



## RESEÑA

# Antonio Gutiérrez Resa y Octavio Uña Juárez. Integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales en la Comunidad de Madrid / Integration of immigrants through local public social services in the region of Madrid. Ed. UNED. 2010

Reseña realizada por Francisco Javier García Castilla

---

DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/comunitania.3.8>

### Reseña:

En una sociedad cada vez más compleja, el estudio de las realidades sociales adquiere un mayor valor por el grado de dificultad que representa el acercamiento y selección de aquellas variables que nos faciliten el acceso informativo de lo que ocurre ante determinados fenómenos sociales, como es el caso de la inmigración. Con ese empeño se publica este libro que nace de una investigación sociológica con una doble perspectiva: por un lado, registra el grado de percepción que poseen los inmigrantes que llegan a la Comunidad de Madrid en relación al proceso de integración que les ofrecen los servicios sociales municipales y, por otro, la opinión enriquecedora que aporta el trabajador social como agente principal de los servicios sociales municipales en atención a la población inmigrante.

La idea principal de esta investigación, patrocinada por la Consejería de Inmigración de la Comunidad de Madrid, se plasma en este libro que distribuye sus resultados en una publicación compuesta por siete capítulos, y que escenifica cómo es en realidad el proceso de acogida de los inmigrantes y el papel que juegan las asociaciones y los servicios sociales municipales en relación a su nivel de integración.

La Comunidad de Madrid representa un lugar que proyecta un relativo número de oportunidades para la realización de proyectos de vida de personas inmigrantes. Esto lo demuestra el porcentaje existente de población inmigrante y las diversas nacionalidades que acoge. Así, el primer capítulo recopila el itinerario de llegada de los inmigrantes cuando llegan a la Comunidad de Madrid y que conformaría la estructura de contactos. Las personas inmigrantes acuden a los familiares y amigos y son éstos los que les informan, en caso de necesidad, de acudir a las asociaciones

de compatriotas que conformaría una parte importante de la red migratoria y de acogida. Posteriormente las asociaciones realizan un papel de intermediación para acceder a los servicios sociales locales. De todo ello, se extrae la primera idea importante y es que, efectivamente, *la experiencia va unida al asociacionismo*. Según los grupos de inmigrantes entrevistados, las asociaciones ofrecen información destinada a la solución de problemas y orientación sobre el acceso a las prestaciones técnicas y económicas que gestionan los servicios sociales municipales, apoyo psicológico y un lugar de encuentro donde mantener el vínculo con el país de origen.

En relación con el género son las mujeres principalmente las que están al frente de las asociaciones de inmigrantes, y son ellas las que acuden con mayor asiduidad a estas organizaciones. Igualmente ocurre en los servicios sociales donde el 85,3% de los trabajadores sociales entrevistados son mujeres. A raíz de estos datos parece que el proceso de integración tiene claramente un género protagonista.

El capítulo también nos ofrece algunas controversias donde no coincide la percepción de los inmigrantes con los trabajadores sociales, donde los primeros solicitan una mayor comunicación y un mayor conocimiento de las particularidades que implican las diferentes nacionalidades y culturas que se puedan dar. Por otro lado, los trabajadores sociales afirman que las asociaciones de inmigrantes no colaboran todo lo que tendrían que colaborar con los servicios sociales a la hora de diseñar e implementar las intervenciones. Además se evalúa por parte de los inmigrantes a las asociaciones que les atienden, e igualmente los trabajadores sociales realizan esa misma evaluación desde las propias respuestas que les llegan de éstos. La última parte del capítulo define el contexto de análisis de los actores de este estudio aportando datos sobre la población inmigrante en la Comunidad de Madrid y sus diversas nacionalidades, las diferentes atenciones del Sistema público de servicios sociales en sus dos niveles (atención primaria y especializada), los equipos profesionales, así como la media de edad de los trabajadores sociales, situándola en 36,6 años, el régimen laboral y la antigüedad.

En el segundo capítulo se recoge la opinión de los trabajadores sociales sobre lo que perciben los usuarios inmigrantes respecto a los servicios sociales municipales. Lo vinculan con todo lo que tenga que ver con el trámite de papeles para la regularización y con las prestaciones para piso o alquiler. En la actualidad, los trabajadores sociales atienden, por este orden, perfiles de inmigrantes, personas mayores, familias y menores. Aunque el estudio aborda más de 10 nacionalidades, las más atendidas serían ecuatorianos, marroquíes y rumanos. Consideran que los servicios sociales municipales mantienen, en parte, su capacidad de actuación gracias a la coordinación establecida con los trabajadores sociales vinculados al Tercer Sector. Para más del 50% de los profesionales de trabajo social existe un escaso interés de los ayuntamientos por los servicios sociales municipales reflejado en la escasa inversión que se realiza por cada habitante en esta materia, aunque este interés se difumina ante políticas y presupuestos conformados por diversas administraciones y por la evolución permanente de los hechos sociales.

El tercer capítulo habla sobre las necesidades que plantean los inmigrantes a la Comunidad de Madrid, siendo demandas, principalmente, de servicio sanitario y prestaciones por desempleo. En cuanto a los servicios sociales municipales, los trabajadores sociales, afirman que se solicitan papeles para residencia y/o trabajo, becas de comedor y de libros, plazas de guardería, información y orientación y ayudas económicas. Un dato representativo a nivel sociológico que se puede extraer del estudio es que de momento no se está produciendo una elevada demanda de prestaciones más o menos indicativas de la media de edad de la población inmigrante en la Comunidad de Madrid, esto es, el servicio de ayuda a domicilio o el de teleasistencia. Además se hace un análisis sobre los valores de cambio, permanentes y emergentes que deben reunir los servicios sociales de proximidad para afianzar su presencia en un futuro.

El trato que reciben los inmigrantes en los servicios sociales es lo que se aborda en el cuarto capítulo. En opinión de los inmigrantes el trato que reciben depende del trabajador social que les reciba y del nivel de preparación que posea. Esto se traduce en precisión, rapidez, proximidad y formación conformando el grado de profesionalidad en la atención a los usuarios. El estudio se sirve de una serie de indicadores que tratan de medir la calidad de la atención. Ésta calidad también depende de algunas condiciones como el número de usuarios atendidos diariamente por los trabajadores sociales, donde la mayoría afirma atender entre 5 y 7 personas inmigrantes y disponer de una lista de espera que puede oscilar entre una semana y 15 días. En cuanto a las prácticas profesionales que más desarrollan son la información-orientación, las entrevistas-seguimiento y al derivación. Por último, se pregunta sobre la percepción del trabajo a los profesionales afirmando que tienen un elevado nivel de desbordamiento debido al grado de exigencia en tareas burocráticas que conlleva el proceso de atención.

El quinto capítulo aborda la integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales, donde se evalúa la capacidad de adaptación de éstos. Los trabajadores sociales reconocen que existe esa capacidad de adaptación a las necesidades y que los servicios sociales municipales sí integran a los inmigrantes en la sociedad receptora. Entre los servicios que contribuyen a ello serían los cursos de español, la información y orientación, los cursos de formación y convivencia, las plazas de guardería, ludotecas, las becas de comedor y de libros y las ayudas para alquiler. Además se subraya una serie de propuestas formuladas por los trabajadores sociales según la percepción y demandas planteadas por los inmigrantes en cuanto a la mejora de las intervenciones desde los servicios sociales. Éstas serían, entre otras, la disponibilidad de más tiempo de los trabajadores sociales para hacer seguimientos, aumentar el número de trabajadores sociales, que éstos dispusieran de más asesores o del apoyo de otros profesionales, una mayor coordinación con las asociaciones de inmigrantes o que los horarios fuesen más flexibles. Se reconoce también en el estudio un considerable espacio de mejora de los derechos sociales que logre una mayor participación y coordinación con las asociaciones inmigrantes en atención a los diferentes niveles de identidad y complejidad que supone la diversidad.

El capítulo sexto está dedicado a la explicar la metodología de este estudio transversal en el que han participado varias entidades por medio de la utilización de una metodología cualitativa y cuantitativa. En la primera fase se empleó una técnica de recogida de información a través de la entrevista abierta grupal, por nacionalidades y destinada a valorar los servicios sociales. La segunda fase se desarrolló a través de una encuesta, en la que participaron un total de 290 trabajadores sociales adscritos a los servicios sociales municipales de diferentes municipios y propios de la Comunidad de Madrid en atención directa a los colectivos de inmigrantes.

El capítulo séptimo se recoge las diversas conclusiones extraídas de la investigación donde, a groso modo, se afirma que existe una falta de sintonía en algunas cuestiones clave en materia de integración, más concretamente la adecuación de las intervenciones que prestan los servicios sociales municipales y la atención a las asociaciones de inmigrantes, que requiere de una mejora en la formación enfocada a un tipo de demanda que exige una cierta familiarización o experiencia migratoria. Por su parte, los trabajadores sociales reconocen que informan a los inmigrantes y que las asociaciones son intermediarias entre éstos y los servicios sociales, aunque no aceptan que se deriven muchos casos a estas asociaciones.

Las asociaciones consideran que es necesario mejorar, de cara al futuro, la comunicación, hacerla más cercana, y compartir una evaluación que detecte los fallos que tiene el sistema, además de perfilar el papel que tienen que desempeñar los profesionales y las asociaciones. La investigación recoge la experiencia y la capacidad de análisis de los hechos sociales que poseen los trabajadores sociales al definir claramente las diversas demandas que atienden de la población inmigrante, junto con la necesidad de diseñar líneas de intervención que potencie el proceso de integración que juegan los servicios sociales municipales.

En definitiva, se trata de un texto enriquecido con multitud de gráficos que acompañan una lectura de fácil comprensión describiendo, en síntesis, una reflexión en la que el trabajo social debe contribuir a crear una comunidad plena en la que convivan diversas culturas y pareceres sobre los diferentes ámbitos de la vida, además de recoger el reto que supone una mayor cooperación y coordinación con las asociaciones de inmigrantes para activar ese *proceso dinámico a medio y largo plazo* que significa la integración.



## ARTICULOS/ARTICLES

The 2006 New York Convention and Obligations of Persons with Disabilities: Liability for Damages within the Scope of Civil Law and Common Law / Las obligaciones de las personas con discapacidad psíquica a la luz de la Convención de Naciones Unidas de 2006: especial consideración de la responsabilidad por daños Fátima Yáñez Vivero .....	Págs 9-27
Concepto y problemática social del sectarismo: reflexiones para el trabajo social a partir de modelos históricos / Concept and Social Issues around Sectarianism: Considerations for Social Work based on Historical Models David Hernández de la Fuente .....	Págs 29-42
Conflicto ético, diálogo e intervención social: la propuesta de "diálogos morales" de Amitai Etzioni / Ethical conflict, dialogue and social action: the proposed "moral dialogues" of Amitai Etzioni José Antonio Ruiz San Román y Leticia Porto Pedrosa .....	Págs 43-53
Trabajo Social y jóvenes: el descubrimiento de los otros a través del voluntariado social / Social work and youth: the discovery of others through volunteering social Miguel del Fresno García y Sagrario Segado Sánchez-Cabezudo .....	Págs 55-70
Evaluación de la cognición, la conducta y la funcionalidad de las personas mayores dependientes en los centros residenciales / Assessment of cognition, behaviour and functionality of dependent elderly people in residential centers María del Carmen Díaz Mardomingo .....	Págs 71-91

## RESEÑAS/REVIEWS

Miguel del Fresno. Netnografía / Miguel del Fresno. Netnografy (por Jairo Alonso Rozo) .....	Págs 93-96
David Hernández de la Fuente. Vidas de Pitágoras según Porfirio, Jámblico, Diógenes Laercio, Diodoro de Sicilia, Focio di Costantinopla / The lives of Pythagoras according to Porphyry, Iamblichus, Diogenes Laertius, Diodorus of Sicily and Photius of Constantinople (por Federica Pezzoli) .....	Págs 97-99
Antonio Gutiérrez Resa y Octavio Uña Juárez. Integración de los inmigrantes a través de los servicios sociales municipales en la Comunidad de Madrid / Integration of immigrants through local public social services in the region of Madrid (por Francisco Javier García Castilla) .....	Págs 101-104
Antonio López Peláez. Teoría del Trabajo Social con grupos / Theory of social work with groups (por José Ángel Martínez López) .....	Págs 105-110
María Crespo Garrido, Fernanda Moretón Sanz. Conciliación de trabajo y familia. Las claves del éxito: eficiencia empresarial e implicación masculina / Reconciling work and family. Keys to success: business efficiency and male involvement (por Inmaculada Vivas Tesón) .....	Págs 111-113