizado, entre otros, por García, Naranjo y Villalba (2002), le modificamos algunas de las cuestiones iniciales planteadas. En ellas se va ubicando a las personas en situaciones hipotéticas en las que podrían necesitar apoyo para recoger su percepción de la ayuda que tendrían de determinadas personas, así como su satisfacción y otros sentimientos relacionados con el hecho de dar y recibir apoyo. Además, se modificó la presentación y se amplió la rejilla de recogida de información con una columna en la que se preguntaba por las expectativas sobre la continuidad de la ayuda. Ver cuestionario adaptado para Escala de Apoyo Social ASSIS de Barrera y rejilla de respuestas, como pueden verse en los anexos 2 y 3.

3. Mapa de red. Junto con la persona entrevistada se completa el mapa de red, basado en el usado por Villalba (1993), en el que se sitúa de manera gráfica a las personas percibidas en la red según el ámbito (familiar, laboral, amical, vecinal, formal o de organizaciones sociales) al que pertenecen y se

marca la relación existente entre ellos. La adaptación realizada no es más que la cantidad y contenido de las fracciones del mapa. Ver fig. (1)

El uso del mapa de red complementa la información obtenida aportando una visualización gráfica de la red de apoyo social de cada persona.

Figura 1. Adaptación mapa de red Villalba (1993)



Fuente: Elaboración propia.

## RESULTADOS

Los relatos recopilados en nuestra investigación fueron examinados por el equipo con apoyo de aplicaciones informáticas para realizar transcripciones de las entrevistas, hojas de cálculo y gráficos. Obtenemos información de carácter cualitativo, reflejada en el estudio mediante fragmentos de los relatos, y otra que computamos para ofrecer una visión cuantitativa que permite mostrar de manera combinada, dada la brevedad de este artículo, un extracto de los resultados.

De las respuestas obtenidas resulta que la crisis económica ha tenido gran repercusión en la vida de las personas, siendo la pérdida de empleo el inicio del deterioro de los procesos vitales de las personas entrevistadas. El 64% verbalizan una pérdida de valor hacia sí mismos sobrevinida por la falta de esa identidad social que otorga el trabajo remunerado

y la ausencia de sentimiento de “realización personal”. Casi la mitad manifiestan pérdida de relaciones amicales o grupo social como otra de las consecuencias de la crisis económica que para un 33% ha ido acompañada de una ruptura de pareja. Una última consecuencia ha sido para un 57% la pérdida de su vivienda habitual por impagos.

*Antes de acudir a los Servicios Sociales* el 50% de las personas encuestadas no había solicitado ayuda a nadie. De las personas que sí pidieron ayuda anteriormente a su acceso al Centro Municipal de Servicios Sociales, un 43% lo hizo sólo a su familia, otro 43% utilizó tanto las redes de apoyo formal como las redes de apoyo informal y el resto acudieron en primera instancia a instituciones.

El 100% de las personas encuestadas acceden pidiendo ayuda a los Servicios Sociales cuando sus redes de apoyo informal están agotadas o cuando llegan al límite de su resistencia personal. Todos los

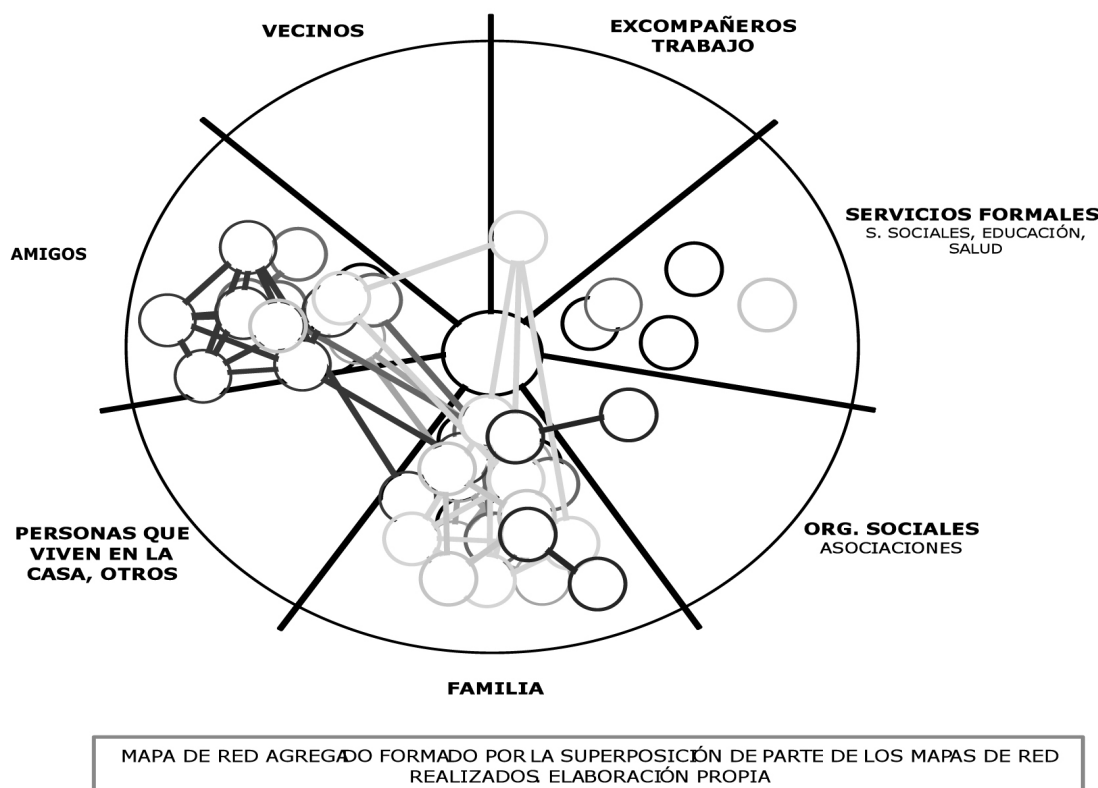
miembros de la muestra manifiestan que no habían necesitado antes de los Servicios Sociales, sí tenían referencia sobre ellos aunque desconocían su carácter generalista. Acuden previa información de familiares o amigos y derivados de otras instituciones.

El cómputo total de integrantes de las redes sociales de apoyo que las personas entrevistadas han citado es de 80 personas. La media del tamaño de la red de nuestra muestra es de 5,85 miembros, con un mínimo de 2 y un máximo de 11. No encontramos a ninguna persona con 0 personas en su red de apoyo. Según las tipologías seleccionadas, Familia de Ori-

gen Extranjero, Persona de Origen Extranjero Sola y Hombre Solo son las que perciben menos personas en su red. Las Familias nucleares son las que cuentan con una red más amplia.

En cuanto a la composición de las redes de apoyo social éstas están formadas mayoritariamente por familiares. Todos los miembros de la muestra, excepto una persona de origen extranjero sola, tienen al menos 1 familiar en su red. El 60% del total de componentes de las redes pertenecen a la familia, seguido del 32,5% que son amigos/as. Esta composición se refleja gráficamente en los mapas de red. Ver fig. (2)

Figura 2. Mapa de red agregado



Fuente: Elaboración propia.

En los mapas de red de las personas entrevistadas aparece una media de 1,7 grupos por mapa, con un intervalo que va desde 1 grupo (46% de los casos) a 4 grupos (un único caso), siendo la moda de 2 grupos (50%). Cada uno de estos grupos está compuesto por una media de 3,1 personas, siendo la moda de 2 miembros (50% de los casos).

Estos grupos no aparecen interrelacionados entre sí en la mayoría de los mapas (57%). Casi total ausencia de personas que sirvan de “conectores”, función que solo parece realizarse por 4 de las 80

personas que aparecen formando parte de las redes de apoyo de las personas entrevistadas.

La distribución por sexo del total de componentes de las redes sociales de apoyo es la siguiente: 46,25% mujeres y 53,75% hombres. En cuanto a la edad, el 40% de ellos tienen una edad comprendida en el intervalo de 31 a 44 años, seguido por un 33,75% con edades entre 45 y 64 años.

La frecuencia del contacto entre la muestra y las personas que componen sus redes sociales de apoyo es para un 40% diaria, seguido del contacto sema-

nal, 26,25%. Del total de los que han manifestado tener una frecuencia diaria, el 65,62% son miembros pertenecientes a la familia que, además, viven en el entorno más próximo de la persona perceptora de la ayuda y/o conflicto, la misma casa/piso, calle o barrio, seguido de un 34,37% que pertenecen al grupo amical y residen en un entorno más alejado pero en la misma ciudad.

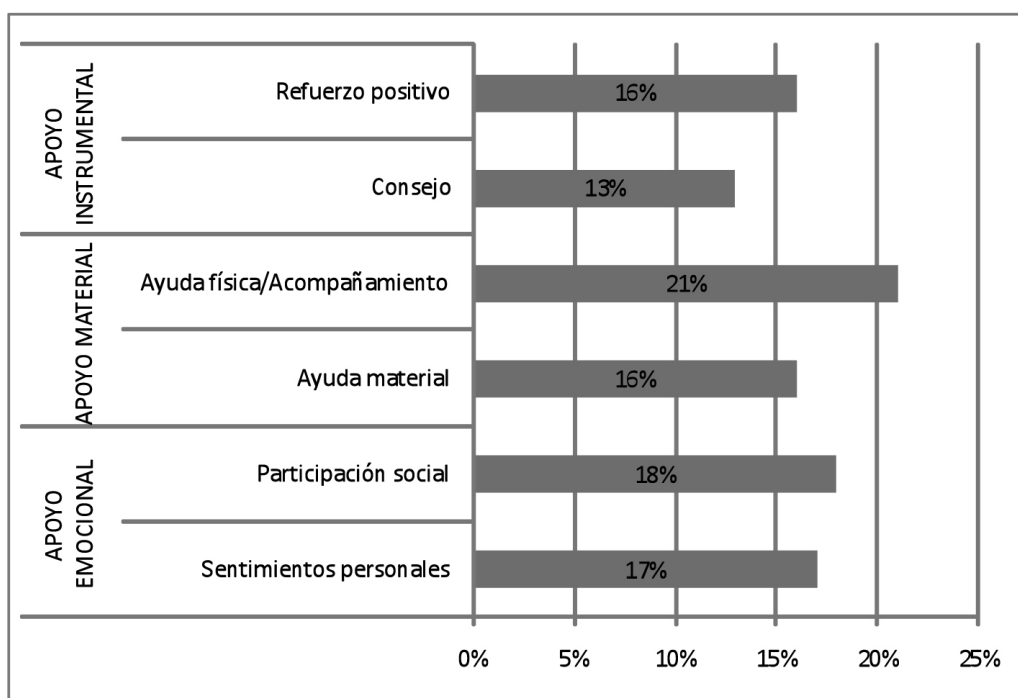
En cuanto a la duración de la relación, el 68,75% de las personas integrantes de las redes sociales de apoyo llevan más de 121 meses de trato, más de 10 años. Seguido por un 18,75% que mantienen la relación desde hace entre 5 y 10 años. La diferencia en la duración de la relación se define según el tipo de relación, de manera que un 72,72% del total de

los que dicen mantener la relación desde hace más de 10 años son personas vinculadas a la familia y aquellos que se relacionan desde hace menos tiempo, entre siete meses y cinco años, son amigos/as y compañeros/as de trabajo.

En cuanto a la reciprocidad de la ayuda, es decir, el intercambio de ayuda de manera bidireccional entre la persona entrevistada y los miembros percibidos en su red, el 78,75% responden afirmativamente frente al 21,25% restante que no perciben la relación como recíproca.

Si para el análisis funcional de la red, basado en el tipo de apoyo recibido, categorizamos el total de apoyo provisto, encontramos poca diferencia entre los tres tipos. Ver fig. (3).

Figura 3. Tipos de apoyo percibido por la muestra



Fuente: Elaboración propia.

Las mujeres, especializan su apoyo, principalmente, en la ayuda material, el 40 % del apoyo que ofrecen es de este tipo, descendiendo a un 31% el apoyo emocional y al 29% el apoyo instrumental. Sin embargo, cuando son los hombres los que lo proveen, se trata fundamentalmente de apoyo emocional (38%), seguido del material (33%) y muy de cerca del instrumental (29%).

Es la familia la principal proveedora de todas las categorías de apoyo. El apoyo para la participación social es la única categoría de apoyo en que es otra fuente la principal proveedora y es la constituida por

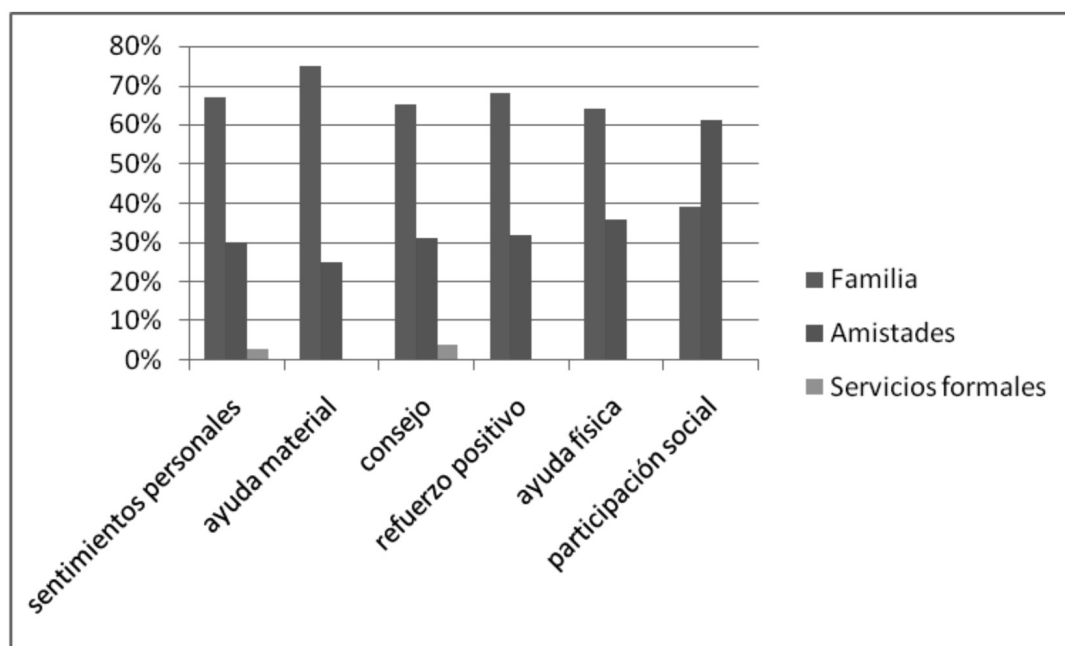
el grupo de amistades. Ver fig. (4) Fuente del apoyo percibido según categoría de apoyo. ANEXO VII.

La percepción de la existencia de conflicto por parte de los miembros de la red no es de consideración. Solo el 15% del total de personas que forman parte de las redes de apoyo son percibidas como potencial fuente de conflicto.

En lo que respecta a las expectativas sobre la continuidad de la ayuda, las personas entrevistadas consideran que podrán contar con el apoyo para siempre en el 93% de las 80 personas que forman parte de sus redes de apoyo social.



Figura 4. Fuente de apoyo percibido según categoría de apoyo.



Fuente: Elaboración propia.

La percepción de la *suficiencia* de las redes de apoyo social parece equilibrada. El 42% de las personas entrevistadas la considera como suficiente o muy suficiente y el mismo porcentaje considera que su red de apoyo social es insuficiente o muy insuficiente. En lo que respecta a la *satisfacción* con las redes de apoyo percibidas, en el 64% de los casos ésta es alta o muy alta (satisfecho o muy satisfecho). Un 58% de las personas perciben tener mucha o muchísima *necesidad* de sus redes sociales frente a un 21% que manifiesta tener poca o ninguna necesidad.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se derivan del análisis pormenorizado de los resultados obtenidos en la investigación son:

La pérdida del empleo derivada de la crisis económica ha supuesto un fuerte impacto y ha sido el hito que ha marcado el inicio del deterioro de su situación. Ha significado, además de importantes problemas económicos y la pérdida de la vivienda en muchos casos, el desgaste de su autoestima y su autoimagen; la fractura de su identidad social y de su sentimiento de utilidad; la disminución de relaciones sociales y, en muchos casos, la ruptura familiar. Denota una pérdida de organización ya que se disipa la estructura temporal que impone el empleo en la

vida. Esto evidencia un grave daño tanto en sus vínculos sociales como en sus redes de apoyo social.

Las redes de apoyo social de los/as nuevos/as usuarios/as de Servicios Sociales presentan unas características estructurales que los hacen especialmente vulnerables a situaciones de crisis. Son unas redes pequeñas, poco diversas, formadas por un número reducido de personas que a su vez están agrupadas en muy pocos nodos. Paralelamente existen escasas interconexiones entre las diferentes personas y nodos lo que las hace poco densas. Es significativa la existencia de un importante número de personas aisladas, es decir que no forman parte de ningún grupo, y la práctica ausencia de personas que realicen la función de conectar los diferentes grupos.

La familia es la red de apoyo social fundamental siendo la que concentra mayor número de miembros, grupos y conexiones. Es la mayor proveedora de todo tipo de apoyos. Además, su naturaleza favorece la reciprocidad en el apoyo y los contactos frecuentes y muy estables en el tiempo, lo que a su vez, aunque los datos no son muy altos, hace que la percepción de potenciales conflictos se centre en miembros de la familia.

Si atendemos a las distintas tipologías familiares analizadas, las redes más débiles, vulnerables y que proveen de menor apoyo son las correspondientes a Hombres Solos, ya sean extranjeros o no y a las

Familias de Origen Extranjero. La ruptura de las relaciones familiares y las propias características del proceso migratorio podrían estar en el origen de esta debilidad. Por su parte las Familias Nucleares no extranjeras son las que presentan redes sociales de apoyo más amplias, densas y diversas. Son las mujeres quienes proveen un mayor apoyo material.

Los Servicios Sociales se configuran como un sistema de apoyo subsidiario al que se acude cuando el resto de las redes de apoyo social están totalmente agotadas o llegan al límite de su resistencia personal. Se desprende un fuerte desconocimiento de los mismos y de las posibilidades de apoyo que pueden ofrecer. Además, están fuertemente estigmatizados.

Los profesionales de los Servicios Sociales formarían parte de un “segundo nivel” de apoyo al que se recurre cuando el resto de la red ha fallado o es incapaz de dar respuesta, no siendo percibidos en primera instancia como miembros de esa red aunque sí en un segundo momento.

Aunque el barrio de la Magdalena sigue funcionando como una zona que facilita las relaciones, con una importante dinámica social y comunitaria, en la que se mantiene la cercanía, es relevante la ausencia de vecinos en la composición de las redes de apoyo. Igualmente sucede con la inexistencia de miembros de asociaciones lo que parece indicar un debilitamiento o una orientación excesivamente cerrada hacia los propios objetivos de las mismas, que sería interesante estudiar.

Parece existir una correlación entre la percepción de una red social insuficiente y la valoración de su necesidad. Cuando la valoración de su red es de insuficiencia, esto se traduce en una valoración de alto grado de necesidad. Del mismo modo, se valora más la suficiencia en tanto la percepción de satisfacción es más alta.

Durante el análisis de los datos obtenidos hemos observado algunas limitaciones en la investigación, que aunque no restan validez a la misma, sí nos gustaría resaltar para que puedan ser tenidas en cuenta en futuros estudios. Estas tienen que ver con la muestra, ya que entendemos que, por un lado, es demasiado pequeña, y por otro, no se encuentra equilibrada en la representación por sexo de las personas entrevistadas, lo que podría haber variado los resultados obtenidos. Condicionados por la tipología de la unidad familiar dimos prioridad al cumplimiento de los criterios establecidos por encima de esta variable. Asimismo, se obtuvo una mayor disposición por parte de los hombres a participar en la investigación. También podría suceder que el diseño del mapa de red, o la manera de utilizarlo, pudiera ha-

ber condicionado parte de las respuestas al prefijar diferentes ámbitos de apoyo.

Por todo lo concluido, la hipótesis planteada al inicio de la investigación ha quedado confirmada: los usuarios y usuarias de Servicios Sociales que acuden por primera vez a los centros municipales de servicios sociales a partir del año 2011 y presentan una situación de desventaja social provocada por la crisis económica, cuentan con redes de apoyo social reducidas o que ya están agotadas por encontrarse inmersas ellas mismas en una situación de vulnerabilidad económica.

La transferencia de los resultados y aprendizajes de este estudio pretende ser de interés para los/as trabajadores/as sociales, de manera que nos impliquemos en el conocimiento de las redes de apoyo social de los usuarios/as y las incorporemos a nuestras intervenciones profesionales con el fin de que se puedan reforzar, mantener o crear relaciones positivas que les ayuden a sobrellevar situaciones de crisis.

## AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento muy especial a todas las personas que, de manera desinteresada, han contribuido a esta investigación prestándose a relatar su situación y hacernos partícipes de sus vidas.

Reconocer también el gran trabajo de equipo realizado por las compañeras y compañero componentes del grupo de investigación. Su esfuerzo, disposición y apoyo han logrado como resultado un trabajo gratificante que puede ser el inicio de futuros proyectos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L. E. (2011). *La nueva pobreza, la crisis de la cuestión social y la fragmentación ciudadana*. Temas para el debate, 205. 17-20.
- Bonet, I. y Martí, J. (2006). *La vulnerabilidad relacional: Análisis del fenómeno y pautas de intervención*. Redes, 2006, 11 (4).
- Cáritas Española. (2011). *Cáritas ante la crisis. VI Informe sobre las demandas atendidas a través de la red confederal de Acogida y Atención primaria*. Observatorio de la Realidad.
- Díaz, V. y Sotomayor, E. (2011). *Sociedades en crisis*. Temas para el debate, 205. 27-30.
- García, M. C., Naranjo, J. I., Villalba, C. (2002) *Análisis de dos experiencias de apoyo emocional a mayores a través del voluntariado*. Redes, revista de Servicios Sociales, nº 11, 29-50.

- Gende, S. (2011). *Los nuevos pobres*. Temas para el debate, 205. 21-23.
- INE. *Encuesta de condiciones de vida*. (2012). Datos provisionales. Octubre 2012.
- Laparra, M. y Pérez, B. (2012). *Crisis y fractura social en Europa: causas y efectos en España*. Colección estudios sociales, 35. La Caixa
- Laparra, M. y Pérez, B. (Coord.). (2011). *La exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*. Madrid: FOESSA.
- López-Aranguren, E. (2005). *Problemas sociales: desigualdad, pobreza, exclusión social*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Marea Naranja Aragón. (2012). *Informe situación social en Aragón 2012: personas, familias y sociedad*. <http://mareanaranjaragon.wordpress.com/>
- Molina, J.L., Fernández, R. Y Llopis, J. (2008). *El apoyo social en situaciones de crisis: un estudio de caso desde la perspectiva de las redes personales*. Portularia Vol. VIII, nº1, 61-76.
- Villalba, C. (1993) Redes Sociales: Un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Intervención Psicosocial*, 2(4), 69-85.

## NOTAS

- 1 Investigación realizada por el siguiente equipo de trabajadores/as sociales: M<sup>a</sup> Carmen Conte Mestre, Jesús Domínguez Sanz, M<sup>a</sup> Carmen Martínez Molina, Verónica Roldán Forcén y Cristina Mendiara Laplaza. Dirigida por Carmen Gallego Renedo, profesora del Área de Antropología Social y Cultural de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza.
- 2 Según el Documento Base del Plan Director Estratégico de Servicios Sociales de Zaragoza 2011.
- 3 Se consideran trabajos precarios, a los efectos de esta investigación, los trabajos por horas con un cómputo inferior a 20 horas semanales, los contratos de trabajo a ½ jornada y el trabajo por días a través de Empresas de Trabajo Temporal que no superen los 10 días al mes.
- 4 Según programas del Servicio de Juventud del Ayuntamiento de Zaragoza.

## ANEXOS

### ANEXO I. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

#### DATOS PERSONALES

Nº Cuestionario	Ej. FN 001	Fecha	
	_____		_____
Sexo	<input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M	Nacionalidad	_____
Tº Desempleo	<input type="checkbox"/> >= 6 m <input type="checkbox"/> [7-12 m] <input type="checkbox"/> [13-24 m] <input type="checkbox"/> >= 25 m	Edad	<input type="checkbox"/> <= 30 a <input type="checkbox"/> [31-44 a] <input type="checkbox"/> [45-64 a] <input type="checkbox"/> >= 65 a
Ingresos grupo doméstico	<input type="checkbox"/> <b>Ninguno</b> <input type="checkbox"/> <b>Prestaciones INAEM</b> <input type="checkbox"/> Prest. Desempleo <input type="checkbox"/> Subsidio / RAI <input type="checkbox"/> PREPARA <input type="checkbox"/> <b>Prestaciones sociales</b> <input type="checkbox"/> Ingreso Aragonés Inserción (IAI) <input type="checkbox"/> Ayuda Integración familiar (AIF) <input type="checkbox"/> Ayuda de urgencia (AU) <input type="checkbox"/> <b>Ayuda de familiares</b> <input type="checkbox"/> <b>Otros</b>	Tipo muestra	<input type="checkbox"/> Familia nuclear (FN) <input type="checkbox"/> Familia ampliada (FA) <input type="checkbox"/> Hombre solo (HS) <input type="checkbox"/> Mujer sola con hijos/as (MSH) <input type="checkbox"/> Persona de origen extranjero sola (EXS) <input type="checkbox"/> Familia de origen extranjero (FEX) <input type="checkbox"/> Joven (JV)
Nº miembros grupo doméstico	_____		

#### INTRODUCCIÓN

¿Cómo les ha afectado la crisis económica?

.....

.....

¿Antes de llegar al CMSS a quién han acudido a pedir ayuda? (por orden)

.....

.....

¿Por qué han llegado al CMSS?

.....

.....

Observaciones (Breve descripción de la situación de la unidad familiar ó grupo doméstico)

.....

.....

## ANEXO II. Adaptación de la ESCALA DE APOYO SOCIAL DE ARIZONA (ASSIS) de Barrera (1980).

Nos interesa conocer qué personas considera usted importantes en su vida.

Le recuerdo que el cuestionario y sus respuestas son anónimas y confidenciales y sólo serán utilizadas para el estudio desarrollado por la Universidad de Zaragoza.

Le leeré algunas formas en que la gente puede ser importante para nosotros. Después de que le lea cada una de ellas le pediré que me dé los nombres o iniciales de las personas que se ajustan a esa descripción, algunos datos de ellas y su relación. Pueden ser amigos/as, vecinos/as, compañeros/as o ex compañeros/as de trabajo, familiares, profesionales, sacerdotes u otras personas.

Si tiene cualquier duda pregúnteme lo que quiera hasta que le quede claro.

1. Si quisiera hablarle a alguien acerca de cuestiones muy personales o privadas ¿a quién le hablaría? Dígame, por favor, el nombre de las personas con las que hablaría acerca de sus cosas personales.

2. Si necesitara pedir prestados 100 € o algo más valioso ¿quién piensa usted que se las prestaría de las personas que conoce? Puede nombrar alguna de las personas que mencionó anteriormente o puede nombrar a otras personas.

3. ¿A quién acudiría si estuviera en una situación en la que necesitara algún consejo? Recuerde que puede nombrar a algunas personas que ya ha mencionado anteriormente o bien a otras personas.

4. ¿Quiénes son las personas que le pueden hacer saber si están de acuerdo con sus ideas o sus cosas? ¿Es gente que ya mencionó o gente nueva?

5. ¿Quiénes son las personas que usted podría llamar para que le prestaran su tiempo y energía ayudándole o cuidándole o que hicieran por usted algo que necesitara? Cosas como llevarlo a algún lugar dónde tuviera que ir, ayudarlo con algún trabajo, o algo similar. Recuerde que puede haber citado a estas personas que o bien que sean personas nuevas.

6. ¿Quiénes son las personas con las que se reúne para divertirse o entretenerse? Pueden ser personas ya citadas o nuevas.

7. ¿Quiénes son las personas con las que puede esperar tener algún disgusto o desacuerdo o que le pueden molestar o hacerle enfadar? Pueden ser personas nuevas o ya mencionadas.

