

ESPACIO ABIERTO

El apoyo informal en la planificación de los servicios sociales

Informal support in the planning of social services

Esteve LLITRÀ i VIRGULI

Psicólogo y Diplomado en Gestión de Proyectos y Servicios sociales

RESUMEN

Se realiza una revisión bibliográfica de la cuestión del apoyo informal en servicios sociales, fundamentalmente centrada en el pujante modelo de redes sociales en nuestro país. A nivel teórico hay un elevado grado de acuerdo en señalar la importancia de este modelo al plantearse la intervención frente a las diferentes situaciones de necesidad que se pueden encontrar en la práctica diaria del trabajo social. Nos parece que hay un camino a recorrer en cuanto a la medida y al control del apoyo informal, entendido como variable que puede jugar un determinado papel dentro de todo proceso de intervención social. Con este objetivo planteamos una aproximación a un sistema de indicadores de apoyo informal, que nos permita tener un cierto conocimiento del potencial y de la necesidad de apoyo informal en un determinado territorio. En base a este conocimiento, finalmente, se destacan los principales aspectos a tener en cuenta en relación al apoyo informal en todo el proceso de planificación integral de servicios sociales.

PALABRAS CLAVE

Redes sociales. Apoyo informal. Sistema de indicadores de apoyo informal. Planificación.

ABSTRACT

We realise a bibliographic revision of the informal support in the social services, particularly about the powerful social networks model. At the theoretical level it exists an high consensus about the importance of this model in the intervention on the different situations

of the daily practice of social work. It is a long way to run to control the "informal support" variable, which plays a role in all social process intervention. With this objective we propose an approximation at the informal support indicators System, which permits an understanding of the potential and the need of the informal support in a territory. With this understanding, finally, we emphasise the principal aspects to consider on informal support in all the integral planning process of social services.

KEY WORDS

Social networks. Informal support. Informal support indicators System. Planning.

En los últimos años se registra una creciente preocupación, especialmente en los ámbitos académicos y de investigación, por los procesos de las redes informales de apoyo social en situaciones de necesidad de ayuda. Son numerosas las reflexiones que ya han aparecido publicadas en nuestro país en torno al modelo de redes sociales. Anticipadamente, paralelamente o como consecuencia de la reflexión teórica, en función de la cultura de cada zona o de la formación y sensibilidad de los profesionales, éstos han ido aplicando, aunque todavía de forma muy puntual, en su praxis diaria el enfoque del trabajo en redes. Esta manera de trabajar muy probablemente, y con independencia de la utilización política que se pueda hacer de su rentabilidad, puede cambiar muchos hábitos y prácticas del trabajo social.

En el futuro inmediato convendrá estudiar la previsión de la evolución del apoyo informal, en función de los indicadores utilizados, y en función de la voluntad social de soportar la ayuda requerida por los sectores en situación de necesidad social ya sea de forma directa por los familiares, por el entorno comunitario, a través de profesionales o, lógicamente, de forma mixta. En este sentido, a modo de ejemplo, será conve-

niente potenciar y disponer de espacios y equipamientos polivalentes que puedan reconvertir su utilización en función de las necesidades de protección social, o bien para su uso lúdico, cultural, etc.

En los procesos de planificación de las intervenciones de protección social por parte de la Administración, a menudo priman los intereses partidistas y de escaparate: elaboración de planes de actuación social lo más amplios, ambiciosos y ambiguos posible, en los que con frecuencia se obvia la preocupación por el conocimiento real y riguroso de las verdaderas necesidades, incluso las más perentorias, de la sociedad. Esta preocupación es básica para detectar los posibles cambios en la necesidad social en relación a la intervención pública, para que ésta sea efectiva al máximo y sensible a su evolución. En general, en los planes de intervención o de actuación social se puede hablar de Redes o Sistemas públicos de protección, a menudo surgidas de iniciativas locales o de asociaciones, pero ni en su concepción ni en su aplicación responden a una visión rigurosa de conjunto.

Nos parece oportuno profundizar en el conocimiento y cuantificación de las

variables que influyen en todo proceso de intervención social, en concreto en esta ocasión del apoyo informal, para que los trabajadores sociales puedan disponer de datos concretos en el momento de participar en el diseño de los planes de actuación social de su territorio.

El apoyo informal y el modelo de redes sociales

En relación a la intervención social, Herbert (1998) pone de manifiesto que no vale la pena tratar solo a la persona sino directamente, y al mismo tiempo, a su red de vecinos, de amigos, de socios de asociaciones, y buscar de identificar estas relaciones y tratar de valorarlas, retribalizando, en definitiva, la sociedad.

Puig (1998), en un análisis de la evolución de la metodología del trabajo social en los últimos años, destaca la importancia del trabajo comunitario en nuestro país en los años 80, pero concluye que sus resultados fueron pobres porque a pesar de perseguir la implicación del entorno, todo se organizaba y controlaba desde la administración pública, ya fuese municipal o autonómica, mientras en los años 90, con la consolidación de los gestores en los servicios sociales, se han controlado más los recursos y se han exigido resultados evaluables para cada actuación desarrollada. Como consecuencia del peso de la gestión, resurge el trabajo individual, más tangible, más cuantificable, en perjuicio de lo comunitario. No obstante, para Puig, el presente y el futuro de los servicios sociales es trabajar en red, donde la administración ha de saber implicar a los ciudadanos, a las asociaciones y a las empresas con intereses sociales en la solución de los problemas de la comunidad.

Villalba (1993) ha estudiado desde hace ya un tiempo la importancia que tienen las redes sociales en el abordaje de cualquier intervención en situaciones

de necesidad social. La profesora Villalba dejó ya planteado en 1993 la conceptualización normativa de los servicios sociales y sanitarios en relación a la atención en comunidad. En este sentido, destacaba que la reforma de dichos sistemas en nuestro país ha devuelto a las personas, familia y comunidad un lugar importante en los procesos de prevención, tratamiento y recuperación de las situaciones relacionadas con la marginación psicosocial. Villalba también ha puesto de manifiesto que se continúa trabajando por inercia todavía demasiado en base a los paradigmas del asistencialismo, a pesar del discurso académico-profesional sobre la necesidad de implicar en los tratamientos a las personas y a las familias. Sostiene, asimismo, la responsabilidad de los propios servicios sociales en el desarrollo de las potencialidades de autorespuesta por parte de los usuarios, destacando el peligro de que a pesar de las reformas los servicios sociales sigan reproduciendo el modelo asistencialista tradicional: en el que se trabaja sobre las carencias, pasivizando las personas, generando usuarios habituales y sin intervenir seriamente sobre los procesos de autonomía de las personas.

Según diversos autores, se puede entender la red social como la estructura donde tienen lugar las relaciones de apoyo social, entendido como la relación interpersonal en la que se intercambia ayuda de tipo material, emocional o instrumental, y que produce sensación de bienestar al receptor, pero que también recoge otro tipo de relaciones no siempre de carácter positivo, como pueden ser el control y la presión social.

Para analizar una red social cabrá atender a las características estructurales: tamaño, composición, densidad y dispersión; y a las características interaccionales: multiplicidad, contenido transaccional, direccionalidad, duración, intensidad y frecuencia. Por las redes

pueden circular: bienes, información, influencias y afectos (positivos y negativos). El elemento que más define las redes, no es tanto su densidad, sino el grado de reciprocidad. En consecuencia, cuando se representa gráficamente la red conviene detallar cuales son los elementos que se intercambian y si los vínculos contienen relaciones de reciprocidad. Es especialmente significativa la disponibilidad para el retorno.

Villalba (1995) afirma que analizando la estructura y el funcionamiento de las interrelaciones de las personas con los miembros de sus redes, los profesionales pueden llevar a cabo estrategias que incrementen los apoyos existentes, que desarrollen los potenciales y que en situaciones de necesidad lo complementen y/o los sustituyan. La misma autora también abunda en la posibilidad de trascender el nivel individual y de precisar diferentes tipos de redes para diferentes comunidades o diferentes culturas. Creemos que esta generalización daría paso, como se comenta más adelante, a la utilización del análisis de las redes sociales y por tanto del tipo de apoyo social predominante, como parámetro de referencia para la planificación de recursos.

Parece bastante segura la relación entre densidad en las redes con un buen nivel de apoyo social, pero deberá tenerse en cuenta cada cultura y subcultura, el tipo concreto de necesidad a cubrir y otros aspectos más específicos para cada caso. Sería positivo configurar modelos del nivel apoyo, que pudieran luego aplicarse y concretarse para cada situación a estudiar y a planificar. Sin duda, los análisis antropológicos pueden aportar unos indicadores de fiabilidad para interpretar en cada cultura las consecuencias de un dato estructural. En este sentido, seguramente que una elevada densidad de red no significa lo mismo, ni garantiza los mismos efectos de apoyo informal en

diferentes culturas o para diferentes generaciones con valores cambiantes.

Según Villalba (1993) parece que pueden existir niveles de relación entre la salud y el bienestar de las personas y las redes sociales amplias, diversas, recíprocas, densas, flexibles y estables, que deberán tenerse en cuenta a la hora de plantear las estrategias de intervención.

Por su parte, Navarro (1996,a) defiende con energía la necesidad de trabajar con el enfoque de red, y afirma que el entretejido formado por las relaciones y los vínculos sociales es el elemento esencial y constitutivo de la realidad social en la cual operan los trabajadores sociales.

Como vemos, la red social conforma una fuente de recursos de enorme riqueza, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo, que conviene tener muy presente en el momento de planificar intervenciones sociales, ya sea por su fuerte presencia, por su poco o nulo desarrollo, y por toda la gradación intermedia que pueda darse en un determinado territorio, colectivo o situación. Las redes sociales representan un instrumento metodológico muy útil tanto para el análisis de la realidad social, como para la aplicación de recursos y para la creación de los mismos.

Navarro (1996,a) destaca el hecho de que los estilos de vida predominantes y los cambios sociales que se han ido sucediendo han potenciado la distorsión de las relaciones interpersonales, la desintegración de los lazos sociales y la ruptura de las redes naturales de ayuda.

Cuando analizamos el estilo de vida de la población de las zonas a planificar, podemos obtener información de las actitudes y comportamientos sociales ante situaciones como la vejez, la muerte, la soledad, el cambio de hogar, la pérdida de trabajo, entre otras. Ello puede permitirnos segmentar la población, conseguir

acotar unos colectivos de cierta homogeneidad a partir de los cuales extraer unos indicadores de apoyo informal fiables, y en consecuencia deducir a partir de esta información un determinado sistema de apoyo informal en una comunidad dada.

Asimismo, Navarro (1996,a) pone de manifiesto certera, y paradójicamente, que quien más necesita el apoyo social es quien más dificultades tiene de acceder al mismo, muchas veces precisamente por las características de sus redes sociales. Parece ser, además, que las personas mayoritariamente buscan la ayuda en las fuentes de apoyo que incrementan sus propios sentimientos de competencia y de control, es decir, en las relaciones basadas en la estima y la reciprocidad, más que en las relaciones formales basadas en la autoridad y la ayuda unidireccional.

Según el planteamiento de Navarro (1996,a) toda intervención social debería estar precedida de un esfuerzo por descubrir los recursos naturales ya existentes en la comunidad, para después potenciar su utilización y actuar como facilitadores de los grupos y colectivos que puedan llegar a asumir funciones de apoyo.

Por otro lado, y continuando la reflexión de otros autores, Canals (1991) abunda en la idea que el trabajo comunitario se desarrolla sobre todo en épocas de transición de una estructura a otra, en etapas de construcción, donde el sentimiento comunitario crece por su transitoriedad. Según este autor, el trabajo comunitario consiste en que la gente tome por sí misma las decisiones que le pertenecen, facilitando la capacidad organizativa de la propia comunidad, para lo cual es necesaria la movilización.

Tradicionalmente el combinado parentesco/vecindario era el elemento esencial de la red. Pero, actualmente, a nivel familiar y fundamentalmente por la

masiva incorporación femenina al ámbito del trabajo remunerado, esta red se está destruyendo, al igual que el apoyo procedente del vecindario por la movilidad actual, cuestión de impacto diferente, no obstante, en pueblos y ciudades.

Navarro (1996,b) nos previene continuamente que la facilitación de las redes informales por parte de los trabajadores sociales no debe caer nunca en una rigidez y burocratización de los mismos, efecto por el cual perdería toda su potencia creativa y portadora de cohesión y bienestar social. La misma autora (1998,a) señala la pertinencia de diseñar y activar itinerarios de respuesta y de ayuda en la comunidad, creadas a partir de las propias potencialidades de ésta, siendo el rol activo y las relaciones que se establecen entre los sujetos de la comunidad lo que dota de consistencia la intervención del profesional. Desde la atención social primaria toda actuación debe operar con los diferentes sistemas de apoyo social presentes o potenciales en el escenario comunitario.

Parece indudable que los modelos de red social pueden ser muy útiles para medir la capacidad de apoyo del entorno que puede poseer un potencial usuario de los servicios sociales, pero convendría adaptar dichos modelos para poder aplicarlos al análisis del potencial y del grado de necesidad de apoyo existente en un determinado pueblo, barrio o ciudad. De este modo, se podría configurar un tipo de red social predominante, representativa y cuantificada, a partir de la cual se podría inferir a nivel de planificación que necesidades de intervención, de recursos y de equipamientos hay en una determinada población para conseguir una adecuada cobertura de las mismas.

El mapa de red social (Villalba, 1993) es un instrumento para la evaluación de las relaciones sociales de una persona o familia que puede servir de base, junto con otros instrumentos para programar

la intervención en los recursos sociales naturales de los usuarios de los servicios sociales y sanitarios. Como propuesta técnica planteamos el análisis de una zona a planificar a través del estudio de una muestra estadísticamente representativa de diferentes mapas de red social de individuos de la zona, y de cuestionarios complementarios (que permitan conocer los aspectos funcionales del apoyo en la red social). Al presentar el indicador *Mapas de red social* se concreta esta propuesta (véase página 42).

Por su parte, Villasante (1998) afirma que el conocimiento de las redes del tejido social informal (señoras amigas del barrio, pandilla de jóvenes, señores conocidos del bar, etc.) es un elemento clave para establecer cualquier diagnóstico con motivo de la elaboración de *planes comunitarios*, pues es desde esas redes informales de convivencia donde sólo es posible construir la implicación social. Este autor destaca la relevancia de la implicación en los procesos generados por la metodología de la *investigación-acción-participativa* (IAP).

Los dirigentes sociales, las asociaciones, a menudo conllevan un juego de intereses que no refleja exactamente las necesidades reales de la gente de la calle. En este sentido, Villasante remarca la importancia de disponer de un método de escucha sistemático. Los *núcleos de intervención participativa* (NPI) insisten especialmente en escuchar y debatir con la gente no asociada. Esta metodología procede a efectuar una selección al azar, siguiendo un procedimiento de "muestra", lo más representativa posible de la población local. Los citados núcleos se organizan primero en grupos de 5 y más adelante de 25 personas, de forma que parece garantizarse un alto grado de implicación, ya que la población interviene en la definición de los problemas, en todo el proceso de negociaciones y en la búsqueda de soluciones lo más ampliamente

aceptadas. Villasante aboga que para poder generalizar esta participación sean los técnicos los que se desplacen para entrevistarse con los ciudadanos, y que en todo caso articular adecuadamente las redes formales y las informales es clave para el futuro de cualquier localidad.

Asimismo, Villasante también defiende la metodología de la *potenciación de acciones integrales* (PAI), que se inscribe en la dinámica de la participación ciudadana, con rigor metodológico, y pretende la reconstrucción de las redes de solidaridad. Este método se implementa inicialmente a través de talleres de trabajo, con la elaboración de sociogramas y el contraste de posiciones sociales, donde surgen frecuentemente diferentes objetivos para una misma acción, los cuales conviene clarificar desde el principio. A través de las entrevistas y los análisis cualitativos de contenidos (mediante la recomendable ayuda de voluntarios de la comunidad, que conocen sus códigos de valores y comunicación) se pueden estudiar las redes informales. Finalmente debe construirse una propuesta viable con potencialidades de acciones integrales, cuyo tema será importante fundamentalmente para la maximización y movilización de las redes informales de la comunidad. Esto constituirá el tema generador, que deberá articularse más adelante con los temas integrales de la comunidad, y además deberá acordarse un cronograma de actividades a realizar.

Los objetivos de intervención en redes sociales (Villalba, 1995) están fundamentados en los estudios que muestran cómo las redes amplias, diversas, recíprocas, con una densidad media, estables y con intensos vínculos entre los miembros son las que ofrecen mayores posibilidades para el desarrollo social de las personas y la pertenencia a un sistema de relaciones de intercambio mutuo.

En relación a las estrategias de intervención convendrá analizar aquellas que

fortalezcan o creen redes de apoyo social, evitando intervenciones proteccionistas que debiliten o menosprecien la ayuda informal. Villalba (1993, 1995) sistematiza los *objetivos y las estrategias de intervención* dentro del modelo de redes sociales de la manera que a modo de síntesis reproducimos a continuación:

1. Aumentar o complementar los recursos de apoyo existentes en las redes de los usuarios: vinculándolos con las actividades comunitarias, ayudándolos a reencontrarse con miembros significativos de su pasado, vinculando voluntarios en el plan de apoyo.
2. Crear recursos sustitutos en las redes de usuarios: vinculándolos con algún trabajador familiar (ya sea público, privado, o voluntario) para la sustitución temporal de tareas cuidadoras.
3. Favorecer la estabilidad de las redes: ayudando al mantenimiento en las relaciones significativas, con una atención especial a las figuras sobrecargadas, y ayudando también al mantenimiento de la estabilidad emocional y económica del usuario.
4. Favorecer la flexibilidad de las redes: trabajando las actitudes y los roles, impulsando los grupos de apoyo de usuarios y de las figuras sobrecargadas.
5. Favorecer la reciprocidad de las redes: trabajar las habilidades sociales y la distribución de tareas.
6. Mediar en las interacciones conflictivas de las redes: valoración de los riesgos con entrevista en profundidad, conocimiento de las autopercepciones, preparación para posibles terapias familiar o de red.
7. Aumentar la capacidad de autocuidado de la persona central de la

red y de los miembros más relevantes de su sistema de apoyo: a través de estrategias de descanso con recursos de sustitución, valoración del funcionamiento de los usuarios y de los miembros más relevantes de la red, y elaborando conjuntamente un plan de apoyo donde se reflejen diariamente todas las actividades de autocuidado a desarrollar.

Además de estas estrategias de desarrollo de redes de apoyo, proponemos otras estrategias de carácter más genérico y colectivo para la creación y fortalecimiento de redes de apoyo en un determinado territorio a intervenir:

1. Promoción de las asociaciones: incrementando su número y fortaleciendo su estabilidad.
2. Implementación de medidas de ordenación urbanística: con la creación de espacios comunes, que liberen tensiones y favorezcan las relaciones sociales de las personas que viven en barrios y pueblos, etc.
3. Reflexión y análisis en las esferas educativas sobre los valores sociales: qué contenidos educativos favorecen la solidaridad, la reciprocidad, y qué contenidos (por presencia o por ausencia) pueden favorecer comportamientos individualistas y de aislamiento.
4. Promoción de los planes de compatibilización de actividades laborales con las de apoyo informal: medidas de flexibilización de los horarios laborales de acuerdo con las necesidades familiares, etc.

Indicadores de apoyo informal

Se utilizan de forma indistinta los términos apoyo social y apoyo informal para denominar un mismo concepto, no obs-

tante, a la hora de sistematizarlo como variable nosotros nos decantamos por el de apoyo informal dado que pensamos que la utilización de éste denota mejor su independencia de lo institucional.

La medida del nivel de apoyo se puede analizar específicamente en la red natural (familia, vecindario, amistades) y en las organizaciones de ayuda informal (grupos, voluntarios, asociaciones de vecinos, etc.).

Factores a tener en cuenta para analizar el nivel de apoyo informal de una zona determinada pueden ser, entre otros: tasa de ocupación femenina, porcentaje de población mayor de 80 años que vive sola, factores culturales y valores sociales (voluntad de ofrecer apoyo, de implicarse, etc.), grado de asociacionismo, etc. Como indicadores del nivel de apoyo en relación a las organizaciones de ayuda informal podemos utilizar, entre otros, la tasa de asociacionismo, el número de grupos de ayuda del territorio, los niveles de actividad de las entidades de iniciativa social, etc.

Por otra parte, puede ser de utilidad al objeto de perfilar los diferentes tipos de actuación social analizar tanto las necesidades globales de apoyo, como las necesidades de apoyo específicas para los diferentes colectivos: gente mayor, personas drogodependientes, familias monoparentales, etc.

Hemos analizado en otras ocasiones (Llitrà, 1998) una aproximación de indicadores territorializados de falta de apoyo informal, en aquel caso específico para la población de personas mayores: donde se llegaba a asignar un valor concreto a la variable *indicador de falta de apoyo informal territorializado* (IFAIT) para cada comarca de Cataluña. En este sentido, sería positivo dedicar esfuerzos al establecimiento de indicadores fiables y sensibles para las diferentes áreas de actuación de los servicios sociales, a partir de

los cuales poder elaborar modelos de actuación en los cuales fuera posible contemplar estrategias de intervención para potenciar el nivel de apoyo en cada territorio o comunidad, o bien compensar con recursos formales los déficits territoriales del nivel de apoyo informal.

En este trabajo proponemos la aproximación a un Sistema de indicadores de apoyo informal (ver figura 1), tanto de índole genérica, que se puede extender también a los ámbitos de infancia y familia y de exclusión social, como de índole específica, para colectivos muy determinados y de necesidades más homogéneas como son los ámbitos de las personas mayores, de las personas drogodependientes y también para la problemática de las familias monoparentales. Algunos de estos indicadores miden el nivel o potencial de apoyo informal disponible en un determinado territorio, y otros miden más específicamente el grado de necesidad de apoyo informal de colectivos concretos también a nivel territorial.

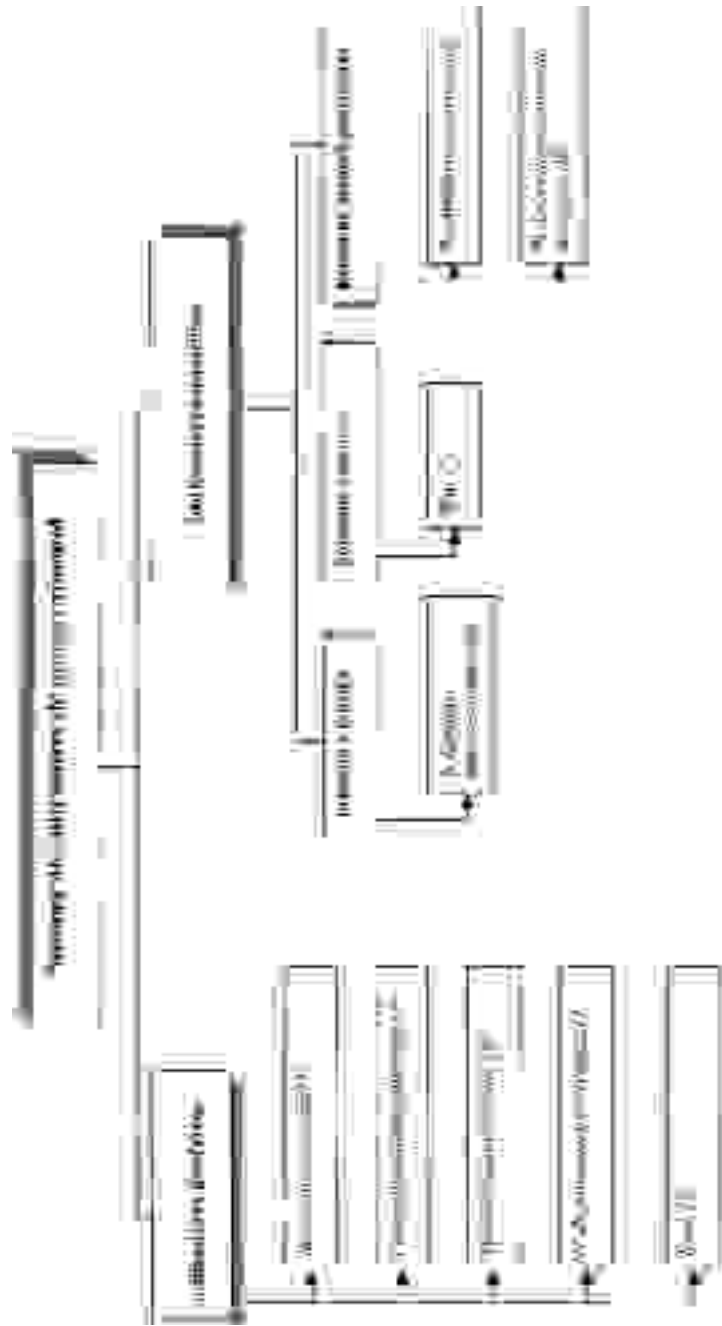
Procede definir en el ámbito de este trabajo el constructo *apoyo informal de zona* como el potencial de apoyo informal inferido a partir de la aplicación de determinados indicadores en una determinada zona o comunidad, en la cual se pretende realizar un proceso de planificación de servicios sociales.

A continuación detallamos las características de cada uno de los indicadores de apoyo informal propuestos.

1. Mapas de red social.

Se trataría de realizar el estudio de una muestra estadísticamente representativa de los mapas de red social de diferentes individuos de la zona, y de sus cuestionarios complementarios, a través de diferentes propuestas metodológicas, como pueden ser los ya citados núcleos de intervención participativa (NPI). El objetivo sería

FIGURA 1
Aproximación a un Sistema de indicadores de apoyo informal en servicios sociales



disponer de un mapa de red social indicativo de los estilos de vida y de potencialidad y/o necesidad de apoyo informal de una determinada zona, que permitiese elaborar planes integrales de intervención social a partir de un adecuado control de los aspectos relativos al apoyo informal.

2. Potencial cuidador femenino.

Es una clásica medida de apoyo informal, basada en una realidad social, cuestionable, pero en la que mujer ha tenido y continua teniendo, aunque en menor medida, la función de cargar con el trabajo de cuidar a los niños, a los enfermos, a los ancianos de la familia y de otras situaciones en las que la persona no tiene un nivel de autonomía suficiente como para realizar las actividades de la vida cotidiana por sí misma. Precisamente en nuestro país, diversos autores (Rodríguez y Sancho, 1995) han planteado la crisis del potencial cuidador tradicional, constituido por mujeres entre 45 y 69 años, poniendo de manifiesto la evolución a la baja de este potencial, fundamentalmente producida por la incorporación de la mujer al ámbito laboral. Por tanto, conviene controlar la evolución de este potencial, a través fundamentalmente de la tasa de actividad y/o de la tasa de ocupación femenina, cuando se proceda a planificar actuaciones sociales integrales.

En Cataluña, la tasa de ocupación femenina (población ocupada relativa a la población de 16 años o más) ha registrado un aumento importante en los últimos años, pasando del 41,2% en 1994, al 44,0% en 1997 y al 45,4% en 1998. En España, se ha pasado del 37,2% en 1994 al 40,6% en 1998.

3. Tasa de asociacionismo.

La tasa de asociacionismo mide el porcentaje de personas de un determinado

territorio que pertenece a alguna entidad o asociación. Es indudable que el nivel de asociacionismo de un país puede representar una buena medida del nivel de solidaridad, de fortaleza de la red social, para hacer frente a las situaciones emergentes de necesidad social.

El Instituto de Estudios Metropolitanos de Barcelona ha analizado estas tasas para las diferentes comarcas de Barcelona, y ha comprobado una disminución generalizada de las tasas de asociacionismo. La media de las 7 comarcas metropolitanas ha pasado de 43,1% el año 1990 al 41,1% el año 1995. Comparando los datos correspondientes al año 1995, se puede observar una importante variabilidad para las diferentes comarcas, así nos encontramos que el Vallès Occidental tiene una tasa del 45,6% mientras que el Maresme solo el 36,1%. El mencionado instituto también ha estudiado las tasas de asociacionismo para los distritos de la ciudad de Barcelona, pudiendo comprobar igualmente una importante diversidad en relación a los datos obtenidos. En este caso, curiosamente se registran las tasas de asociacionismo más bajas en las zonas más deprimidas de Barcelona (Ciutat Vella, Nou Barris), con índices del 33,2% y 33,6% respectivamente, mientras que los barrios de clase alta o de clase media alta presentan los valores más elevados, como Sarrià (55,7%) y Gràcia (56,7%). Estos datos pueden ser una buena guía para realizar una planificación de las intervenciones lo más adecuada a las condiciones reales de cada territorio.

4. Número de personas por hogar.

Se propone como indicador la media de personas por hogar porque puede aportar un plus de información en relación a las posibilidades de apoyo informal en una determinada población. Con el objetivo de ajustar mejor el indicador

a la población que puede potencialmente ofrecer algún tipo de apoyo en caso de necesidad, los datos obtenidos vienen referidos al sector de 15 a 65 años (ver cuadro núm. 1). Como puede observarse la media obtenida para Cataluña es "2". Las comarcas catalanas que se sitúan más por encima de esta media, y por tanto presentan un mayor nivel de apoyo informal a priori son el Baix Llobregat (2,27), el Vallès Oriental (2,19), el Vallès Occidental (2,17) y el Maresme (2,12), entre otras, mientras que las que se sitúan más por debajo son el Pallars Jussà (1,60), el Priorat (1,67), el Pallars Sobirà (1,73) y la Ribera d'Ebre (1,82). Se puede calificar a las primeras comarcas como significativamente más activas tanto a nivel sociodemográfico como económico en relación a las comarcas que presentan un menor índice de apoyo informal, que son poblaciones más deprimidas y con niveles altos de envejecimiento.

5. Indicador del potencial de apoyo informal por hogar (Ipaih).

En este indicador se tiene en consideración el número de personas ocupadas por hogar en relación al promedio de personas de 15 a 65 años por hogar, y pretende medir el menor o mayor potencial global de apoyo informal de una comunidad concreta, sin entrar en el análisis de la casuística económica y/o sociodemográfica de los datos encontrados, cuestión que deberá realizarse posteriormente cuando deba priorizarse la aplicación de un determinado tipo de intervención. El Ipaih está construido de forma que un mayor valor representa teóricamente un mayor potencial global de apoyo informal para la comarca.

Ipaih = promedio de personas (15-65 a.) por hogar/personas ocupadas por hogar

A pesar que la horquilla del Ipaih para todos los valores encontrados es

más baja (0,45) que la horquilla del anterior indicador de personas por hogar (0,67), y por tanto no discrimina tanto, se puede afirmar que el Ipaih es más sensible y más específico a la potencialidad real y global de apoyo informal de cada comarca, ya que incluye la variable ocupación. La media para Cataluña del Ipaih (ver cuadro núm. 1) es 1,91, situándose por encima, y en primer lugar como para el anterior indicador, la comarca del Baix Llobregat (2,00), y le siguen el Barcelonès (1,99), la Ribera d'Ebre (1,98) y el Vallès Occidental (1,94), entre otras, y por debajo se encuentran el Pallars Sobirà (1,55), la Val d'Aran (1,56), la Segarra (1,60) y la Garrotxa (1,62). Como podemos ver en algunos casos hay coincidencia con el anterior indicador, como en el caso del Baix Llobregat, del Pallars Sobirà, etc., pero en otros se encuentran incluso resultados justamente contrarios, como es para las comarcas de la Ribera d'Ebre y la Val d'Aran. Lógicamente al contemplar el Ipaih el factor de ocupación no es extraño que los índices para algunas comarcas varíen en relación al indicador de personas por hogar, en función específicamente de las variaciones intercomarcales de la ocupación.

Deberá priorizarse la atención en un tipo de indicador u otro en función del tipo de apoyo informal que se necesite analizar. Así si se trata de la valoración del apoyo potencial a nivel parcial o complementario de atenciones de tipo formal, será de mayor interés el indicador "personas por hogar", y si se valora un apoyo informal de mayor intensidad convendrá centrar el análisis en el Ipaih.

Si comparamos valores para una determinada comarca de un indicador de potencial de apoyo, como es el Ipaih, con los valores de un indicador de falta de apoyo, como es el Ifait (comentado más adelante), podremos obtener una

6. % familias monoparentales.

Se trata de un indicador de necesidad de apoyo informal intrínsecas a una zona o población concreta, entendiendo que las familias monoparentales son susceptibles de una mayor intensidad de la necesidad en situaciones de dificultad social, y por tanto su porcentaje un indicador sensible a tener presente. Paralelamente deberán estudiarse las respuestas naturales a esta problemática, y potenciar, ya en el ámbito de la intervención, la mejora de las relaciones de ayuda y la articulación de mecanismos estables para la adecuación del apoyo social.

7. Indicador de falta de apoyo informal territorializado para personas mayores (Ifait).

También es un indicador de necesidad, que se propuso específicamente para la población de personas mayores (Llitrà, 1998), y se analizó para todas las comarcas de Cataluña. El Ifait es el resultado de la combinación de tres tasas:

$$\text{Ifait} = (T\ 80\text{-s} + T\ O\text{-f} + N\ U/R)/3$$

Donde, T 80-s es la tasa ponderada (en relación al valor mínimo para las comarcas de Cataluña) de la población mayor de 80 años que vive sola, T O-f es la tasa ponderada (con igual criterio) de la población femenina ocupada y N U/R representa el nivel de urbanismo o ruralización de la comarca (se adjudicaba el valor "1" a las comarcas predominantemente rurales y el valor "2" a las comarcas de predominio urbano, dado el tradicional mayor apoyo informal de los pueblos en relación a las ciudades).

Las comarcas que denotaban una mayor ausencia de apoyo informal eran las de tipo urbano, correlacionando todas las variables contempladas, es decir, ade-

más del carácter urbano, también mayores tasas de mayores de 80 años que viven solos y tasas de mayor ocupación femenina. Las comarcas del Gironès y del Barcelonès son las que presentaban los índices de mayor déficit de apoyo informal para personas mayores. Por el contrario, las comarcas con una menor necesidad de apoyo informal eran el Alt Penedès y el Pla de l'Estany (fundamentalmente por sus bajas tasas de mayores de 80 años que viven solos) y la Ribera d'Ebre (como consecuencia de sus bajas tasas de ocupación femenina), y en otras comarcas igualmente por correlación de las tres variables (tasas de mayores de 80 años que viven solos bajas, tasas de ocupación femenina bajas y predominio rural de la comarca).

8 % de familiares en grupos.

Se trata de la medida del porcentaje de familiares de personas drogodependientes en tratamiento que se inscriben en grupos de terapia en relación al número total de visitas individuales, en los centros de atención ambulatoria de la red de atención a las drogodependencias de Cataluña. Este indicador es cuantificado sistemáticamente por el Órgano Técnico de Drogodependencias de la Generalitat de Cataluña, y en los últimos años se ha puesto de manifiesto un descenso del mismo, así se ha pasado del 22% el año 1991 a sólo el 8%, aproximadamente, el año 1998. Es decir, se puede inferir que la evolución de este indicador supone un descenso del apoyo informal en Catalunya para esta problemática concreta. Este indicador, al igual que el siguiente, podría extenderse a otros ámbitos de actuación, para lo cual los centros de servicios sociales deberían tenerlo previamente cuantificado en sus estadísticas.

9. % de derivaciones por falta de apoyo informal.

Se trata de la medida del porcentaje de derivaciones de personas drogodependientes a unidades hospitalarias de desintoxicación o a comunidades terapéuticas cuyo motivo principal es la falta de apoyo familiar. Al igual, que para el indicador anterior el Órgano Técnico de Drogodependencias ha comprobado en Cataluña en los últimos años un descenso del apoyo familiar dado que han aumentado significativamente el número de derivaciones por esta causa, pasando del 19,6% en 1991 al 27% en 1998 en el caso de las comunidades terapéuticas, y del 18,1% en 1996 al 23% en 1998 para las unidades hospitalarias de desintoxicación. Como ya hemos comentado, si los centros de servicios sociales cuantificasen las derivaciones que tienen como motivo la falta del apoyo familiar suficiente, este indicador se podría utilizar para diferentes colectivos.

Sin duda existen muchos más indicadores de apoyo informal, pero con la adecuada cuantificación de los aquí apuntados se puede conseguir una buena aproximación a la situación real de las comunidades a planificar. En consecuencia, a partir de la combinación de los diferentes indicadores propuestos y de la priorización de los que más convengan para cada tipo de necesidad, se podrá afinar con mayor fundamento el tipo de intervención más eficiente a promover desde la perspectiva del apoyo informal.

El apoyo informal en la planificación de servicios sociales

El clásico trabajo comunitario, y genéricamente el apoyo social, deben ser realidades a tener muy en cuenta en todo proceso de planificación de servicios sociales, deben ser variables, medidas de forma directa o mediante indicadores, integradas perfectamente el cualquier plan de intervención en servicios sociales. El trabajo comunitario no puede ser

una realidad contemplada de forma independiente o complementaria a un determinado plan de actuación, como si fuese simplemente una especie de cola que sirviese para acabar de pegar los otros tipos de actuaciones más normalizadas y tangibles.

En general, y como ya se ha comentado, las actuaciones encuadradas en lo que se ha entendido tradicionalmente como trabajo comunitario se han enfocado desde la planificación como una actividad complementaria, como un conjunto de actuaciones conveniente pero no esencial. Las actuales corrientes teóricas del trabajo en redes sociales no siguen precisamente estas premisas, y debería cambiarse todo el enfoque de la planificación en base a un mayor protagonismo del apoyo en las redes sociales como principal yacimiento de recursos en servicios sociales.

Sea como fuere, queremos destacar la importancia de incluir el apoyo social o informal como referente principal en los procesos de planificación de los servicios sociales, tanto como recurso para cubrir necesidades, como estrategia de intervención y como aspecto o cualidad de la comunidad a desarrollar a nivel preventivo y terapéutico.

Teóricamente siempre se planifica, como impone el rigor metodológico, en función de un análisis previo de las necesidades. Pero en la práctica, y lo afirmamos a través de la experiencia, demasiado a menudo se cubre esta tarea de forma poco rigurosa, ya sea por la complejidad de la misma, por la falta de motivación que pueden provocar los presupuestos públicos poco expansivos de los últimos años cuando se planifican zonas extensas como una comunidad autónoma o una gran ciudad o, incluso, por la ausencia de directrices definidas por parte de los responsables políticos. Raramente se realiza un estudio de detalle de las necesidades de los diferentes

colectivos en situación de necesidad social. Resaltamos esta cuestión porque es fundamental para poder después planificar también de acuerdo con las fuentes de apoyo social y su desarrollo.

Toda planificación de servicios sociales debe contar, en cuanto a recursos, evidentemente con la atención directa de los trabajadores sociales y demás profesionales, los equipamientos de servicios sociales (residencias, centros de día, etc.), las prestaciones económicas (renta mínima de inserción, etc.) y, también, con el apoyo informal.

La planificación debe prever, potenciar, abrirse a la participación comunitaria, si se quiere huir de lo que Castel (1984) denomina como gestión de los riegos, donde se sitúa al usuario en contextos abstractos y la atención prestada suele ser percibida con actitud de desconfianza. La planificación debe adecuarse a lo concreto, a las condiciones específicas de cada territorio, para lo cual pueden ser útiles modelos y sistemas de indicadores que, aunque aproximados, permitan prever y aplicar intervenciones de forma sensible para cada zona, barrio o colectivo.

Cuando Serra (1995) analiza los componentes básicos de la prestación de servicios personales, en el apartado de planificación destaca, entre otros factores, la *identificación* y el *dimensionamiento* de las demandas y las necesidades sociales, así como la fijación y *priorización de objetivos*, lo cual nos parece especialmente oportuno destacar cuando se plantea la variable de apoyo informal dentro de la planificación general de servicios sociales.

Por otra parte, y bajo la perspectiva de la gestión, Flaquer (1995) enumera una serie de variables básicas a considerar para posibilitar una gestión de calidad de los servicios personales desde la óptica municipal. Algunas de estas variables

son igualmente de aplicación en relación al apoyo informal:

- el *marco programático*: a través del cual la dirección política prioriza actuaciones y aprueba los planes de actuación social, y donde debe reflejarse el papel otorgado al apoyo informal.
- los *sectores de población*: determinación de los usuarios, localizados y cuantificados para cada zona, y que requiere un ágil sistema de información sobre las necesidades y demandas sociales; en este sentido según se trate del sector de población sobre el cual intervenir, las características del apoyo informal también variarían.
- el *territorio*: para singularizar la oferta según sean las características de cada zona, según su composición heterogénea.
- los *recursos*: el tratamiento que se da al apoyo informal como recurso.

En definitiva, el apoyo informal debe considerarse en las tres etapas de la intervención social: es decir, en la planificación, en la intervención y en la evaluación (ver figura 2).

Así, en la etapa de planificación: considerando el apoyo informal como recurso a utilizar, como variable a controlar de cara a la obtención de resultados, como estrategia a considerar en la intervención, como factor a desarrollar. En realidad, a nivel de planificación debe cambiar todo el enfoque, en el sentido de incrementar la flexibilidad en cuanto a la asignación de un recurso determinado para una misma necesidad, ya que en este caso el recurso asignado puede ser diferente, en función tanto del territorio como del apoyo informal detectado y potencial del entorno del usuario. El trabajador social tiene en cuenta habitualmente esta premisa en su práctica diaria,

pero lo que se plantea aquí es su consideración en el momento de realizar la planificación global del territorio, con el objetivo de ajustar al máximo los recursos con las auténticas necesidades.

Tal y como se refleja en la figura 2, en definitiva, en el momento de realizar una planificación de actuación social se podrían considerar los siguientes aspectos:

- el *enfoque general* de la planificación, como ya se ha comentado. También incluirá la adaptación de los responsables políticos a la voluntad de la ciudadanía, en el sentido de si los valores sociales se decantan por priorizar los ámbitos profesionales, los lúdicos, los familiares u otros, y el grado en que las personas desean implicarse en las tareas del apoyo informal.
- el apoyo informal como *recurso* presente de la comunidad que puede o no utilizarse para la resolución de las problemáticas de necesidad social.
- las *estrategias de desarrollo* del apoyo informal: decidir si se utilizan, cuáles se utilizan, cómo, dónde y en qué momento del proceso.
- el apoyo informal como *variable* a tener definida, medida de forma directa o indirecta a través de un sistema de indicadores, y controlada a lo largo de todo el proceso de intervención.

En la etapa de intervención: utilización del apoyo informal existente en el colectivo como recurso, desarrollando el nivel de apoyo informal como una estrategia, principal o complementaria, para la resolución de situaciones problemáticas, etc.

- *utilización del recurso*: en la etapa de intervención deberán llevarse a

cabo las decisiones que se hayan tomado previamente en cuanto a la utilización o no del apoyo informal como recurso tanto a nivel global como de cada colectivo de atención en concreto.

- *aplicación de las estrategias de desarrollo*: en el supuesto que se haya priorizado en la etapa de planificación la conveniencia y voluntad de potenciar el nivel de apoyo informal ya existente en la comunidad, se podrán aplicar las estrategias ya expuestas en este mismo artículo (páginas 6 y 7), entre otras posibles.

En otro lugar hemos puesto de manifiesto (Llitrà, 1999) la importancia de contemplar el apoyo informal como variable controlada como parte del tratamiento para personas drogodependientes, y pensamos que a nivel general de las intervenciones del ámbito del trabajo social el apoyo informal debe ser una variable considerada como un elemento más de influencia de la intervención, y que ello permita una evaluación lo más exhaustiva posible de los resultados de los programas, pudiéndolos asociar a determinados tipos de actuación.

En la etapa de evaluación: deberá efectuarse el análisis de la influencia del apoyo informal en la consecución de resultados obtenidos, de acuerdo con los objetivos propuestos, y también de los efectos colaterales (por ejemplo, en cuanto a la mayor o menor prevención de riesgos), el nivel de desarrollo del apoyo informal en la zona planificada, etc.

- *influencia en los resultados*: partiendo de la hipótesis que la variable apoyo informal ha sido controlada a lo largo de todo el proceso de intervención, evaluar el grado de influencia que ha tenido la misma en relación a los resultados que se han obtenido.

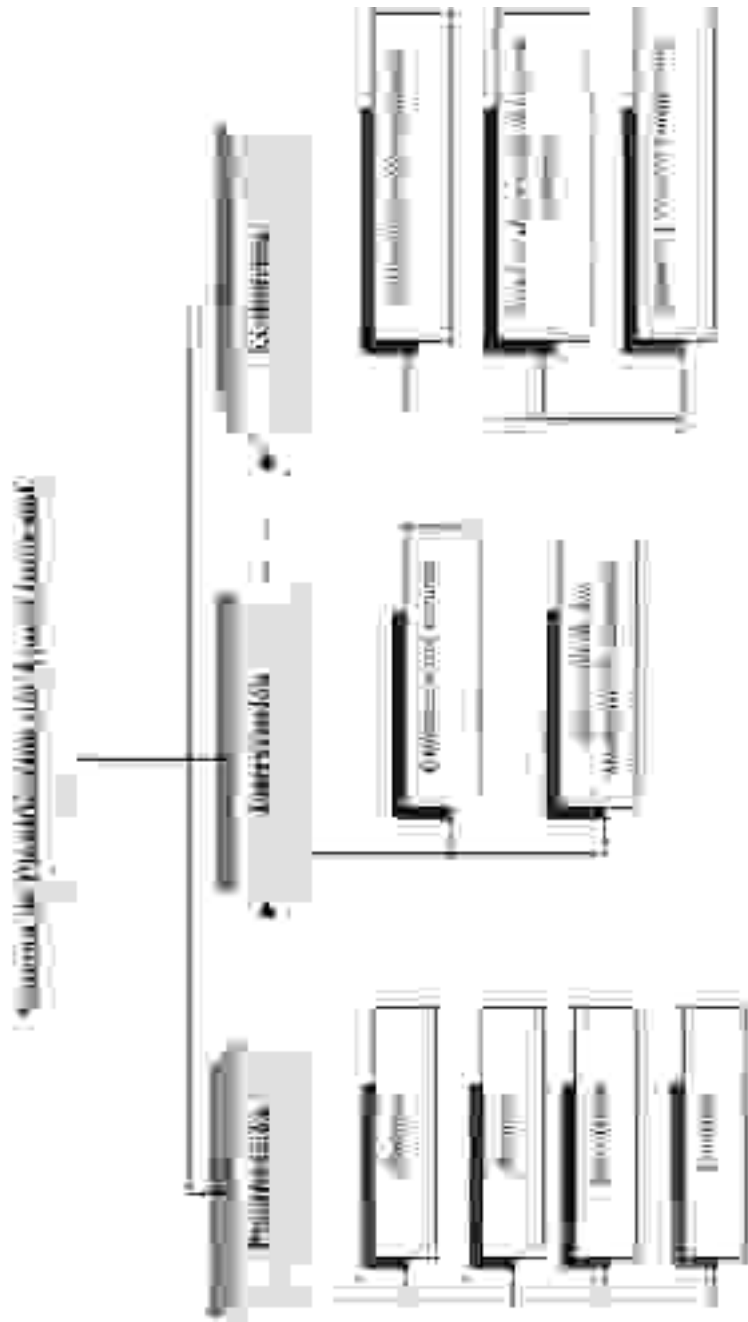
- *nivel de desarrollo del apoyo informal*: tanto si era un objetivo propuesto como tal a través de las estrategias de desarrollo, o por una variación del mismo, tanto de aumento como de disminución, como consecuencia de la utilización del recurso de apoyo informal en un determinado tipo de intervención
- *impacto y efectos colaterales*: es decir, evaluar el impacto general sobre la comunidad del tratamiento dado al apoyo informal en todo el proceso de intervención, incluyendo los efectos colaterales (no propuestos) tanto de carácter positivo (prevención, etc.) como negativo (justificaciones de tipo político, etc.).

Por lo que se refiere a los instrumentos para la evaluación y medida en con-

creto del nivel de desarrollo del apoyo informal en un territorio determinado, desde una perspectiva estructural se puede efectuar un análisis de la integración y la participación social y un análisis de la red social, y desde una perspectiva funcional se puede realizar un análisis de las conductas de apoyo así como de la percepción de este apoyo.

La superación de problemáticas de forma estable y el desarrollo de los aspectos más positivos de la comunidad deben ser los objetivos centrales de las actuaciones sociales, con independencia del instrumento que se utilice. En esta línea, el apoyo informal puede dar cobertura a muchas situaciones, pero siempre bajo un control de su potencial, de sus posibilidades de desarrollo y de la verificación de resultados.

FIGURA 2
Sistema de Planificación del Apoyo Informal



BIBLIOGRAFÍA

- Canals, J. (1991) Comunidad y redes sociales: de las metáforas a los conceptos operativos. *Revista de Servicios Sociales y Política Social* núm. 23, pp. 7-18. Consejo General de DTS y asistentes sociales. Madrid.
- Castel, R. (1984) *La gestión de los riesgos*. Ed. Anagrama. Barcelona.
- Flaquer, M. (1995) L'ordenació dels serveis municipals de benestar social. *Barcelona societat*, núm. 4, pp. 72-81. Ajuntament de Barcelona.
- Herbert, J.L. (1998) El treball en xarxa: possibilitats i límits. *2ª Jornades dels Serveis Socials d'Atenció Primària*, pp. 133-136. Col·legi Oficial de psicòlegs de Catalunya. Barcelona.
- Institut d'Estadística de Catalunya (1999). *Anuari Estadístic de Catalunya 1998*. Generalitat de Catalunya.
- Institut d'Estudis Metropolitans de Barcelona (1996) *Dades estadístiques bàsiques de les comarques metropolitanas, 1995*. Diputació de Barcelona.
- Institut d'Estudis Metropolitans de Barcelona (1996) *Dades estadístiques bàsiques dels districtes de Barcelona, 1995*. Diputació de Barcelona.
- Llitrà, E. (1998) Propuesta de un indicador de falta de apoyo informal para personas mayores. *Intervención Psicosocial*, vol. 7, núm. 1, pp. 125-142. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Llitrà, E. (1999) Aproximación al concepto de apoyo informal como variable en el tratamiento de las drogodependencias. *Revista Española de Drogodependencias*, Diciembre 1999. Valencia.
- Navarro, S. (1996,a) Un salto con red a la comunidad. *Revista de Servicios Sociales y Política Social* núm. 40, pp. 51-62. Consejo General de DTS y asistentes sociales. Madrid.
- Navarro, S. (1996,b) La construcción de historias comunitarias. *Congreso Estatal de DTS y asistentes sociales*. Comunicación libre VIII. Sevilla.
- Navarro, S. (1998,a) Tiempo de interludio: apuntes para repensar la primaria. *Revista de Trabajo Social*, núm. 150, pp. 23-42. Barcelona.
- Navarro, S. (1998,b) De navegantes y cantos de sirenas: lo instituido frente a la seducción de lo vivencial colectivo. *2ª Jornades dels Serveis Socials d'Atenció Primària*, pp. 91-97. Col·legi Oficial de psicòlegs de Catalunya. Barcelona.
- Òrgan Tècnic de Drogodependències (1996, 1997, 1998) *Sistema d'Informació sobre drogodependències a Catalunya*. Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya.
- Puig, T. (1998) Los solidarios años de los servicios sociales en red. *2ª Jornades dels Serveis Socials d'Atenció Primària*, pp. 137-140. Col·legi Oficial de psicòlegs de Catalunya. Barcelona.
- Rodríguez, P. y Sancho, M.T. (1995) Nuevos retos de la política social de atención a las personas mayores. Las situaciones de fragilidad. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 1995; 30 (3): pp. 141-152.
- Serra, A. (1995) La producció de serveis personals en l'Administració local. *Barcelona societat*, núm. 4, pp. 49-61. Ajuntament de Barcelona.
- Villalba, C. (1993) Redes sociales: un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Intervención Psicosocial*, vol. II núm 4, pp. 69-85. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- Villalba, C. (1995) Intervención en redes. *Documentación social*, núm. 98, pp. 105-119. Ed. Caritas.
- Villasante, T.R. (1998) Estratègies d'acció comunitària. *2ª Jornades dels Serveis Socials d'Atenció Primària*, pp. 113-129. Col·legi Oficial de psicòlegs de Catalunya. Barcelona.