

REDES DE APOYO SOCIAL EN LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN SOCIAL EN LA DIÓCESIS DE MADRID



Madrid, Mayo de 2010



Agradecemos la inestimable y desinteresada colaboración para el desarrollo del Trabajo de Campo a la Red de trabajadores de Cáritas de la Diócesis de Madrid, sin cuya participación hubiera sido imposible la realización de la presente investigación. Además, agradecemos, especialmente, a todas las personas que viven en situación de vulnerabilidad y exclusión su disponibilidad a mostrarnos su realidad.

Esta investigación ha sido realizada por EDIS, S.A. con el siguiente equipo de trabajo:

Dirección: Mercedes Ruiz Cubero

Análisis y Redacción: Alberto García Martín, Beatriz Oliete Galiano, Eva Lobato Moreno, Mercedes Ruiz Cubero y Thomas Ubrich

Trabajo de campo cualitativo: Eva Lobato Moreno y Mercedes Ruiz Cubero

Trabajo de campo cuantitativo: Red de trabajadores de Cáritas Madrid bajo la dirección de M^a del Prado Fernández Escudero y la coordinación de Ángel Luis Garcerán María

Proceso de datos: Raúl Flores Martos y Thomas Ubrich

Edición de informes: M^a Nieves Moral Montero y Carmen Mayoral Rueda

Índice

Introducción	1
Fase I: Cuantitativa. Recogida de datos diferida	8
Metodología.....	9
1. Principales datos sociodemográficos de las personas entrevistadas	20
2. Situación de convivencia de la población entrevistada	31
3. Problemáticas de la población entrevistada.....	36
4. Relación con Cáritas.....	44
5. Relación con otros Servicios Sociales	55
6. Redes de apoyo personal y familiar	72
7. Conclusiones.....	91
Fase II: Cualitativa. Entrevistas en profundidad	100
Metodología.....	101
1. Contextos de exclusión y vulnerabilidad	102
2. El papel de las redes de apoyo social: Apoyo familiar y personal.....	112
3. El papel de las redes de apoyo social: Apoyo institucional.....	122
4. Conclusiones.....	128
Bibliografía	133
Anexo: Cuestionario	134

FASE I:

Estudio Cuantitativo

Introducción

La presente investigación "Redes de Apoyo Social en las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social en la diócesis de Madrid", promovida por Cáritas Madrid, está destinada a conocer el funcionamiento de las redes apoyo social tanto institucionales como las personales y familiares para las personas que se encuentran en vulnerabilidad y exclusión social.

A partir de la combinación de metodologías, cuantitativa y cualitativa, se plantea un sólido contenido de conocimiento que da respuesta a la necesidad de analizar la serie de estrategias y/o mecanismos adaptativos de apoyo que se ponen en marcha para compensar una situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.

Para la consecución de este objetivo, se ha realizado una aproximación conceptual de lo que consideraremos como red de apoyo social, que nos ha ayudada a delimitar e introducir el ámbito de la investigación.

En una primera fase, se ha realizado una encuesta a personas en situación de vulnerabilidad social y/o exclusión que nos ha ayudado a establecer los diferentes itinerarios realizados por estas personas de manera cuantitativa, con el fin de conocer las redes en las que se apoyan, así como el uso y recorrido que se hacen de ellas.

En una segunda etapa de la investigación, se ha utilizado la metodología cualitativa para poder profundizar en el funcionamiento de las redes de apoyo social. Al mismo tiempo, nos ha aportado información de la relación y el papel que cumplen estas redes.

Redes de Apoyo Social en las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social en la Diócesis de Madrid.

Establecer el marco conceptual de referencia de la investigación es fundamental, ya que cumple la finalidad de acotar y delimitar el ámbito que se va a investigar. Sin este trabajo previo, cualquier intento de investigación se tornaría inabarcable. El objetivo de las páginas siguientes es intentar clarificar la noción de red de apoyo social, definiendo diferentes marcos conceptuales asociados y formas de abordar la cuestión.

Es por ello por lo que siendo el objetivo general de la investigación “conocer el funcionamiento de las redes de apoyo social tanto institucionales como las personales y familiares para las personas que se encuentran en vulnerabilidad y exclusión social en la Diócesis de Madrid” es fundamental empezar delimitando lo que se entiende por red, apoyo social, y seguidamente por red de apoyo social.

Ante la coyuntura actual, y más allá de ella, parece importante no sólo saber cuantas personas se encuentran en situación de vulnerabilidad y exclusión sino cómo están intentando resolver su situación, dónde acuden, cómo acuden, a través de quién... esto implica el uso de redes de apoyo social tanto personales y familiares como las institucionales.

Es fundamental analizar las redes de apoyo social cuando hablamos de personas que han entrado en una espiral de vulnerabilidad en el transcurso de sus ciclos vitales, personas que se encuentran en los márgenes. El contexto actual se caracteriza por ser una sociedad en constante dualidad entre los procesos de integración y los de exclusión, esto es, los que se encuentran integrados y perciben garantías de empleo, seguridad social y, en general, de bienestar; y, por otro lado, los que se encuentran en espacios de vulnerabilidad grave y/o de exclusión.

Son estas personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión las que corren gran peligro, las que no suelen disponer de otros puntos de apoyo para evitar tanto su muerte física como social. Además, hemos de tener en cuenta el rápido crecimiento de estas personas que se encuentran en un espacio de vulnerabilidad. En España esto tiene que ver, entre otras cuestiones, por el contexto de crisis económica en la que nos encontramos inmersos. Esto es, ante la pérdida inminente de trabajo y la falta de recursos para conseguir otro estamos observando una pérdida, relativa, de redes sociales. Ello se traduce en una pérdida de otras redes y apoyos sociales y afectivos, por lo que comienza la espiral de exclusión. Es un círculo vicioso muy difícil de materializar en un círculo virtuoso; ya que esta exclusión conlleva una estigmatización, la pérdida de identidad social y de los derechos sociales básicos.

La exclusión implica pues una falta de reconocimiento efectivo de titularidades y de derechos sociales básicos que inciden en un deterioro tanto de los derechos económicos como de los políticos. A su vez, la exclusión social deteriora los vínculos, las comunidades, la constitución del sujeto y sus marcos de sentido. En definitiva, la exclusión priva de recursos y debilita los vínculos entre las personas, desestructura la familia, grupos, asociaciones...

Por ello, es fundamental la existencia de una “malla de seguridad”. Una “última red” de protección social la cual esté formada por aquellos recursos y medios que proveen unos mínimos de subsistencia e inserción a los ciudadanos que no pueden generarlos por sí mismos. Las situaciones conflictivas, los acontecimientos vitales estresantes, la enfermedad u otros condicionantes de vulnerabilidad social pueden afectar a un individuo o a toda una familia. Para conservar el equilibrio se ponen en marcha una serie de estrategias y/o mecanismos adaptativos de compensación o de apoyo.

Destaca pues la importancia para las personas confrontadas a situaciones de precariedad social o desunión conyugal, poder contar con una red relacional. Además del capital relacional que representa, útil tanto para los intercambios del día a día como para la integración social, la red de apoyo social puede constituir una fuente de protección y/o moderación frente a los acontecimientos estresantes, así como a una influencia sobre el funcionamiento familiar, las interacciones padres-hijos, el comportamiento y desarrollo del niño...

Definir la red

Hay que empezar por aclarar que la red es una metáfora que permite hablar de relaciones sociales aportando atributos tan característicos como “contención”, “sostén”, “tejido”, “estructura”, “sistema”, etc. Por ello es obvio que la noción de red no es un objetivo en sí mismo, sino que es parte de una epistemología que tiene su base en el “pensamiento de red”.

Las redes son una propuesta de acción o a veces aparecen como un modo de funcionamiento social. Puede ser un modo espontáneo de organización, pero también se presenta como una forma de evitar la organización o lo instituido. En definitiva, como explicaremos a través de esta investigación, la noción de red implica una estrategia de articulación e intercambio entre instituciones y/o personas.

El análisis de redes es una aproximación intelectual amplia para identificar las estructuras sociales que emergen de las diversas formas de relación, pero también un conjunto específico de métodos y técnicas, así como estrategias personales. Las redes son como una estrategia en un escenario de acción que pueden modificarse en función de las informaciones de los acontecimientos que sobrevienen en el curso de la acción (Edgar Morin, Introducción al pensamiento complejo, 1994).

De esta manera, se pretende realizar el estudio de la red como un sistema abierto, que a través de la interacción permanente entre el sujeto en situación precaria y diferentes actores (familia, trabajo, barrio, parroquia, servicios sociales...), posibilita la potenciación de los recursos que posee o la creación de alternativas novedosas para fortalecer la trama de vida o solucionar problemas.

Existen varias formas de análisis de redes sociales. Para la presente investigación se va a optar por el modelo individual, considerándose cada punto de la red como a un actor individual. Podemos afirmar que el mundo está formado por redes y no por grupos. Detrás de los aparentes grupos sociales, lo que nos encontramos son unas redes personales que evidencian las interconexiones existentes con el propio y otros grupos, lo que evidencia una compleja red de influencias.

Con ello, se tiene en cuenta al individuo y a todos los otros con los cuales este se relaciona, es decir, se dará un análisis de la densidad de los vínculos entre el individuo y los demás. Así, se pretende analizar la realidad social desde los atributos de los actores y desde las relaciones que estos mantienen. Dichas opciones de medida (atributos individuales e interrelaciones) no son ni opuestas ni exclusivas, aunque estemos hablando de conceptos diferentes.

Y la red social personal es la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad. La red social personal podría ser registrada realizando el mapa de las relaciones según los siguientes campos básicos: familia, amistades, relaciones laborales o escolares, relaciones comunitarias...

Definir el apoyo social

No es una tarea sencilla la de definir el apoyo social. A la hora de afrontar esta tarea, una idea debe guiarnos y es que existen diferentes y diversas formas de abordar el concepto de apoyo social. Existen diversas definiciones del concepto de apoyo social, y el único consenso existente entre los numerosos estudios que abordan la cuestión desde los años 1970 (desde el ámbito psicosocial, psíquico, social...), es el carácter multidimensional del concepto. De la misma manera, la exclusión social no puede ser abordada como un fenómeno unidimensional, sino que cada vez más se caracteriza por integrar en su seno múltiples dimensiones que realizan el carácter poliédrico del fenómeno.

En su dimensión intrínseca, el apoyo social que recibe (o ofrece) un individuo es un indicador de su inserción socio-relacional. Según Levi-Strauss (1967) "hay más en el intercambio que en las cosas intercambiadas"; las ayudas recibidas o dadas son también la ocasión de tejer vínculos sociales y marcar posiciones sociales. No recibir ninguna ayuda puede ser la señal de estar fuera del juego social. Estar apoyado sin poder devolver puede llevar a la autodesvalorización, pérdida autoestima. La posición de los individuos en el sistema de la ayuda puede entonces ser un determinante del reconocimiento social.

Generalmente, hay que considerar una gran variedad de ejemplos de conducta que se incorporan al concepto de apoyo social: escuchar, demostrar cariño o interés, prestar objetos materiales, ayudar económicamente a alguien, visitar a un amigo, estar casado, pertenecer a asociaciones comunitarias, sentirse amado, dar consejo o guía acerca de la actuación, expresar aceptación, empatizar... En suma, el apoyo social consiste en todos aquellos elementos funcionales o estructurales, reales o percibidos, que el individuo recibe de su comunidad, su red social y sus amigos íntimos (ayuda emocional, instrumental o económica). El apoyo social no se desarrolla de manera aleatoria, pero remite a unas lógicas sociales específicas. La puesta en evidencia de esas lógicas puede, por tanto, revelar procesos subyacentes a la situación de vulnerabilidad social.

Así pues, el apoyo social puede considerarse en términos de **actividades**: reconfortar una persona en desamparo, dejar dinero, dar consejos o información, compartir tareas... También en términos de **relación**: tener amigos, un confidente, estar implicado o tener contactos con miembros de su comunidad, tener una red de personas de confianza en caso de necesidad. Dicho de otra manera, el apoyo social puede conceptualizarse como el conjunto de acciones o comportamientos que proporcionan efectivamente ayuda a la persona. Se trata pues de un apoyo activo (en oposición a un apoyo potencial) compuesto de acciones o comportamientos específicos efectuados por terceros y considerados como una expresión manifiesta de apoyo o asistencia.

Por otra parte, puede considerarse el apoyo social desde el punto de vista de la **persona**, es decir tomar en consideración la evaluación que hace del apoyo recibido, la percepción sobre la resolución de las necesidades de apoyo, la percepción sobre disponibilidad y adecuación del apoyo, también la confianza que el apoyo será disponible en caso de necesidad. La apreciación subjetiva puede fijarse sobre diversos tipos de apoyo: ayuda material, informacional o emocional.

De esta manera, queda estipulado que no son todas las relaciones de una persona con su entorno que le proporcionan apoyo. El apoyo estaría ligado a una experiencia personal más que a un conjunto de circunstancias objetivas. Por tanto, no es el tamaño de la red de apoyo que importa sino la calidad y cantidad de apoyo social, con lo que parece primordial medir la percepción de apoyo. Por lo tanto, **sería erróneo considerar a priori toda red social como fuente de apoyo**. Las relaciones de ayuda pueden ser también fuentes de conflicto y de insatisfacción por la situación de dependencia que puedan generar y/o de la retirada de las personas que las ayudan cuando el problema persiste. Cuando el apoyo lo proporcionan

profesionales de la intervención social, ese riesgo es aún más patente ya que la desviación entre las expectativas y el apoyo propuesto, lo que está en juego en la relación de asistencia, puede constituir un obstáculo a la consolidación de la relación de ayuda (Paugam et Zoyem, 1997).

Caracterización de la red de apoyo social

Finalmente, al margen de las diversas denominaciones encontradas en la literatura al uso, en este estudio distinguiremos especialmente dos tipos diferenciados para analizar las redes de apoyo social que atienden a las personas en situación de desventaja.

Por un lado, las redes personales y familiares que se estructuran en torno a un sujeto. Éstas conforman la familia, los amigos, los vecinos, compañeros de trabajo, miembros de distintas organizaciones a las que pertenece, compatriotas... Constituye pues el espacio social íntimo y privado fundamental para equilibrio afectivo e instrumental. El apoyo social personal y familiar participa de diversas maneras a la integración social de los individuos y reducción de la pobreza o situaciones de vulnerabilidad. Este apoyo remite al conjunto de ayudas que los individuos reciben o distribuyen, en el seno de la familia, de la red amical, vecindario... en un sentido amplio, puede integrar las ayudas de asociaciones (familiares, vecinos...). Puede tratarse de ayudas muy diversas: encontrar una vivienda, empleo, ayuda financiera, material (ropa, alimentos...), ayuda en tareas diarias, alojamiento, asistencia administrativa, apoyo moral o afectivo. El conjunto de estas ayudas participan, de alguna manera, en la integración social de los individuos.

Y por otro lado, las redes institucionales; dentro de éstas se encuentran el sector público, grupos recreativos, grupos de adultos mayores, servicios formales de apoyo (centro de salud, grupos de autoayuda, servicios sociales y comunitarios, servicios de ayuda profesional, servicios de orientación y centros de ayuda para drogodependientes, etc.), organizaciones civiles y sociales, organizaciones religiosas (parroquia), relaciones laborales o de estudio.

Resumiremos nuestra aproximación a las redes de apoyo social de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social en la Diócesis de Madrid apoyándonos sobre el modelo teórico elaborado por Dunst y Trivette (1990)¹ que identifican cinco componentes primordiales:

1. La relación de apoyo remite a la **existencia y a la cantidad de relaciones sociales**, el número de personas de la red social personal y la participación en alguna organización social como una asociación. Tanto la existencia de relaciones sociales como el alcance de esas relaciones.
2. La estructura del apoyo se refiere a **aspectos cuantitativos de la red social personal**, incluyendo la proximidad física de los miembros de la red social, la duración y estabilidad de las relaciones, la frecuencia de los contactos entre los miembros y la reciprocidad de las relaciones sociales.
3. La constitución del apoyo se refiere a **la necesidad de ayuda percibida y a la adecuación con el tipo de apoyo propuesto**.
4. La **función del apoyo** se refiere al tipo, cantidad y calidad del apoyo. Estos tipos de soportes incluyen (sin ser limitados) las dimensiones informacionales, emocionales, materiales e instrumentales de la asistencia que son ofrecidas por los miembros de la red social personal.
5. La **satisfacción acerca del apoyo se refiere a la manera que el apoyo está percibido como verdaderamente "ayudante"**. Esto agrupa diversas dimensiones: tener apoyo suficiente, satisfacción del apoyo recibido, la percepción sobre la resolución de las necesidades de apoyo, la percepción sobre disponibilidad y adecuación del apoyo, también la confianza de que el apoyo estará disponible en caso de necesidad.

En definitiva, como hemos enunciado al comienzo, definir los conceptos de redes de apoyo social nos va a ayudar a analizar los procesos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social. Concretamente, a través de este estudio se pretende analizar el papel y funcionamiento de las redes de apoyo social, por un lado las institucionales y por otro las personales y familiares que atienden a las personas que se encuentran en dichas situaciones, como tantas estrategias desplegadas por estas personas para amortiguar o solucionar sus problemas.

¹ Dunst, C. J. et Trivette, C. M. (1990). Assessment of social support in early intervention programs. In J. Meisels et J. P. Shonkoff (Eds.). *Handbook of early Childhood Intervention* (pp. 326-349). New York : Cambridge University.

FASE I:

Estudio Cuantitativo

METODOLOGÍA

M.1. Universo y muestra

M.1.1. Identificación del universo

Se ha planteado realizar una encuesta a las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social atendidas en las diferentes vicarías de la diócesis de Madrid. Las entrevistas se han hecho **personalmente y de manera presencial** por trabajadores/as sociales **a las personas (mujer o varón)** usuarias de los centros de Cáritas Madrid.

Por lo tanto, el universo al que se dirige la encuesta lo compone el conjunto de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas en centros de Cáritas Madrid. Para estimar nuestro universo de referencia hemos utilizado datos del número de personas atendidas en las diferentes vicarías de la diócesis de Madrid en el 2008 y en el primer semestre de 2009.

A la vista de los datos, y dada la fuerte subida que se percibe ya el primer semestre de 2009 con respecto al año 2008, se ha optado por realizar la estimación del universo de las personas atendidas para el año 2009. Finalmente, el universo estimado de la investigación es **80.308 personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas en la diócesis de Madrid.**

Tabla 1. Distribución del universo estimado

UNIVERSO				
CENTROS DE CARITAS	Nº PERSONAS ATENDIDAS		Nº PERSONAS ESTIMADAS	PROPORCIÓN SEGÚN CENTRO
	AÑO 2008	1º semestre 2009	AÑO 2009	%
CEDIA	3.854	801	1.602	2
VIS	412	378	756	1
UACI	86	168	336	0
CENTRO TRAT.	261	212	424	1
SALUD MENTAL	62	53	106	0
VICARIA I	3.248	4.608	9.216	12
VICARIA II	3.721	4.346	8.692	11
VICARIA III	4.224	5.209	10.418	13
VICARIA IV	5.209	4.486	8.972	11
VICARIA V	4.957	5.710	11.420	14
VICARIA VI	5.229	5.147	10.294	13
VICARIA VII	2.879	3.034	6.068	8
VICARIA VIII	2.602	6.002	12.004	15
TOTAL	36.744	40.154	80.308	100

M.1.2. Muestra teórica diseñada y muestra realizada

Se ha planteado **un diseño de la muestra probabilística y polietápica** con un tamaño muestral proporcional para el conjunto de personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión, estratificada mediante un sistema de afijación disproportional del muestreo según vicaría y/o centro de atención de Cáritas Madrid.

El tamaño de la muestra era de 400 personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas por Cáritas Madrid, a través de una encuesta en centros en las diferentes vicarías de la diócesis de Madrid. Con esta muestra, se ha estimado un margen de error del $\pm 4,9\%$ con un nivel de confianza del 95,5% y siendo $p=q=50$.

En las siguientes tablas se puede ver la distribución de la muestra teórica diseñada antes de lanzar el trabajo de campo, finalmente calculada para 401 unidades y la muestra finalmente realizada, que ha sido de 412 unidades.

Tabla 2. Distribución de la muestra teórica

CENTROS DE CARITAS	PROPORCIÓN SEGÚN CENTRO	MUESTRA PROPORCIONAL
	%	Nº encuestas
CEDIA	2	8
VIS	1	4
UACI	0	2
CENTRO TRAT. ADICCIONES	1	2
SALUD MENTAL	0	1
VICARIA I	12	46
VICARIA II	11	43
VICARIA III	13	52
VICARIA IV	11	45
VICARIA V	14	57
VICARIA VI	13	51
VICARIA VII	8	30
VICARIA VIII	15	60
TOTAL	100	401

Tabla 3. Distribución de la muestra desproporcional según centros y vicarías

CENTROS DE CARITAS	MUESTRA DISPROPORCIONAL		
	AFIJACIÓN DISPROPORCIONAL	AFIJACIÓN PROPORCIONAL	MUESTRA DISPROPORCIONAL
CEDIA	10	5	15
VIS	10	4	14
UACI	10	1	11
CENTRO TRAT.	10	1	11
SALUD MENTAL	10	0	10
VICARIA I	10	32	42
VICARIA II	10	29	39
VICARIA III	10	35	45
VICARIA IV	10	30	40
VICARIA V	10	38	48
VICARIA VI	10	35	45
VICARIA VII	10	20	30
VICARIA VIII	10	40	50
TOTAL	130	270	400

En definitiva, se han producido leves desviaciones entre la muestra teórica planteada antes del trabajo de campo, y la muestra finalmente realizada. Previamente a la explotación estadística de los datos, se llevó a cabo una ponderación que ajustase el peso real de las personas atendidas. Por lo que el peso de éstas, en cada una de las vicarías, se vio modificado al aplicarle un factor de ponderación con el fin de devolver la proporcionalidad a la muestra realizada.

Tabla 4. Distribución de la muestra realizada según centros y vicarías.

CENTROS DE CÁRITAS	MUESTRA REALIZADA	MUESTRA REALIZADA PONDERADA
CEDIA	15	8
VIS	14	4
UACI	11	2
CENTRO TRAT. ADICCIONES	10	2
SALUD MENTAL	10	1
VICARIA I	42	46
VICARIA II	40	43
VICARIA III	45	52
VICARIA IV	40	45
VICARIA V	49	57
VICARIA VI	45	51
VICARIA VII	33	30
VICARIA VIII	58	60
TOTAL	412	401

M.1.3. Explotación estadística

El informe de resultados que se presenta en los siguientes capítulos se fundamenta sobre una explotación estadística básica de las 412 entrevistas realizadas: frecuencias, porcentajes y cruces bivariados de las principales variables independientes.

Tras la realización del trabajo de campo, Cáritas Madrid ha podido proporcionar el número exacto de las personas atendidas durante el año 2009 en la diócesis de Madrid. Por lo tanto, esto significa que nos ha permitido reducir nuestro margen de error para realizar estimaciones de las personas que no disponen del apoyo adecuado y/o necesitarían más apoyo. Finalmente, el **universo real es 60.639 personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas en la diócesis de Madrid.**

A este respecto, hay que explicar que los datos globales para el conjunto de las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas por Cáritas Madrid cuentan con la suficiente fiabilidad como para poder tomarlos en cuenta, dado que son datos con un margen de error del $\pm 4,8$.

Por otra parte, se ha realizado en todos los capítulos de este informe, una desagregación de la información en función de una serie de variables de corte sociodemográfico y de condiciones del hogar, de esta forma, poder caracterizar el perfil de la personas usuarias. Así, se han considerado la edad, sexo, nivel educativo y nacionalidad, al igual que las que conforman la tipología de hogar, indicadores de problemáticas sufridas y de necesidades de apoyo, y finalmente, la posesión o no de un hogar propio donde residir habitualmente.

El objetivo es el de proporcionar a Cáritas Madrid información según criterios sociales y características de las personas atendidas de la diócesis de Madrid, de manera que pueda ser de utilidad para las diferentes vicarías.

M.1.4. Construcción de índice y nuevas variables

Se han generado nuevas variables además de las variables de identificación, que nos permitiese profundizar algo más en la caracterización de las personas. Éstas son las siguientes:

- o **Situación de convivencia:** A partir de la pregunta P15 *¿Con quién vive actualmente?*, se ha generado una variable con las siguientes categorías:
 - Persona entrevistada vive con familiares y personas no emparentadas.
 - Persona entrevistada vive con no emparentados.
 - Persona entrevistada vive con familiares.
 - Persona entrevistada vive sola.
 - Persona entrevistada sin hogar.
 - Persona entrevistada vive en hogar monoparental.
 - Persona entrevistada vive en hogar monoparental con otras personas.

- o **Índice de motivos para acudir a Cáritas:** A partir de la pregunta P18 *Motivos por los que acude a Cáritas*, se ha generado una variable con las siguientes categorías:
 - Un solo motivo.
 - Dos o tres motivos.
 - Cuatro o más motivos.

- o **Índice problemas:** A partir del bloque 5. Problemáticas, (P33 a P47) *Indicar el problema o problemas que afectan a esta persona*, se ha generado una variable con los siguientes categorías:
 - Hasta dos problemas.
 - De tres a seis problemas.
 - Siete o más problemas.

- o **Índice de apoyo afectivo:** tal y como se explica detalladamente en el capítulo 6 del presente informe, Redes de apoyo personal y familiar, se ha generado un índice de apoyo afectivo a partir de las variables P55-P59:
 - No dispone del apoyo afectivo necesario
 - Disponibilidad del apoyo afectivo adecuado

M.1.5. Ficha técnica

Universo:

El universo de la investigación es el conjunto de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y exclusión social atendidas en las diferentes vicarías de la diócesis de Madrid.

Ámbito de la investigación:

El ámbito de la investigación es todo el territorio de la diócesis de Madrid.

Muestra:

Se han realizado un total de 412 entrevistas. La muestra es probabilística y polietápica con un tamaño muestral proporcional para el conjunto de personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas en centros de Cáritas Madrid, estratificada mediante un sistema de afijación desproporcional en la etapa del muestreo según vicaría y/o centros.

Margen de error:

El margen de error para el conjunto es del $\pm 4,9\%$, con un nivel de confianza del 95,5% y para $p = q = 0,5$.

Trabajo de Campo:

El trabajo de campo se ha desarrollado entre el 6 y el 16 de abril de 2010.

El trabajo de campo ha sido realizado por trabajadores sociales de Cáritas Madrid en centros de atención.

Método de recogida de la información:

Los cuestionarios se han cumplimentado en los días que las personas estaban citadas en los propios centros de atención y las diferentes vicarías de la diócesis de Madrid. Los encuestadores han utilizado un cuestionario tipo formulario en formato pdf, en el que se anotaban los códigos de las respuestas emitidas por las personas entrevistadas.

M.2. El trabajo de campo

El trabajo de campo constituye una fase fundamental, pues la correcta realización bajo unos criterios técnicos previamente definidos permite la obtención de unos resultados válidos de cara a la consecución de los objetivos previstos en la investigación. En las páginas siguientes, se exponen los aspectos primordiales que han definido el trabajo de campo.

M.2.1. Instrumentos utilizados

Para el correcto desarrollo del trabajo de campo de la encuesta se han utilizado los siguientes instrumentos o herramientas:

- o **Protocolo para la realización de las encuestas:** Es el manual básico en el que se incluyen las principales normas a seguir para un correcto desarrollo del trabajo de campo. Este instrumento sirve de base para la formación de los entrevistadores y transmite de forma sintética y sistematizada los elementos claves para la realización de las entrevistas.
- o **Ficha-Cuestionario:** Se trata de un cuestionario estructurado y precodificado en formato PDF. Es decir, que para cumplimentar el cuestionario, el entrevistador rellenó las respuestas directamente en los espacios y/o casillas previstas a este efecto y de manera directa sobre el mismo archivo PDF.

M.2.2. Desarrollo de la encuesta

La recogida de información se ha llevado a cabo mediante entrevistas realizadas personalmente y de manera presencial, entre los días 6 y 16 de abril de 2010. Para la realización del trabajo de campo se han organizado y desarrollado las tareas atendiendo al siguiente plan de trabajo:

- ✓ Elaboración y preparación de material.
- ✓ Selección y formación de los agentes entrevistadores (trabajadores sociales de Cáritas Madrid).
- ✓ Administración del cuestionario.
- ✓ Resultados del trabajo de campo.
- ✓ Supervisión. Controles de calidad.

- o **Elaboración y preparación del material:** La investigación realizada ha requerido la elaboración y manejo de un número importante de materiales, necesarios para la realización del trabajo de campo y para la supervisión del mismo. En concreto:
 - Protocolo para la realización de las entrevistas.
 - Cuestionario a seguir para la realización de las entrevistas: ficha-cuestionario en formato PDF para la anotación y posterior grabación de las respuestas de los entrevistados. Es decir, que para cumplimentar el cuestionario, el entrevistador rellenó las respuestas directamente en los espacios y/o casillas previstas a este efecto y de manera directa sobre el mismo archivo PDF.

- o **Selección y formación de los agentes entrevistadores:** Este trabajo se realizó con la colaboración de varios trabajadores sociales de Cáritas Madrid. Estas personas fueron dirigidas desde las oficinas de EDIS, S.A., por la responsable de campo de la empresa. Las reuniones formativas que se han llevado a cabo en la escuela de formación de Cáritas Madrid, se han sustentado fundamentalmente en el *Protocolo de recogida de información* que se ha elaborado *ad hoc* para la investigación. Los contenidos transmitidos en éstas se basaban en los siguientes aspectos:
 - Descripción genérica del estudio “Redes de apoyo social en las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión en la diócesis de Madrid”.
 - Descripción de la muestra.
 - Descripción concreta del cuestionario a administrar.

- o **Administración del cuestionario:** Los cuestionarios se han cumplimentado en los centros de Cáritas Madrid, en los días que las personas estaban citadas para garantizar la aleatoriedad.

- o **Resultados del trabajo de campo:** Se han realizado 412 entrevistas a personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión atendidas en las diferentes vicarías de la diócesis de Madrid, con una duración media por entrevista de 15 minutos. El seguimiento se ha llevado desde el centro coordinador que cada semana actualizaba la información del trabajo de campo, tomando las decisiones oportunas ante cualquier incidencia.

- o **Supervisión y controles de calidad:** Con el objetivo de garantizar unos niveles óptimos de calidad en la realización del trabajo de campo, se ha procedido a un exhaustivo trabajo de supervisión que garantizase la calidad de la información recogida. Independientemente de las labores de inspección que haya puesto en práctica la dirección técnica del estudio, desde EDIS se ha llevado a cabo la labor de supervisión, desde las siguientes vertientes:
 - Verificación de la correcta realización del muestreo y de la correcta aplicación de los cuestionarios en su integridad, para lo que se realizó una revisión manual, uno a uno, de todos y cada uno de los cuestionarios cumplimentados.
 - Verificación de la validez de la información recogida y grabada. Previamente a la explotación y análisis estadístico, se procedió al proceso de detección de inconsistencias, evitando así la inclusión de información errónea.

Una etapa importante de la investigación la ha ocupado la recogida de datos realizada a través de una ficha-cuestionario de las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión atendidas en las diferentes vicarías de Cáritas Madrid.

En primer lugar, en esta fase se abordarán las características sociodemográficas y la situación de convivencia de las personas atendidas por Cáritas Madrid. Asimismo, se analizará la profundidad y extensión de las problemáticas sociales que afecta a estas personas.

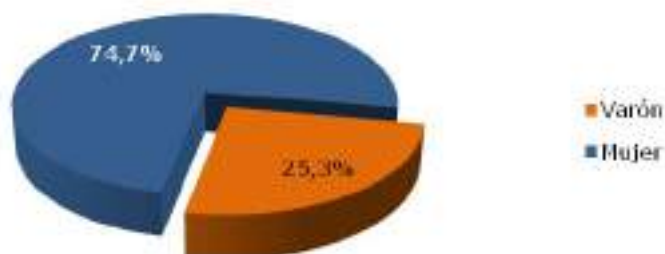
Esta información, nos ayudará a establecer los diferentes itinerarios o recorridos realizados por estas personas en Cáritas Madrid y/u otros servicios sociales de base. De esta manera, podremos aproximarnos al perfil de las personas que se apoyan en cada una de las redes de apoyo institucional que se contemplan, así como el uso y recorrido que se hace de ellas.

En la última parte del capítulo, nos centraremos en el conocimiento de las redes de apoyo personal y familiar de estas personas, es decir, el espacio social íntimo y privado que les proporciona el equilibrio afectivo e instrumental. A este respecto, se estudiará el papel y funcionamiento de estas redes de apoyo, poniendo especial interés en la familia como pilar fundamental de estas redes de apoyo personal.

1. Principales datos sociodemográficos de las personas entrevistadas

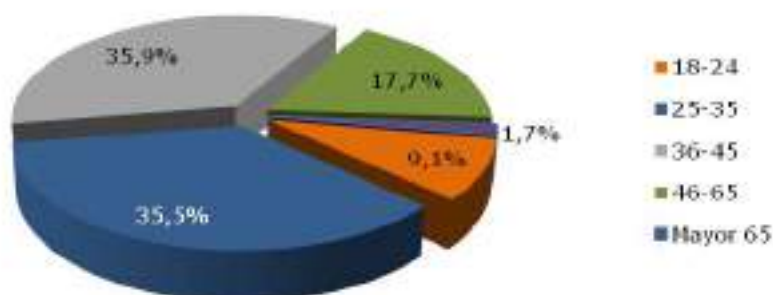
Para aproximarnos al objeto de estudio, las redes de apoyo social tanto personales y familiares como las institucionales, necesitamos saber previamente de quién estamos hablando. Para ello, abordaremos, en primer lugar, los aspectos sociodemográficos más relevantes de la población atendida por Cáritas Madrid como sexo, edad, origen étnico y nacionalidad, así como nivel de estudios, situación laboral y residencial.

Gráfico 1.1. Distribución porcentual de la población entrevistada según sexo



La distribución por sexo de la población entrevistada nos muestra que la inmensa mayoría son mujeres frente a algo más de un cuarto que son varones. La media de edad de esta población es de 37,58 años; y si atendemos a la media de edad por sexo, vemos que la de los varones es sensiblemente más alta, 39,16 años frente a 37,04 años de las mujeres.

Gráfico 1.2. Distribución porcentual de la población entrevistada según edad

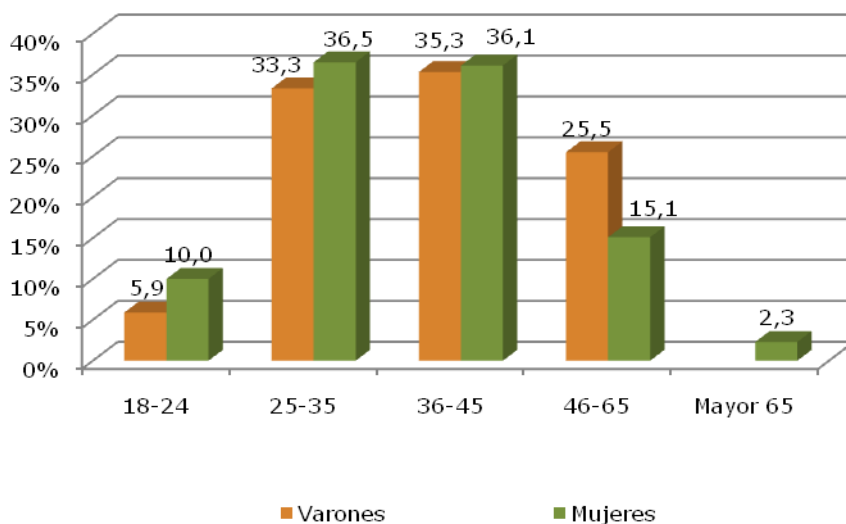


Por otra parte, podemos hablar de un perfil generacional joven de la población entrevistada, apreciándose una notable presencia de los grupos de edad comprendidos entre los 25 y 45 años. Además, podemos destacar que la mayoría de las personas (el 80,5%) no supera los 45 años. En concreto, más de dos tercios de ésta población tiene entre 25 y 45 años, el 17,7% tiene entre 46 y 65 años y el 1,7% restante es mayor de 65 años.

La distribución según sexo y edad aporta algunas diferencias relevantes en los grupos de menor y mayor edad. Por un lado, el 10% de las mujeres tiene menos de 25 años frente al 5,9% de los varones. Por otro, el 25,5% de los varones tiene

entre 46 y 65 años frente al 15,1% de las mujeres. Por último, sólo se ha registrado personas mayores de 65 años entre la población femenina (2,3%).

Gráfico 1.3. Distribución porcentual de la población entrevistada según edad y sexo



En cuanto al origen étnico se ha recogido la pertenencia o no de la población entrevistada a la población gitana, así el 92% no lo son frente al 8% que sí pertenecen a esta población.

La mayoría de la población entrevistada es extranjera (el 62,5%), de los cuales el 92,5% es originaria de un país extracomunitario. El 37,5% restante es española y/o tiene doble nacionalidad.

Tabla 1.1. Distribución porcentual de la población entrevistada según nacionalidad

Nacionalidad	%
Español	33,3
Doble nacionalidad	4,2
Extranjero comunitario (UE)	4,7
Extranjero extracomunitario	57,8
Total	100,0

En lo que se refiere al sexo de la población extranjera, no se aprecian grandes variaciones con respecto al total de la población entrevistada. No obstante, la proporción de varones extranjeros es levemente superior al de españoles (26,4% y al 23,5%, respectivamente).

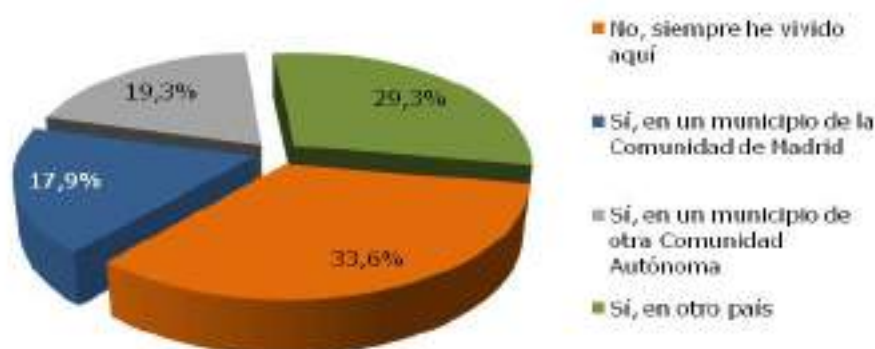
En relación con la edad podemos destacar la presencia de un perfil más joven entre las personas extranjeras que entre las españolas. Así pues, casi la mitad de los extranjeros tiene menos de 35 años (49%) frente al 37,9% de los españoles. En cambio, más de un cuarto de los nacionales (26,1%) se sitúa en el intervalo de 46 a 65 años frente a tan sólo el 12,4% de extranjeros. Asimismo, el 3,3% de los españoles es mayor de 65 años frente a tan sólo el 0,8% de la población extranjera.

Tabla 1.2. Distribución porcentual de la población extranjera entrevistada según edad

	Español	Extranjero	Total entrevistados
18-24	8,5	9,6	9,2
25-35	29,4	39,4	35,6
36-45	32,7	37,8	35,8
46-65	26,1	12,4	17,7
Mayor 65	3,3	0,8	1,7
Total	100,0	100,0	100,0

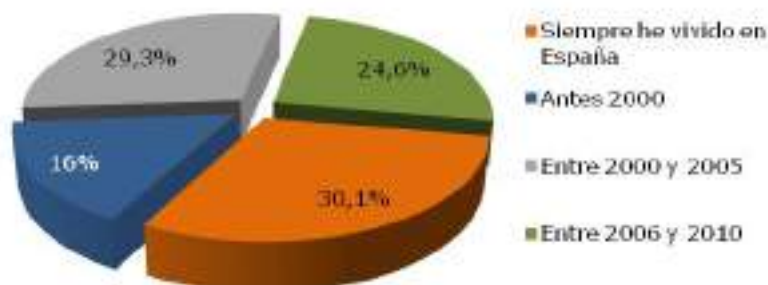
Respecto al asentamiento y/o movilidad de la población atendida por Cáritas Madrid, la mayor parte (51,5%) ha vivido siempre en la Comunidad de Madrid. El 65,2% ha vivido siempre en el mismo lugar y el 34,8% restante en otro municipio de la Comunidad de Madrid. Sin embargo, antes de instalarse en el municipio en el que actualmente vive, un 29,3% residió en otro país y un 19,3% en un municipio de otra comunidad autónoma.

Gráfico 1.4. Distribución porcentual de la población entrevistada según lugar de residencia anterior al municipio actual



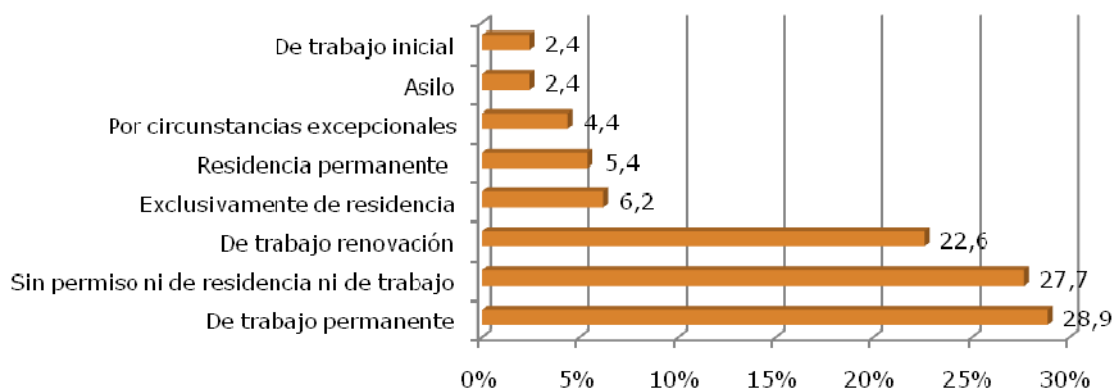
Por otra parte, el 30,1% de esta población declara haber vivido siempre en España. En cambio, entre la población que ha manifestado movilidad internacional (69,9%), la inmensa mayoría llegó a España después del año 2000 (77,1%) frente al 22,9% que llegó antes.

Gráfico 1.5. Distribución porcentual de la población entrevistada según antigüedad en España



Ahora bien, centrándonos en la población extranjera extracomunitaria, veamos la situación administrativa según el tipo de permiso disponible en la actualidad. La gran mayoría tiene permiso de residencia, de trabajo o de otro tipo (72,3%). Más de la mitad (74,6%) de los extranjeros no comunitarios tiene permiso de trabajo y el 25,4% restante tiene exclusivamente permiso de residencia. No obstante, es importante resaltar el 27,7% que declara no tener ningún tipo de permiso, ya que la situación administrativa (situación irregular, alegaldad o falta de regulación...) afecta a la posibilidad de acceso a los derechos políticos, sociales y civiles básicos.

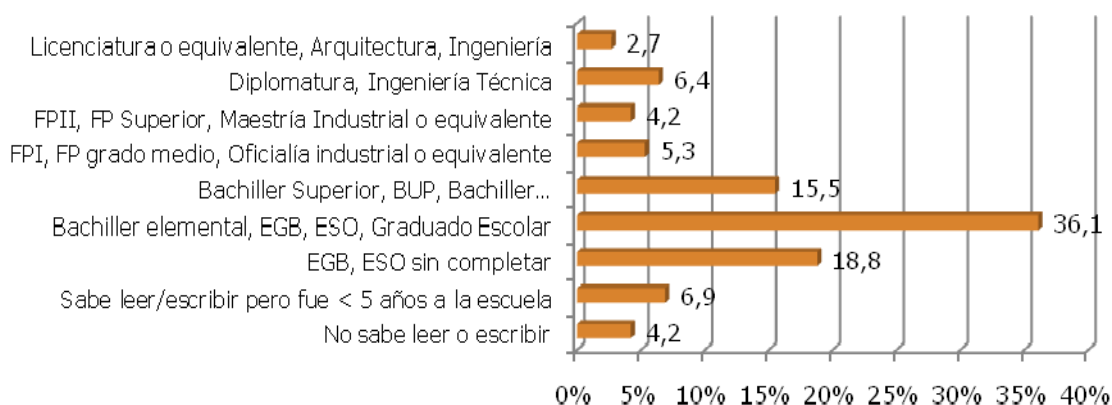
Gráfico 1.6. Distribución porcentual de la población extranjera extracomunitaria entrevistada según tipo de permiso



La tasa de analfabetismo de la población entrevistada se sitúa en torno al 11%. Dentro de esta tasa de analfabetismo nos encontramos con que el 4,2% de las personas son analfabetas absolutas y el 6,9% analfabetas funcionales. Si a ello le añadimos el 18,8% de personas que no finalizaron los estudios primarios, obtenemos que casi un tercio de las personas entrevistadas (29,9%) tiene una escasez de formación reglada importante.

En cuanto al resto de la población que sí finalizó algún tipo de enseñanzas regladas, es primordial destacar que la mayor parte (36,1%) ha completado el grado elemental (Bachiller elemental, EGB, ESO o graduado escolar) y el 15,5% los estudios de Educación Secundaria. Por último, y más alejados, se sitúan las personas que han finalizado una Formación Profesional (9,5%) y estudios universitarios (9,1%).

Gráfico 1.7. Distribución porcentual de la población atendida según nivel de estudios



Según sexo vemos como el analfabetismo se da especialmente entre las mujeres, De hecho, el 11,7% de éstas menciona no haber ido nunca a la escuela y no saber leer y escribir frente al 8,8% de los varones que manifiesta encontrarse en esta situación. Asimismo, la mayor parte de las mujeres ha finalizado los estudios de primaria (38,5%). Por otra parte, entre los varones son algo más presentes los que no han completado los primarios, así como los que han finalizado una formación profesional (11,8%).

En cuanto a la nacionalidad, destacan las personas con nacionalidad española entre los niveles de estudios más bajos: un 16,3% de analfabetos y un 22,9% con primarios incompletos. Por el contrario, resaltamos el 40,7% de los extranjeros con estudios de primaria completos, así como el 10,1% con estudios universitarios.

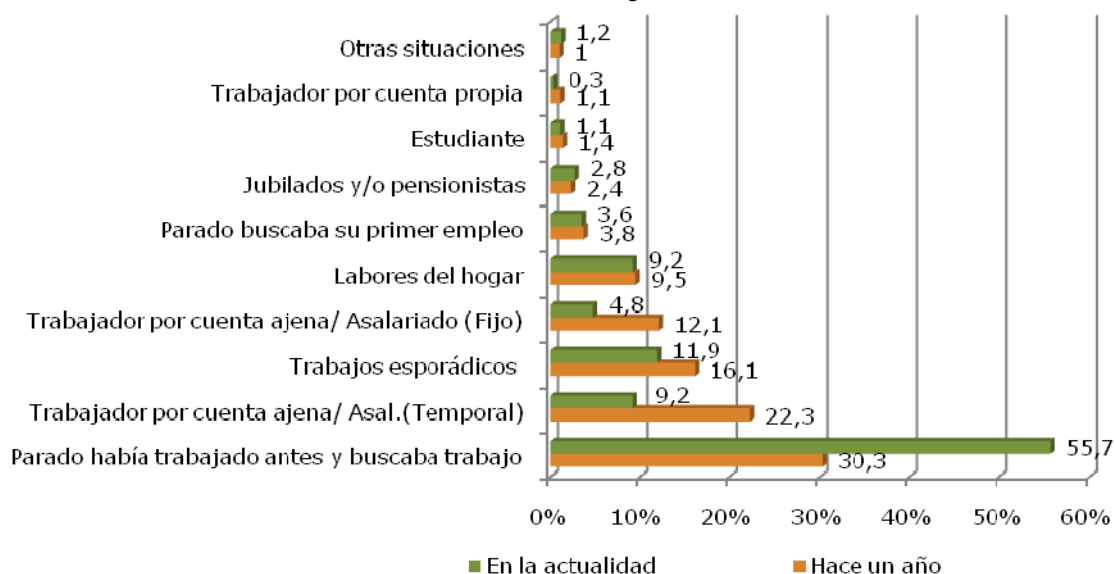
Por último, constatamos también diferencias en cuanto a la edad de las personas entrevistadas. Las personas más jóvenes (menos de 35 años) destacan principalmente en primaria (en torno al 45%), mientras que las personas de mayor edad se encuentran en mayor medida entre los niveles que muestran analfabetismo.

Tabla 1.3. Distribución porcentual de la población entrevistada según nivel de estudios por sexo, nacionalidad y grupo de edad

	Nunca fue a la escuela o analfabeto	Primarios incompletos	Primarios completos	Secundaria	FP	Estudios universitarios	Total
Sexo							
Varón	8,8	21,6	29,4	18,6	11,8	9,8	100,0
Mujer	11,7	17,7	38,5	14,4	8,7	9,0	100,0
Nacionalidad							100,0
Español	16,3	22,9	28,8	12,4	11,8	7,8	100,0
Extranjero	7,7	16,1	40,7	17,3	8,1	10,1	100,0
Grupo de edad							100,0
18-24	10,8	24,3	45,9	13,5		5,4	100,0
25-35	7,0	20,4	45,8	14,1	7,7	4,9	100,0
36-45	12,5	12,5	31,9	18,8	13,2	11,1	100,0
46-65	11,3	28,2	21,1	15,5	8,5	15,5	100,0
Mayor 65	50,0		33,3		16,7		100,0
Total entrevistados	11,0	18,8	36,1	15,5	9,5	9,2	100,0

Ahora bien, la relación con la actividad económica de la población estudiada nos aporta también información interesante con el fin de valorar un poco mejor la realidad social de estas personas en situación de vulnerabilidad. En el siguiente gráfico se muestra de manera comparada la situación laboral que tenían estas personas hace un año y la que tienen en la actualidad.

Gráfico 1.8. Distribución porcentual de la población entrevistada según situación laboral hace exactamente un año y en la actualidad



Como puede observarse en este gráfico, la situación laboral de estas personas, exactamente un año antes de realizar esta consulta, era globalmente precaria. Así, el 30,3% de la población entrevistada se encontraba parada, eso sí habiendo trabajado antes. El 22,3% eran trabajadores por cuenta ajena o asalariado de forma temporal, el 16,1% trabajadores esporádicos y sólo un 12,1% eran asalariados estables con contrato fijo.

Además, si su situación era insegura o inestable hace un año, vemos cómo de manera general su situación ha ido empeorando en la actualidad. En primer lugar, la población que se encuentra en paro y que ha trabajado antes se ha incrementado considerablemente alcanzando el 55,7%. Tanto los trabajadores temporales como los esporádicos han visto disminuir drásticamente su presencia, respectivamente en 13,1 y 4,2 puntos porcentuales menos. Podría afirmarse que estos han pasado, en gran parte, a una situación de desempleo o simplemente se encuentran en la inactividad. Por último, cabe señalar también el fuerte descenso de trabajadores asalariados con contrato fijo (7,3 puntos menos). El resto de situaciones laborales registradas no ha sufrido variaciones significativas, con lo que las cuatro situaciones anteriores permanecen siendo las principales que caracterizan a la población entrevistada.

Según sexo vemos cómo la proporción de varones parados hace un año (42,6%) supera ampliamente a la de las mujeres (26,4%). No obstante, ambas se han visto aumentar drásticamente en la actualidad, alcanzando respectivamente un 79,2% y un 48%.

Por otro lado, mientras que hace un año no existían grandes diferencias según sexo entre la proporción de trabajadores temporales, en la actualidad se constata un fuerte descenso de su presencia para ambos sexos, alcanzando el 2% de los varones y el 11,7% de las mujeres.

Tabla 1.4. Distribución porcentual de la población entrevistada según situación laboral y sexo

	Situación laboral hace un año en la actualidad			
	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Trabajador por cuenta ajena/ Asalariado (Fijo)	11,9	12,0	4,0	5,3
Trabajador por cuenta ajena/ Asalariado (Eventual o Temporal)	23,8	21,7	2,0	11,7
Trabajador por cuenta propia/ Autónomo o empresario	1,0	1,0		0,3
Parado había trabajado antes y buscaba trabajo	42,6	26,4	79,2	48,0
Parado buscaba su primer empleo	0,0	5,0	3,0	4,0
Trabajos esporádicos (chapuzas, economía sumergida)	13,9	17,1	7,9	13,3
Estudiante	2,0	1,0		1,3
Labores del hogar	1,0	12,4	2,0	11,7
Jubilados y/o pensionistas	2,0	2,7	2,0	3,0
Otras situaciones	2,0	0,7	0,0	1,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Entre los trabajadores esporádicos se observa una notable variación interanual, especialmente entre la población masculina (el 7,9% en la actualidad), perdiendo seis puntos porcentuales con respecto al año anterior. Asimismo, la proporción de personas asalariadas con contrato estable también ha disminuido de manera significativa, descendiendo 7,9 puntos entre los varones y 6,7 puntos entre las mujeres.

Globalmente, el fuerte descenso que han sufrido las situaciones laborales anteriormente comentadas podría explicarse por el fuerte incremento del porcentaje de parados, en especial entre la población masculina. Dicho de otra manera, la mayor parte de la población entrevistada ha visto empeorar su situación laboral, y así su situación de vulnerabilidad en la actualidad.

En lo que concierne a la nacionalidad de las personas entrevistadas, no se constatan importantes variaciones en cuanto a su situación laboral. No obstante, puede afirmarse que globalmente la población extranjera presenta una situación algo más vulnerable que la de los autóctonos. Las personas extranjeras se encuentran ocupadas en mayor medida en trabajos esporádicos y temporales, así como en desempleo buscando su primer empleo. Por el contrario, el porcentaje de personas extranjeras que se encuentran en situación de desempleo pero que han trabajado antes, es levemente inferior al registrado por la población española.

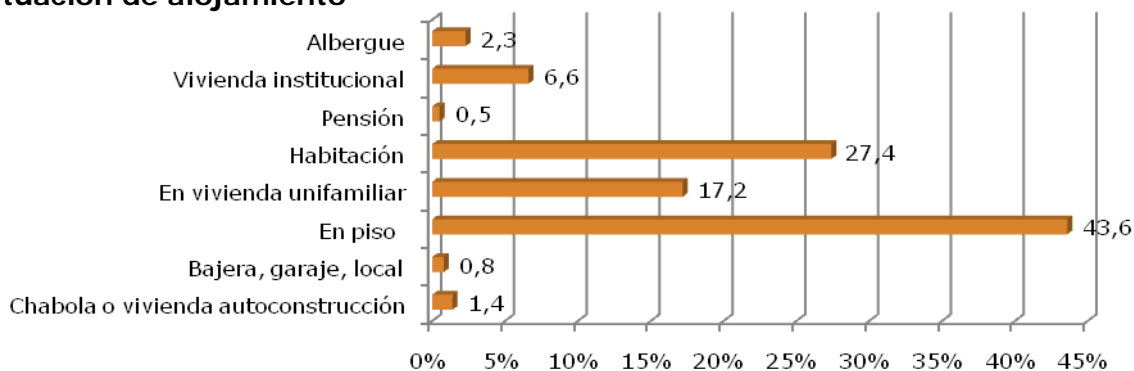
En suma, al igual que para el conjunto de la población entrevistada, la proporción de personas desempleadas ha aumentado de manera importante con respecto al año anterior, y, en consecuencia el resto de factores y dimensiones que intervienen en los procesos de exclusión social.

Tabla 1.5. Distribución porcentual de la población entrevistada según situación laboral y nacionalidad

	Situación laboral			
	Hace un año		En la actualidad	
	Español	Extranjero	Español	Extranjero
Trabajador por cuenta ajena/ Asalariado (Fijo)	11,8	12,4	3,9	5,2
Trabajador por cuenta ajena/ Asalariado (Eventual o Temporal)	16,4	26,0	8,5	10,0
Trabajador por cuenta propia/ Autónomo o empresario	0,7	1,2		0,4
Parado había trabajado antes y buscaba trabajo	35,5	27,2	55,6	56,0
Parado buscaba su primer empleo	2,0	4,8	2,0	4,8
Trabajos esporádicos (chapuzas, economía sumergida)	9,9	20,0	7,8	14,4
Estudiante	0,7	1,6	1,3	0,8
Labores del hogar	16,4	5,2	13,7	6,4
Jubilados y/o pensionistas	5,9	0,4	6,5	0,4
Otras situaciones	0,7	1,2	0,7	1,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

En cuanto a la situación residencial, la gran mayoría (60,9%) de las personas entrevistadas residen en una vivienda normalizada; un 43,6% en piso y un 17,2% en vivienda unifamiliar. Aunque esta situación sea la mayoritaria, conviene profundizar en el análisis del resto de situaciones.

Gráfico 1.9. Distribución porcentual de la población entrevistada según situación de alojamiento



Así, cabe destacar también el 27,4% de personas que viven en una habitación, es decir, que alquilan una habitación en el seno de una vivienda normalizada.

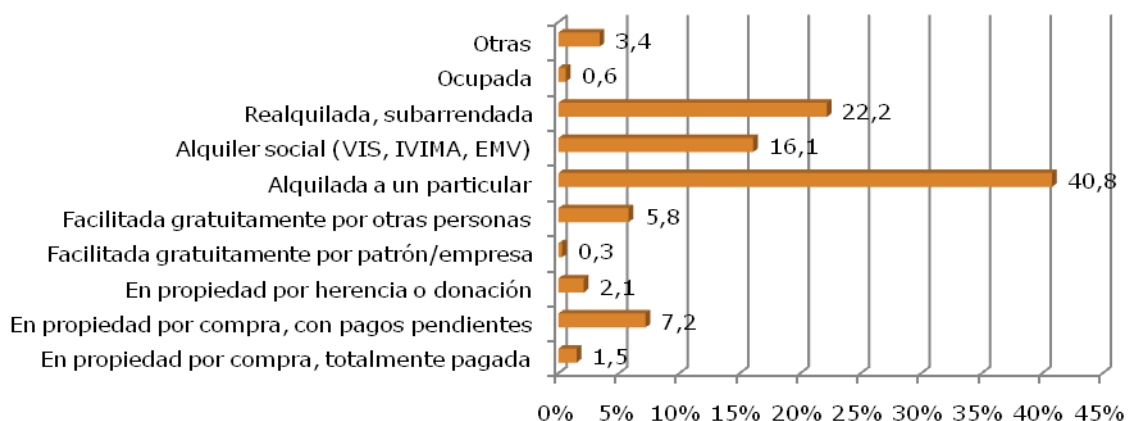
Además, el 8,9% de las personas atendidas por Cáritas se encuentra en un alojamiento de tipo institucional; el 6,6% en una vivienda institucional y el 2,3% en un albergue. A este respecto, es importante indicar que estas formas de convivencia no pueden contemplarse estrictamente como hogar ya que su estancia es limitada y/o circunstancial y al finalizar el periodo de permanencia no existen garantías de que estas personas puedan acceder a una vivienda.

Por último, un 2,2% de las personas atendidas por Cáritas reside en algún tipo de infravivienda (chabola, garaje o local) y un 0,5% en una pensión.

Al analizar esta realidad en función del sexo, puede observarse que existe una mayor proporción de varones que de mujeres que viven en un albergue. Por el contrario, se registra una mayor presencia femenina residiendo en viviendas institucionales.

Ahora bien, con el fin de completar el análisis de la situación residencial de estas personas, se presenta la distribución de la población entrevistada según el régimen de tenencia de la vivienda en la que residen. Como veremos a continuación esta cuestión nos ayudará a corroborar el perfil de vulnerabilidad y/o exclusión de esta población.

Gráfico 1.10. Distribución porcentual de la población entrevistada según régimen de tenencia de la vivienda



Pues bien, el mapa del régimen de tenencia de las viviendas de las personas entrevistadas parece diferir substancialmente del que caracteriza al conjunto de la población madrileña. En este sentido, la inmensa mayoría de las personas atendidas por Cáritas (79,1%) vive en régimen de alquiler; el 40,8% tiene alquilada su vivienda a un particular y el 22,2% reside en una vivienda realquilada o subarrendada. Asimismo, el 16,1% de las personas entrevistadas dispone de un alquiler con algún tipo de protección social (VIS, IVIMA, EMV).

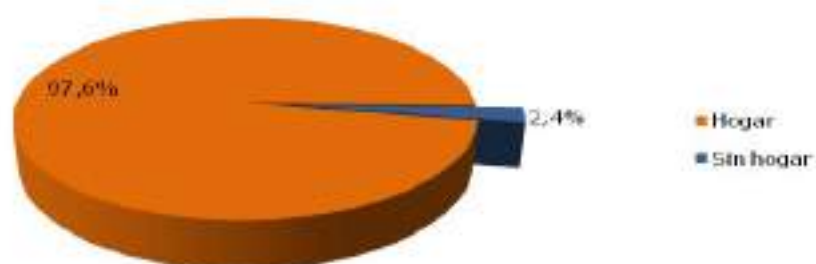
Por otro lado, un 10,8% cuenta con una vivienda en régimen de propiedad; un 7,5% tiene pagos pendientes, un 2,1% la tiene por herencia o donación y el 1,5% restante tiene la vivienda totalmente pagada.

2. Situación de convivencia de la población entrevistada

En el siguiente apartado describiremos el estado de convivencia en el que se encuentra la población atendida por Cáritas Madrid, para ello es importante analizar la información obtenida sobre su estado civil, si tienen o no cargas familiares y con quién viven.

Para ello es preciso definir de manera más concreta las formas de convivencia de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión objeto de estudio. Dada la diversidad existente, no se ha pretendido registrar exhaustivamente todos los tipos de hogares, sino que en base a ciertos criterios de clasificación como la composición del hogar y las relaciones de parentesco, se ha llevado a cabo el análisis de determinadas formas de convivencia. Así, a lo largo de este capítulo centraremos nuestra atención en las personas que viven solas, las que no tienen hogar, las que viven en hogares monoparentales y en hogares con familiares, así como los hogares en los que se convive con otras personas no emparentadas.

Gráfico 2.1. Distribución porcentual de la población entrevistada según tiene o no hogar

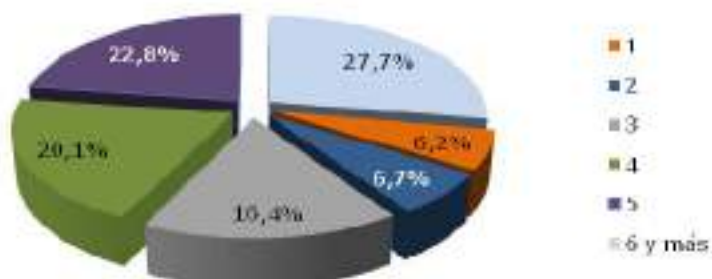


En el cuestionario de consulta se ha incluido una pregunta para discriminar entre las personas que conviven en un hogar y las que pueden considerarse sin hogar. Para ello, o bien se ha utilizado un filtro en la propia cumplimentación del cuestionario o bien se ha recodificado a posteriori para que todas las personas cuya forma de convivencia no se puede contemplar como hogar se clasificasen como sin hogar. Es el caso por ejemplo de las personas residentes en albergue, dado que su situación de alojamiento es limitada y al finalizar ésta no existen garantías de que puedan obtener un hogar. En definitiva, la inmensa mayoría de la población entrevistada tiene un hogar, sin embargo, destaca el 2,4% que se encuentra sin hogar.

Ahora bien, centrándonos en las personas para las cuales sí existe un hogar, vamos a indagar en el tamaño y composición del mismo. A continuación, se presenta la distribución porcentual de la población atendida según el número de personas que

residen habitualmente en la vivienda. De media el tamaño del hogar en el que viven estas personas es de 4,66 miembros.

Gráfico 2.2. Distribución porcentual de la población entrevistada según tamaño del hogar

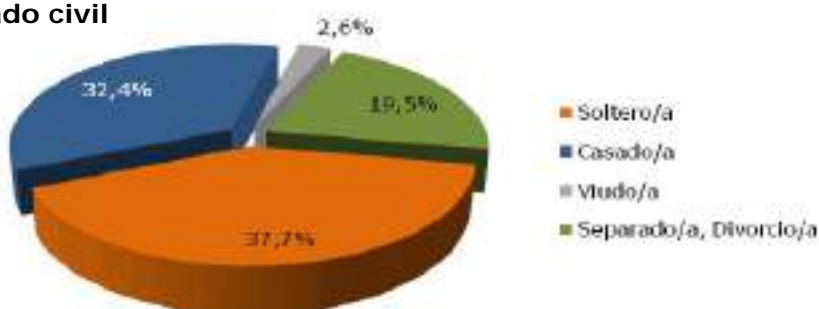


Como vemos la mayor parte de estas personas conviven en hogares de gran tamaño ya que siete de cada diez, viven con cuatro o más personas. A su vez, cabe señalar el 6,2% que vive solo.

Por lo que respecta al estado civil, cabe indicar que más de un tercio de las personas entrevistadas (37,7%) sean solteras y un porcentaje muy similar se encuentren casadas (32,4%). A distancia destaca el 19,5% de personas separadas o divorciadas.

Las personas que dicen tener pareja de hecho (7,9%) y las viudas (2,6%) tienen un carácter minoritario.

Gráfico 2.3. Distribución porcentual de la población entrevistada según estado civil



Se observan algunas variaciones significativas según el sexo y la nacionalidad de las personas entrevistadas.

Así pues, la proporción de mujeres solteras (38,5%) y separadas/divorciadas (21,4%) supera a la de los varones. Esta situación repercute en la alta proporción de hogares de tipo monoparental que se ha registrado, siendo uno de los principales colectivos atendidos en las diferentes vicarías de Cáritas. Asimismo, las personas de nacionalidad española están en su mayoría solteras (39%) mientras que entre las extranjeras el porcentaje mayor de casos corresponde a personas casadas (37,9%).

Por otra parte, resulta relevante señalar que la mayor parte de las personas sin hogar estén solteras o divorciadas.

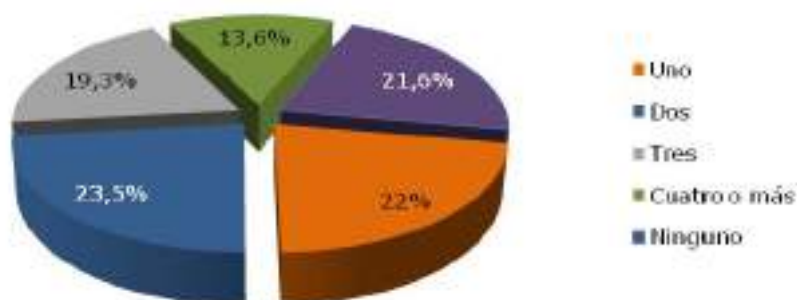
Tabla 2.1. Distribución porcentual de la población entrevistada según estado civil por sexo y nacionalidad

	Soltero/a	Casado/a	Viudo/a	Separado/a, Divorcio/a	Pareja de hecho	Total
Sexo						
Varón	35,3	42,2	1,0	13,7	7,8	100,0
Mujer	38,5	29,1	3,0	21,4	8,0	100,0
Nacionalidad						100,0
Español	39,0	23,4	4,5	24,0	9,1	100,0
Extranjero	36,7	37,9	1,6	16,5	7,3	100,0
Existe o no hogar						100,0
Hogar	36,8	33,0	2,6	19,4	8,2	100,0
Sin hogar	70,0	10,0		20,0		100,0
Total	37,6	32,3	2,7	19,4	8,0	100,0

Para profundizar en el conocimiento de la situación de convivencia y situación familiar de las personas atendidas por Cáritas Madrid, resulta necesario conocer si estas personas tienen hijos/as y si éstos/as conviven con ellas.

En este sentido, cabe indicar que casi el 80% de las personas entrevistadas tiene hijos/as pero no todos viven en el domicilio familiar.

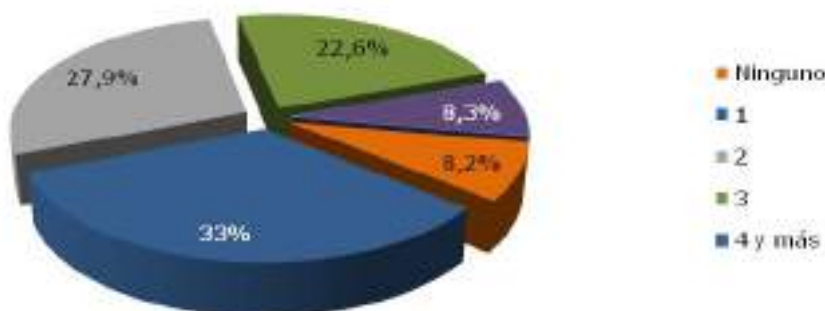
Gráfico 2.4. Distribución porcentual de la población entrevistada según el número de hijos/as que tiene y la pareja con la que convive



Ahora bien, resulta importante conocer si además de tener hijos/as, las personas entrevistadas son responsables de ellos/as. Para ello, centraremos el análisis en el número de hijos/as que viven en el domicilio familiar. A este respecto, es importante señalar que el número medio de hijos/as que conviven en la casa con la persona entrevistada se acerca a dos hijos (1,93).

Como se observa en el gráfico, el 8,2% de las personas atendidas por Cáritas Madrid no convive con ningún hijo/a en la casa. Un tercio vive con un solo hijo y el 27,9% lo hace con dos. En relación con las familias numerosas, el 22,6% de las personas atendidas vive actualmente con tres hijos/as y el 8,3% lo hace con cuatro o más hijos.

Gráfico 2.5. Distribución porcentual de la población entrevistada según el número de hijos/as con los que vive



Para poder seguir analizando diferentes aspectos de la convivencia, se ha preguntado a las personas entrevistadas con qué personas vive en la actualidad.

Tabla 2.2. Porcentaje de personas según situación de convivencia (RM)

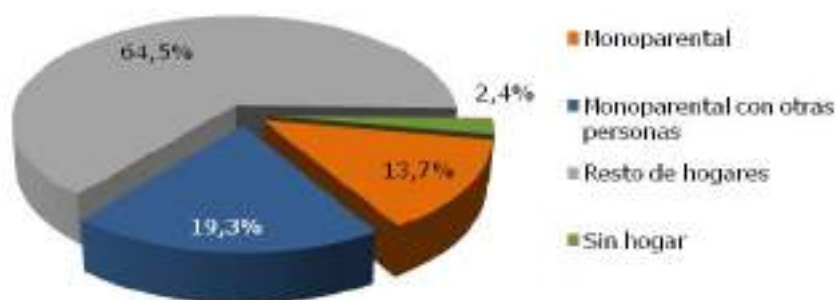
Situación de convivencia	Porcentaje de casos
Solo/a	6,2
Pareja	42,5
Hijos/as	70,8
Padres	8,7
Hermanos/as	7,6
Abuelos/as	0,7
Otros familiares	10,4
Amigos/as	5,4
Otros/as no emparentados/as	27,8
Total	180,1

El 6,2% de las personas entrevistadas viven solas. Un 42,5% vive al menos con su pareja, un 70,8% vive al menos con sus hijos/as y casi un 9% reside en compañía de sus padres. También cabe resaltar que un tercio que vive al menos con otras personas que no son familiares.

A continuación y para completar el estudio de la composición de estos hogares, el análisis de los datos cruzados no permite presentar una tipología correspondiente a diferentes formas de convivencia de las personas atendidas. Todas ellas, por su composición específica no son meras familias nucleares y por eso merecen aquí un análisis diferenciado.

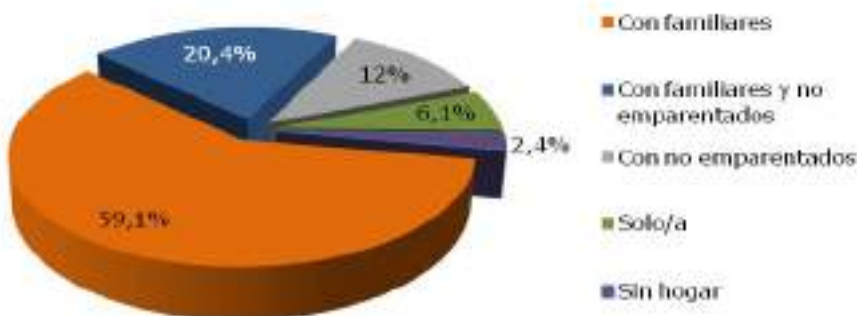
Por un lado, si nos centramos en las personas que viven en pareja y las que viven con sus hijos/as, observamos que existe un porcentaje considerable de hogares en los que uno de los padres reside con sus hijos pero no con su pareja, es decir, se trata de familias monoparentales (33%). El perfil general de las personas que encabezan este tipo de hogares es el de una mujer joven, originaria de un país no comunitario, con estudios medio-bajos y actualmente en situación de desempleo.

Gráfico 2.6. Distribución porcentual de la población entrevistada según tipología de hogares



Otro aspecto importante para estudiar la composición de los hogares de la población atendida es considerar el hecho de convivir con familiares y/o con otras personas no emparentadas. Así pues, vemos en el siguiente gráfico cómo la mayoría de estas personas conviven con familiares (59,1%). Pero también un 20,4% vive a su vez con familiares y no emparentados, así como un 12% sólo con personas no emparentadas.

Gráfico 2.7. Distribución de la población entrevistada según composición del hogar



Finalmente, el conocimiento de las formas de convivencia de las personas en situación de vulnerabilidad o exclusión atendidas por Cáritas Madrid nos ayudará a identificar y caracterizar la composición de las redes personales y familiares de apoyo y las funciones que desempeñan como tantas estrategias desplegadas por estas personas para amortiguar o solucionar problemas.

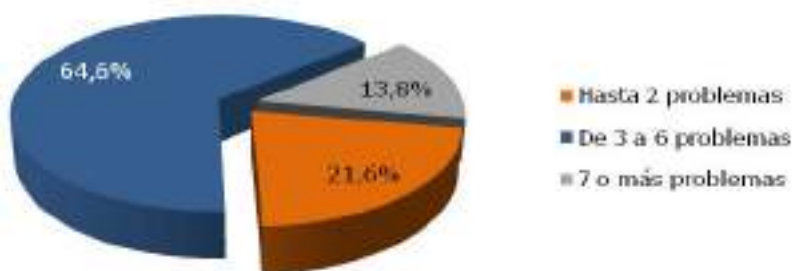
3. Problemáticas de la población entrevistada

Tras presentar en los capítulos anteriores el perfil sociodemográfico y la situación de convivencia de las personas entrevistadas, en el presente apartado pretendemos examinar las problemáticas sociales que padecen estas personas.

Para ello, en el cuestionario de consulta se incluyó una pregunta que tenía por objeto conocer las problemáticas en las que se encuentran inmersas las personas atendidas por Cáritas Madrid. Mediante esta nueva variable se pretende evaluar desde la perspectiva de las problemáticas sociales que afectan a la población entrevistada la gravedad de su situación de vulnerabilidad y/o exclusión. Así pues, esta población se distribuye según tres niveles de afectación a determinadas problemáticas; estas son: afectación moderada (hasta dos problemas), afectación grave (de tres a seis problemas) y afectación muy grave (siete o más problemas).

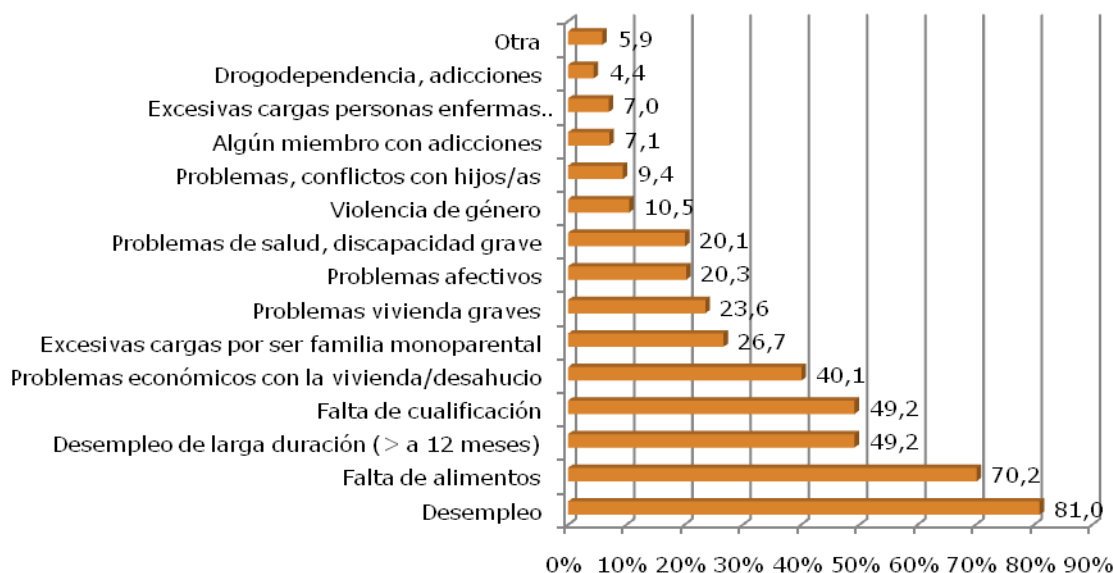
En el siguiente gráfico se presenta la distribución de esta población según el número de problemas que les afectan. Como vemos, la gran mayoría de la población entrevistada indica tener entre tres y seis problemas, por lo que se puede estimar que las personas usuarias de Cáritas se encuentran, en general, en una situación de afectación grave. La media de problemas que afecta a estas personas se sitúa, por tanto, en 4,25 problemas.

Gráfico 3.1. Distribución porcentual de la población entrevistada según número de problemas



Una vez analizado el grado de afectación de las personas atendidas por Cáritas Madrid a las diversas problemáticas sociales, en el siguiente gráfico se procederá a analizar los problemas concretos que afectan a estas personas.

Gráfico 3.2. Porcentaje de personas que se ven afectadas por los siguientes problemas (RM)



La mayor parte de las personas entrevistadas (81%) están en situación de desempleo, encontrándose casi la mitad en desempleo de larga duración (49,2%).

La segunda problemática compartida en mayor medida por estas personas es la falta de alimentos (70,2%). En un tercer escalón, el 49,2% de la personas atendidas por Cáritas indica estar afectado por la falta de cualificación y un 40,1% por problemas económicos con la vivienda que podrían poner en peligro su estabilidad residencial (riesgo de desahucio).

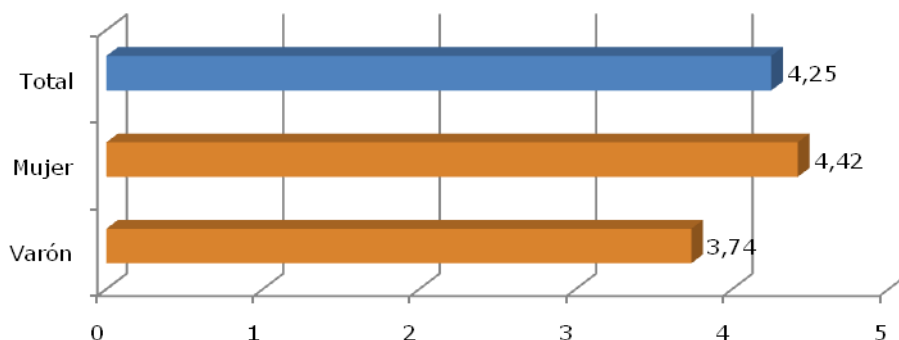
No muy lejos de las proporciones anteriores se encuentran las personas afectadas por problemas familiares derivados de las excesivas cargas por ser familia monoparental (26,7%), por problemas estructurales y/o de conservación de la vivienda (23,6%), así como problemas afectivos (20,3%) y de salud (20,1%).

Con porcentajes claramente inferiores, aunque no por ello menos preocupantes, se encuentran las personas que indican sufrir violencia de género (10,5%), conflictos con los hijos/as (9,4%), problemas familiares derivados de algún miembro con adicciones (7,1%) y los originados por las excesivas cargas familiares de personas enfermas dependientes (7,0%).

A continuación, atendiendo a algunas variables sociodemográficas y formas de convivencia, analizaremos las principales diferencias que se dan en las problemáticas que afectan a las personas entrevistadas.

En primer lugar, vemos cómo la intensidad de las problemáticas varía según el sexo de las personas entrevistadas. A este respecto cabe resaltar que las mujeres están afectadas por un número medio de problemas superior al registrado por los hombres (4,42 problemas frente a 3,74 problemas).

Gráfico 3.3. Número medio de problemas según sexo



Los problemas indicados en mayor medida por los varones son el desempleo y el desempleo de larga duración, los problemas familiares derivados de algún miembro con adicciones y los problemas de drogodependencia.

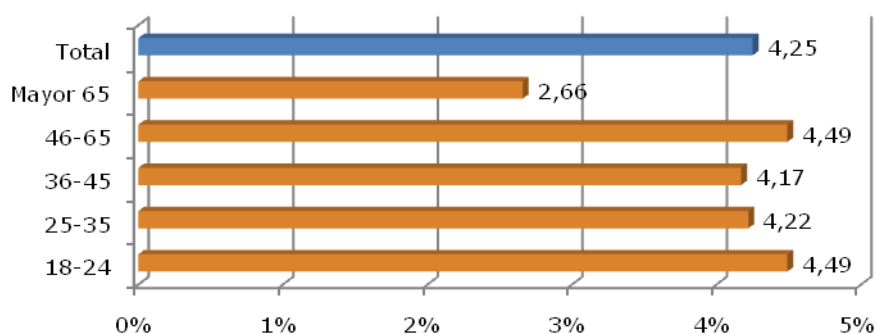
Tabla 3.1. Porcentaje de personas entrevistadas según problemática y sexo (RM)

Problemáticas	Varón	Mujer	Total
Desempleo	89,2	78,3	81,0
Falta de alimentos	58,8	74,0	70,2
Desempleo de larga duración (superior a 12 meses)	52,5	48,0	49,2
Falta de cualificación	42,6	51,3	49,2
Problemas económicos con la vivienda/desahucio	36,6	41,3	40,1
Excesivas cargas por ser familia monoparental	5,0	34,0	26,7
Problemas vivienda graves	20,6	24,7	23,6
Problemas afectivos	13,7	22,6	20,3
Problemas de salud, discapacidad grave	20,6	20,0	20,1
Violencia de género	2,0	13,3	10,5
Problemas, conflictos con hijos/as	3,9	11,3	9,4
Problemas familiares: algún miembro con adicciones	12,5	3,6	7,1
Excesivas cargas personas enfermas dependientes	2,0	8,7	7,0
Drogodependencia, adicciones	9,8	2,7	4,4
Otra	8,8	5,0	5,9

Por otra parte, las mujeres están afectadas en mayor medida por la falta de alimentos y la falta de cualificación. Además, es importante destacar cómo a través del tipo de problemática que afecta a las mujeres se ven reflejados algunos patrones y roles tradicionales de la mujer en el seno del hogar y/o de la familia. Así pues, los problemas derivados de las excesivas cargas por ser familia monoparental y del cuidado de personas dependientes, los problemas afectivos y los conflictos con los hijos predominan claramente entre las mujeres.

En lo que concierne a la edad de la población entrevistada, destacan dos grupos de edad en cuanto al número medio de problemas que les afecta. Éstos son los más jóvenes (de 18 a 24 años) y los que tienen entre 46 y 65 años, ambos con una media de 4,5 problemas. Además, cabe señalar a las personas mayores de 65 años como el grupo que registra la media de problemas más reducida con 2,66.

Gráfico 3.4. Número medio de problemas según edad



Concretamente, en comparación con la distribución del conjunto de la población entrevistada, los principales problemas que afectan a la población joven son el desempleo, la falta de alimentos, la escasez de cualificación, las excesivas cargas derivadas de la monoparentalidad, problemas afectivos y con algún miembros de la familia con adicciones.

Tabla 3.2. Porcentaje de población entrevistada según problemática y edad (RM)

Problemáticas	18-24	25-35	36-45	46-65	Mayor 65	Total
Desempleo	94,6	77,6	81,3	83,3	50,0	81,0
Falta de alimentos	78,4	71,3	68,8	68,1	50,0	70,2
Desempleo de larga duración (superior a 12 meses)	45,9	50,3	47,6	54,9	14,3	49,2
Falta de cualificación	67,6	50,3	44,4	49,3	14,3	49,2
Problemas económicos con la vivienda/desahucio	41,7	37,1	41,4	45,1	14,3	40,1
Excesivas cargas por ser familia monoparental	37,8	35,0	22,8	15,5		26,7
Problemas vivienda graves	21,6	25,2	20,8	26,8	28,6	23,6
Problemas afectivos	21,6	16,2	22,9	23,6	14,3	20,3
Problemas de salud, discapacidad grave	5,4	13,3	25,0	29,6	28,6	20,1
Violencia de género	5,4	14,0	8,3	9,9		10,5
Problemas, conflictos con hijos/as	2,8	7,0	11,8	12,7		9,4
Problemas familiares: algún miembro con adicciones	10,8	7,0	5,5	8,3	14,3	7,1
Excesivas cargas personas enfermas dependientes	2,7	7,0	7,6	7,0	14,3	7,0
Drogodependencia, adicciones	2,7	3,5	4,2	8,3		4,4
Otra	8,1	5,6	5,5	5,6		5,9

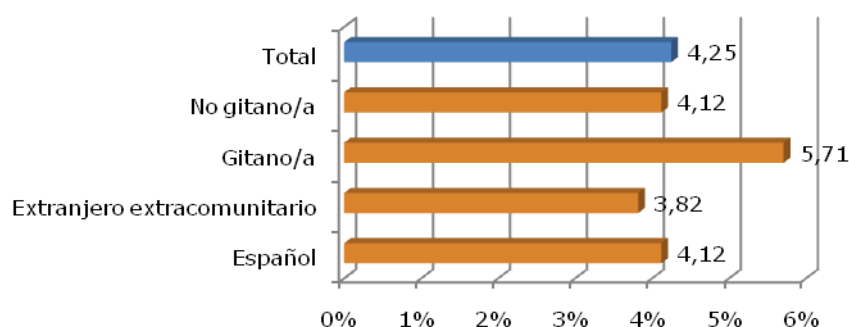
Las personas entre 46 y 65 años indican el desempleo y el desempleo de larga duración, los problemas económicos con la vivienda y su estado de conservación, los problemas afectivos y de salud, así como los conflictos con los hijos.

Por último, entre los problemas que afectan a las personas mayores de 65 años prevalecen los relacionados con el estado de conservación de la vivienda, los problemas de salud y/o discapacidad grave, así como problemas familiares derivados de algún miembro con adicciones y las excesivas cargas de personas enfermas dependientes.

Desde el punto de vista de la nacionalidad no se observa una variación significativa entre el número medio de problemas que afecta a las personas españolas y las extracomunitarias; indicando en ambos casos en torno a cuatro problemas. No obstante, las personas extracomunitarias están afectadas por un número de problemas levemente inferior (3,82 problemas) al que afecta a las personas autóctonas (4,12 problemas).

Por otra parte, según el origen étnico de la población entrevistada cabe destacar que las personas de origen gitano registran una media de 5,71 problemas mientras que para las personas de etnia no gitana está se sitúa en 4,12 problemas.

Gráfico 3.5. Número medio de problemas según nacionalidad



A partir de los datos de la tabla siguiente, se constata que las personas españolas acumulan mayor proporción de problemas que las extranjeras en todos las problemáticas planteadas. Además, se observa un porcentaje notablemente mayor de personas autóctonas en los siguientes problemas: situación de desempleo de larga duración, escasez de cualificación, problemas graves de conservación de la vivienda, de salud, violencia de género, problemas de drogodependencia y derivados de las excesivas cargas familiares de personas enfermas dependientes.

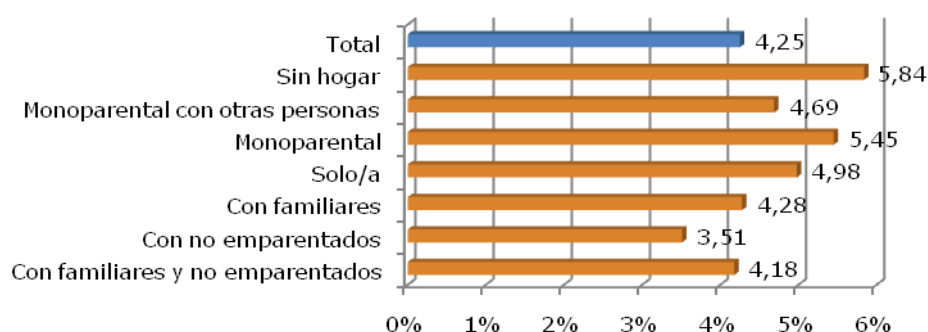
Tabla 3.3. Porcentaje de personas entrevistada según problemática y nacionalidad (RM)

Problemáticas	Español	Extranjero	Total
Desempleo	81,7	80,7	81,0
Falta de alimentos	69,9	70,3	70,2
Desempleo de larga duración (superior a 12 meses)	60,8	42,2	49,2
Falta de cualificación	55,6	45,2	49,2
Problemas económicos con la vivienda/desahucio	48,7	34,9	40,1
Excesivas cargas por ser familia monoparental	26,1	27,0	26,7
Problemas vivienda graves	30,1	19,7	23,6
Problemas afectivos	26,1	16,9	20,3
Problemas de salud, discapacidad grave	30,1	14,1	20,1
Violencia de género	15,7	7,6	10,5
Problemas, conflictos con hijos/as	10,5	8,8	9,4
Problemas familiares: algún miembro con adicciones	12,5	3,6	7,1
Excesivas cargas personas enfermas dependientes	11,1	4,8	7,0
Drogodependencia, adicciones	9,2	1,6	4,4
Otra	7,2	4,8	5,9

Finalmente, para completar el análisis de las problemáticas que afectan a la población entrevistada, se examina esta cuestión atendiendo a la situación de convivencia de estas personas.

Las personas que mayor número de problemas indican son las personas sin hogar (5,84), las que viven en hogares monoparentales (5,45), las que viven solas (4,98), así como en hogares monoparentales con otras personas (4,69).

Gráfico 3.6. Número medio de problemas según formas de convivencia



A la vista de los datos de la siguiente tabla, se observa cómo la situación de convivencia influye, de alguna manera, en la tipología e intensidad de los principales problemas indicados por la población entrevistada.

Tabla 3.4. Porcentaje de personas entrevistada según problemática y situación de convivencia (RM)

Problemáticas	Con familiares y no emparentados	Con no emparentados	Con familiares	Solo/a	Monoparental	Monoparental con otras personas	Total
Desempleo	80,5	83,3	80,3	76,0	70,9	81,8	81,0
Falta de alimentos	70,7	75,5	70,5	62,5	69,6	76,6	70,2
Desempleo de larga durac.	37,8	38,8	53,4	60,0	45,5	50,0	49,2
Falta de cualificación	57,3	38,8	47,9	58,3	50,9	55,8	49,2
Probl. eco.vivienda	34,1	29,2	41,4	52,0	44,6	30,8	40,1
Cargas por fam. monoparental	41,5	12,5	26,5	16,0	71,4	62,8	26,7
Problemas vivienda graves	15,9	14,6	25,2	44,0	30,9	19,5	23,6
Problemas afectivos	25,6	12,2	17,6	37,5	32,1	26,9	20,3
Problemas salud, discap. grave	15,9	16,3	18,1	50,0	35,7	15,4	20,1
Violencia de género	12,2	6,3	10,5	12,0	23,6	19,5	10,5
Probl. conflictos con hijos/as	11,0	2,1	10,5	8,3	23,6	11,7	9,4
Probl. famil.: adicciones	1,2	6,3	8,4	8,3	16,4	3,9	7,1
Cargas pers. enfermas depend.	2,4	2,1	10,1	4,2	20,0	7,7	7,0
Drogodependencia, adicciones	3,7	6,3	3,0	8,0	5,5	1,3	4,4
Otra	6,1	6,1	4,6		1,8	6,4	5,9

El desempleo genérico, el desempleo de larga duración, así como la falta de alimentos afectan en mayor medida a las personas que conviven en hogares compuestos por personas no emparentadas.

La falta de cualificación se da especialmente en personas que viven solas, en hogares monoparentales y en personas que viven tanto con familiares como con personas no emparentadas.

Los problemas de vivienda afectan en gran parte a las personas solas y las que forman hogares monoparentales. Asimismo, estas personas indican sufrir en mayor medida problemas de salud y afectivos.

Por último, las problemáticas derivadas de las excesivas cargas familiares de personas enfermas dependientes se dan especialmente entre las personas en hogares monoparentales.

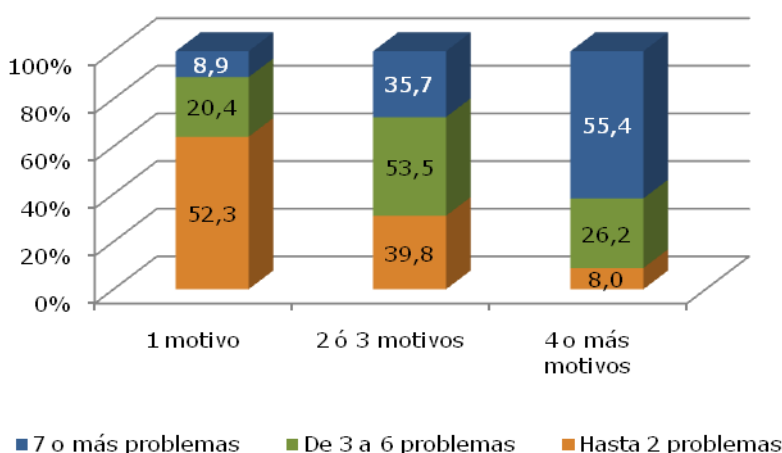
Una vez realizada la descripción de la población objeto de estudio, en cuanto a sus principales características sociodemográficas, su situación de convivencia y las problemáticas sociales que les afectan, pretendemos a través de los capítulos siguientes, indagar en la composición y funcionamiento de las redes, tanto institucionales como personales y familiares, en las que se apoyan estas personas en situación de vulnerabilidad.

4 Relación con Cáritas

4.1. Demandas de la población en situación de vulnerabilidad y exclusión

Como ya hemos visto, el 64,6% de la población entrevistada que se encuentra en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social en la Diócesis de Madrid manifiesta tener entre 3 y 6 problemas. De ellos, el 53,5% manifiesta que tiene 2 ó 3 motivos por los que demandar ayuda; un 26,2% manifiesta 4 o más motivos y un 20,4% declara tener un motivo por el que pedir ayuda. Referente al 13,8% de la población que ha manifestado padecer 7 problemas o más, se observa que más de la mitad tiene 4 o más motivos para demandar ayuda.

Gráfico 4.1. Número de motivos declarados para demandar ayuda según el índice de problemas de la población

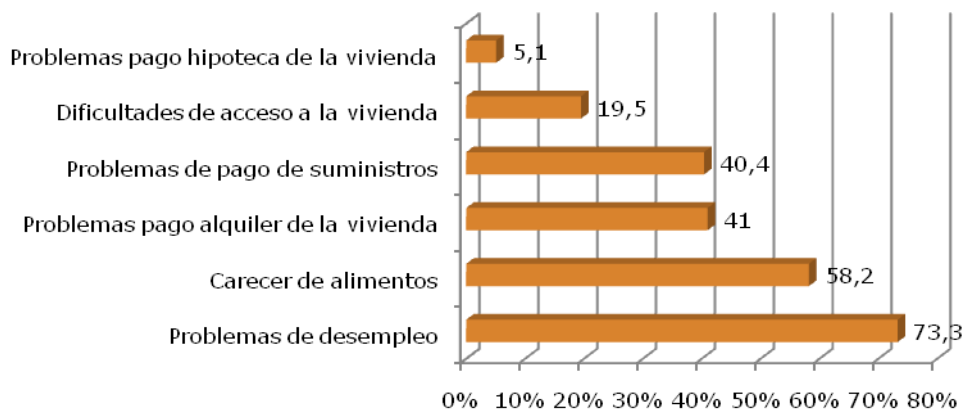


Para discernir cuáles son los problemas por los que la población en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social acude a Cáritas, se solicitó a la población entrevistada que señalara de entre una lista cerrada de motivos, aquéllos por los que había acudido a Cáritas. En total se han obtenido 916 respuestas, siendo 2,2 la media de respuestas por persona. Es decir, una misma persona puede tener más de un motivo por el que ir a Cáritas, siendo la media algo más de dos motivos.

Entre los problemas por los que se demanda ayuda a Cáritas destaca principalmente el desempleo, con un 73,3% de los casos. Como ya hemos visto anteriormente, la mayor parte de las personas entrevistadas (81%) se encuentra en situación de desempleo y casi la mitad en desempleo de larga duración (49,2%).

Seguidamente encontramos la carencia de alimentos (58,2%), los problemas con el pago del alquiler de la vivienda (41%), los problemas de pago de suministros (40,4%) y las dificultades de acceso a la vivienda (19,5%). El motivo que remite a los problemas con el pago de la hipoteca de la vivienda es el que menor proporción de casos presenta (5,1%).

Gráfico 4.2. Porcentaje de personas según motivos por los que acuden a Caritas (RM)



El problema del desempleo es un motivo de mayor peso entre los varones que entre las mujeres, con un 85,8% y un 69,1% respectivamente. En ellas, se observa un elevado número de casos cuyo motivo para acudir a Cáritas es la carencia de alimentos (65,5%).

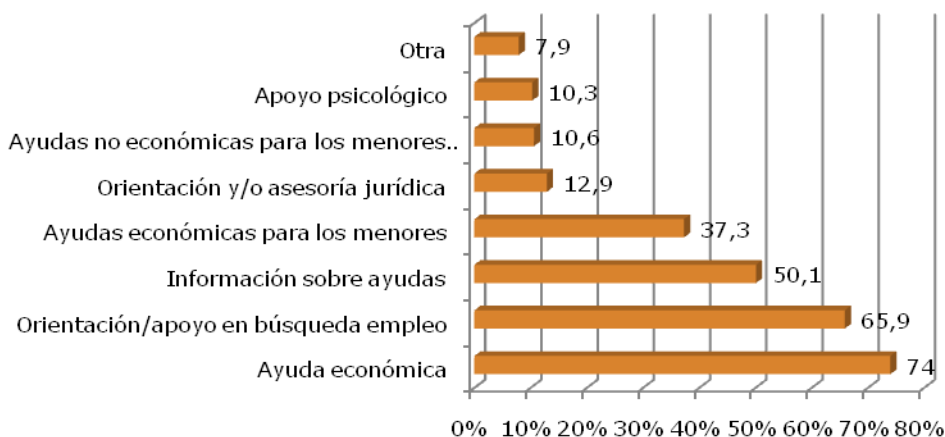
Según la nacionalidad de quienes acuden a Cáritas, entre las personas españolas se advierte un mayor porcentaje de personas que acuden por problemas con el pago de suministros (54%) y porque tienen dificultades para acceder a una vivienda (21,8%). Entre las personas de nacionalidad extranjera destaca el problema del desempleo (79%).

Tabla 4.1. Porcentaje de personas según los motivos por los que acuden a Caritas por de variables demográficas básicas (RM).

	Problemas de desempleo	Carecer de alimentos	Problemas con el pago del alquiler de la vivienda	Problemas de pago de suministros	Dificultades de acceso a la vivienda	Problemas con el pago de la hipoteca de la vivienda
Grupos de edad						
18-24	78,5	56,5	37,5	30,9	20,2	0,0
25-35	70,1	60,1	45,1	45,0	17,6	6,4
36-45	75,4	58,3	42,7	38,5	22,7	3,2
46-65	75,8	55,3	33,2	40,3	18,0	9,5
Mayor 65	40,1	60,1	19,8	39,4	0,0	0,0
Sexo						
Varón	85,8	36,9	40,2	32,2	19,5	7,6
Mujer	69,1	65,5	41,3	43,3	19,5	4,3
Nacionalidad						
Española	64,1	61,2	41,3	54,0	21,8	6,8
Extranjera	79,0	56,4	40,9	32,2	18,1	4,1
Total motivos	73,3	58,2	41,0	40,4	19,5	5,1

Una vez acuden a Cáritas, la mayor parte de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social solicitan ayuda económica (74% de los casos), orientación y apoyo en la búsqueda de empleo (65,9%) e información sobre ayudas (50,1%). Con menor porcentaje de casos encontramos la demanda de ayudas económicas para los/as menores (37,3%) y de servicios de orientación y asesoría jurídica (12,9%). Por último, los recursos menos demandados por la población entrevistada son los relacionados con las ayudas no económicas para los menores, (apoyo escolar, centros abiertos, etc.) (10,6%) y con el apoyo psicológico (10,3%).

Gráfico 4.3. Porcentaje de personas según demandas que plantean a Cáritas (RM)



Si analizamos el tipo de ayudas que se demandan a Cáritas en función de la edad de las personas atendidas, advertimos, en primer lugar, la mayor demanda por parte de las personas usuarias más jóvenes (menores de 36 años) de ayudas económicas para los menores. Asimismo, se observa la existencia de una relación inversa entre la edad de las personas atendidas por Cáritas y la solicitud de orientación y/o asesoría jurídica. Así, a menor edad de éstas, mayor proporción de demandas de este tipo de servicio.

Por sexos, se observa la existencia entre las mujeres de un mayor porcentaje de casos que solicitan ayudas económicas y no económicas para los menores (42,8% y 12,5%). Entre los varones hay, en cambio, un mayor porcentaje de casos que demandan servicios de orientación y apoyo en la búsqueda de empleo (75,4%).

Atendiendo a la nacionalidad de las personas atendidas por Cáritas, entre los extranjeros destaca la demanda de orientación y apoyo en la búsqueda de empleo (72,4%), así como la demanda de servicios de orientación y/o asesoría jurídica (14,3%). Por su parte, las personas españolas demandan en mayor medida ayudas económicas (78,9%), de información sobre ayudas (55,4%) y de apoyo psicológico (12,4%).

Tabla 4.2. Porcentaje de personas según demandas que plantean a Cáritas ayuda por variables demográficas básicas (RM)

	Ayuda económica	Información sobre ayudas	Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo	Orientación y/o asesoría jurídica	Apoyo psicológico	Ayudas económicas para los menores	Ayudas no económicas para los menores	Otra
Grupos de edad								
18-24	73,3	51,9	61,4	22,7	12,3	54,2	7,6	9,2
25-35	76,1	50,0	66,2	17,7	8,3	44,3	10,8	5,8
36-45	74,6	49,2	68,6	10,5	11,7	36,9	11,1	8,5
46-65	69,2	52,7	65,5	4,4	11,6	17,5	9,9	11,0
Mayor 65	66,5	33,4	33,5	0,0	0,0	16,8	16,8	0,0
Sexo								
Varón	70,0	43,0	75,4	10,0	9,8	20,9	4,8	11,8
Mujer	75,3	52,5	62,7	13,9	10,5	42,8	12,5	6,6
Nacionalidad								
Español	78,9	55,4	55,4	10,6	12,4	33,2	14,4	9,8
Extranjero	70,9	46,8	72,4	14,3	9,1	39,9	8,2	6,7
Total ayudas	74,0	50,1	65,9	12,9	10,3	37,3	10,6	7,9

Según el tipo de hogar que conforman las personas que acuden a Cáritas para solicitar ayuda y apoyo, las personas que residen en hogares monoparentales son quienes presentan un mayor porcentaje de casos de solicitud de ayuda económica (83,5%). Asimismo, destacan entre estas personas, las demandas de ayudas económicas para los menores (65,1%).

Por otro lado, resulta relevante mencionar el elevado porcentaje de personas sin hogar que solicitan otro tipo de ayudas a Cáritas (83,7%), así como servicios de apoyo psicológico (32,6%).

Tabla 4.3. Porcentaje de personas según demandas que plantean a Cáritas por tipo de hogar (RM)

	Ayuda económica	Información sobre ayudas	Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo	Orientación y/o asesoría jurídica	Apoyo psicológico	Ayudas económicas para los menores	Ayudas no económicas para los menores	Otra
Tipo de hogar								
Mono parental	83,5	66,0	52,9	15,9	17,1	65,1	20,3	7,9
Mono parental con otras personas	66,3	47,5	65,9	10,4	7,8	54,9	12,0	4,3
Resto de hogares	75,9	47,4	68,6	13,1	8,8	27,5	8,5	6,1
Sin hogar	30,2	52,8	68,7	9,5	32,6	0,0	0,0	83,7
Total ayudas	74,0	50,1	65,9	12,9	10,3	37,3	10,6	7,9

En general se observa una relación directa entre los motivos por los que las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social acuden a Cáritas a solicitar ayuda y la demanda de ayudas que realizan. Así, cuantos más motivos de demanda manifiestan, mayor proporción de casos que solicitan prácticamente todos los tipos de ayudas. En este sentido, destaca la demanda de ayuda económica, información sobre ayudas y orientación y apoyo en la búsqueda de empleo. Sin embargo, esta relación se rompe en lo relativo a las ayudas no económicas para los menores y a “otro tipo de ayudas” donde la proporción de personas que solicita estos servicios y manifiesta tener un único motivo para acudir a Cáritas, es mayor que la registrada por las personas que manifiestan 2 o 3 motivos de ayuda.

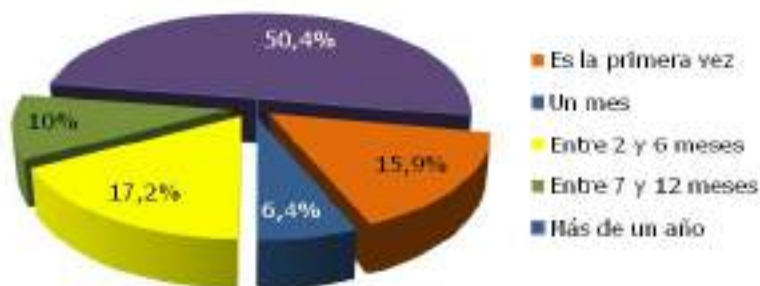
Tabla 4.4. Porcentaje de personas según demandas que plantean a Cáritas por número de motivos por los que solicitan ayuda (RM).

Tipo de ayuda	1 motivo	2 ó 3 motivos	4 o más motivos	Total ayudas
Ayuda económica	41,6	82,6	89,9	74,0
Información sobre ayudas	18,4	50,3	80,7	50,1
Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo	59,0	62,3	79,3	65,9
Orientación y/o asesoría jurídica	8,2	10,7	21,5	12,9
Apoyo psicológico	3,5	6,9	23,3	10,3
Ayudas económicas para los menores	13,3	40,5	55,0	37,3
Ayudas no económicas para los menores	9,3	7,7	17,0	10,6
Otra	9,6	6,6	8,6	7,9

4.2. Trayectoria de la población vulnerable y excluida en Cáritas

En relación con el tiempo que las personas entrevistadas llevan acudiendo a Cáritas para solicitar ayuda y/o apoyo, cabe indicar el elevado porcentaje de personas que llevan más de un año vinculadas a esta entidad (50,4%). El 27,2% lleva acudiendo a Cáritas entre 2 meses y un año y para el 15,9% ésta es la primera vez que acuden a esta entidad.

Gráfico 4.4. Distribución porcentual de la población según el tiempo que hace que acude a Cáritas



Según la edad de las personas atendidas, se observa que quienes tienen más de 65 años son quienes llevan en mayor proporción (71,4%) más de un año acudiendo a Cáritas para recibir ayuda. Entre las personas más jóvenes se encuentra, en cambio, la mayor proporción de las que acuden por primera vez (29,7%). A pesar de esto, merece la pena comentar la existencia en todos los grupos de edad de una mayoría de personas que llevan más de un año siendo atendidos por esta entidad.

Por sexos se observa que más de la mitad de las mujeres que acuden a Cáritas lleva más de un año haciéndolo, mientras que en los varones esta proporción es del 34,3%. Entre ellos, hay mayor proporción de atendidos que acuden por primera vez (23,5%) que entre ellas (13,3%).

El 36,4% de las personas sin hogar que son atendidas por Cáritas, llevan más de un año recibiendo ayuda por esta entidad; el 27,3% lleva entre 6 y 12 meses y para el 18,2% es la primera vez. Entre las personas con hogar que son atendidas por Cáritas, el porcentaje de personas que llevan más de un año recibiendo apoyo se eleva al 50,6%.

En relación al número de problemas que padece la población que acude a Cáritas, se observa que el 56,4% de las personas que declaran padecer 7 o más problemas lleva más de un año acudiendo a esta institución para recibir ayuda. Entre la población que presenta un número de problemas menor, hasta dos problemas, encontramos la mayor proporción de personas que han acudido por primera vez (18,4%).

En la misma línea, el 52,8% de la población que afirma tener al menos 4 motivos para acudir a solicitar ayuda a Cáritas, lleva más de un año acudiendo a esta entidad, reduciéndose al 47,6% en el caso de las personas que tienen un único motivo para solicitar ayuda.

Tabla 4.5. Distribución porcentual de la población según el tiempo que hace que acude a Cáritas

	Es la primera vez	Un mes	Entre 2 y 6 meses	Entre 7 y 12 meses	Más de un año	Total
Grupos de edad						
18-24	29,7	16,2	16,2	5,5	32,4	100,0
25-35	12,6	7,0	16,1	6,3	58,0	100,0
36-45	13,2	3,5	18,8	14,5	50,0	100,0
46-65	21,1	7,0	18,3	9,9	43,7	100,0
Mayor 65	14,3	0,0	0,0	14,3	71,4	100,0
Sexo						
Varón	23,5	8,8	22,5	10,9	34,3	100,0
Mujer	13,3	5,6	15,3	10,0	55,8	100,0
Personas con hogar o sin hogar						
Hogar	16,0	6,4	16,8	10,2	50,6	100,0
Sin hogar	18,2	9,1	27,3	9,0	36,4	100,0
Índice problemas						
Hasta 2 problemas	18,4	6,9	18,4	9,2	47,1	100,0
De 3 a 6 problemas	17,0	7,3	15,1	10,0	50,6	100,0
7 o más problemas	5,5	1,8	25,5	10,8	56,4	100,0
Índice motivos acudir						
1 motivo	15,5	13,6	13,6	9,7	47,6	100,0
2 ó 3 motivos	19,8	4,2	17,2	7,8	51,0	100,0
4 o más motivos	9,4	2,8	20,8	14,2	52,8	100,0

4.3. Itinerario de la población vulnerable y excluida hasta Cáritas

Dos de cada cinco personas (44,1%) que han acudido a Cáritas han sido derivados/as por la parroquia. Un 37% ha acudido por iniciativa propia y un 18,9% ha sido derivado por otros Servicios Sociales de Base.

Gráfico 4.5. Distribución porcentual de la población según el canal de acceso a Cáritas

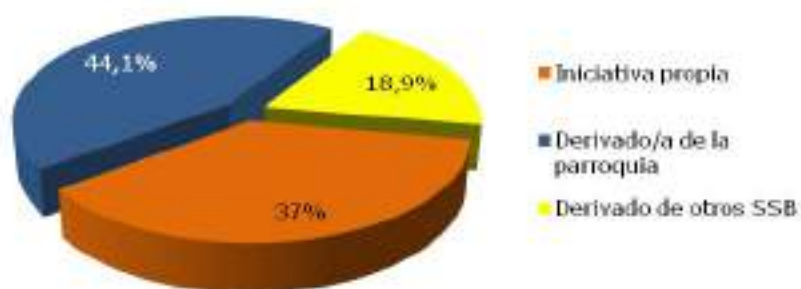


Tabla 4.6. Distribución porcentual de la población según el canal de acceso a Cáritas por variables sociodemográficas básicas

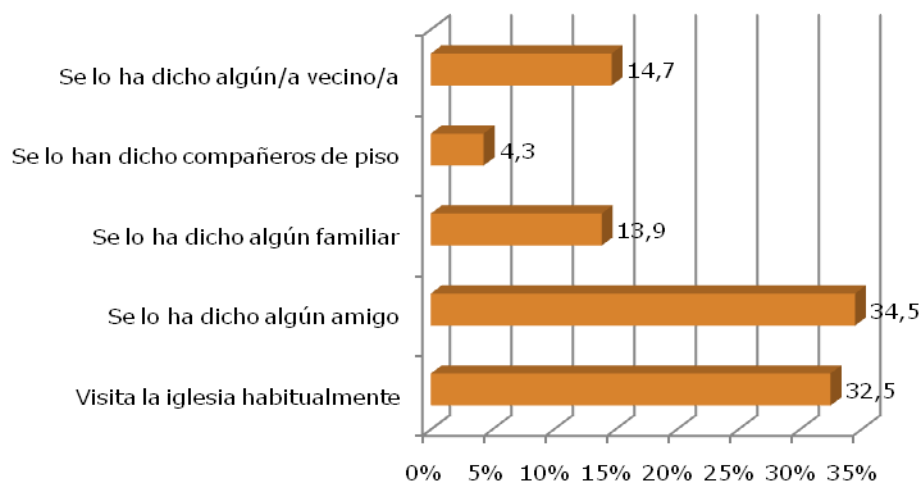
	Iniciativa propia	Derivado/a de la parroquia	Derivado de otros SSB	Total
Grupos de edad				
18-24	37,8	48,6	13,5	100,0
25-35	30,1	51,0	18,9	100,0
36-45	40,0	38,6	21,4	100,0
46-65	43,1	37,5	19,4	100,0
Mayor 65	50,0	50,0		100,0
Sexo				
Varón	35,3	46,1	18,6	100,0
Mujer	37,5	43,5	18,9	100,0
Personas con hogar o sin hogar				
Hogar	36,2	45,2	18,6	100,0
Sin hogar	70,0		30,0	100,0
Índice Problemas				
Hasta 2 problemas	48,3	41,4	10,3	100,0
De 3 a 6 problemas	33,5	44,6	21,9	100,0
7 o más problemas	35,7	44,6	19,6	100,0
Índice motivos acudir				
1 motivo	44,2	43,3	12,5	100,0
2 ó 3 motivos	38,3	44,6	17,1	100,0
4 o más motivos	27,1	43,9	29,0	100,0

Atendiendo a las variables sociodemográficas básicas, sexo y edad, no se observan grandes diferencias en el modo en que las personas entrevistadas han acudido a Cáritas. Si bien entre los menores de 35 años hay una mayor proporción de personas que ha acudido derivado de la parroquia, entre las persona con edades comprendidas entre los 36 y los 64 años se aprecia una mayor proporción que ha acudido por iniciativa propia.

El 70% de las personas sin hogar ha acudido a Cáritas por iniciativa propia. Entre estas personas encontramos, también, el porcentaje más alto de derivación desde los Servicios Sociales de Base (30%).

Entre las personas que fueron derivadas por la parroquia, el 67,5% llegó a ésta porque se lo había dicho alguien de su entorno: a un 34,5% se lo había dicho algún amigo; a un 14,7% se lo había dicho algún vecino; a un 13,9% algún familiar y a un 4,3% se lo habían dicho compañeros de piso. El 32,5% restante acudió a la parroquia porque la visita habitualmente.

Gráfico 4.6. Distribución porcentual de la población según el canal de acceso a la parroquia



Si examinamos la forma en que las personas entrevistadas llegaron a la parroquia en función de la edad, se observa en primer lugar, la presencia de una mayor proporción de casos que acudieron a la parroquia porque la visitan habitualmente entre las personas con edades comprendidas entre los 36 y los 45 años (48,2%) y entre las mayores de 65 años (33,3%).

Entre los jóvenes de 18 a 24 años que han acudido a la parroquia, el 36,8% lo ha hecho porque se lo ha dicho algún familiar. Con una proporción muy similar encontramos a los que mencionan haber acudido porque se lo ha dicho alguien de su entorno (36,9%).

Tabla 4.7. Distribución porcentual de la población según canal de acceso a la parroquia por variables sociodemográficas básicas

	Visita la iglesia habitualmente	Se lo ha dicho algún familiar	Se lo ha dicho alguien de su entorno (amigo, compañero de piso, vecino, etc.)	Total
Grupos de edad				
18-24	26,3	36,8	36,9	100,0
25-35	25,4	9,9	64,7	100,0
36-45	48,2	10,7	41,1	100,0
46-65	24,0	12,0	64,0	100,0
Mayor 65	33,3	33,3	33,3	100,0
Sexo				
Varón	22,7	18,2	59,1	100,0
Mujer	35,7	12,4	51,9	100,0
Índice Problemas				
Hasta 2 problemas	22,2	13,9	63,9	100,0
De 3 a 6 problemas	33,0	15,2	51,8	100,0
7 o más problemas	45,8	8,3	45,6	100,0
Índice motivos acudir				
1 motivo	25,6	14,0	61,0	100,0
2 o 3 motivos	29,8	17,9	52,3	100,0
4 o más motivos	44,4	6,7	48,9	100,0

Por sexos, cabe señalar la mayor proporción de mujeres que visitan la iglesia habitualmente (35,7%) en relación con los varones (22,7%). A su vez, entre quienes tienen más problemas y más motivos para demandar ayuda a Cáritas encontramos una mayor proporción que ha acudido a la parroquia porque visita la iglesia habitualmente. En este sentido, se da una relación inversamente proporcional entre el número de problemas sociales acumulados y los motivos mencionados para acudir a los centros de Cáritas, y la disponibilidad de información a este respecto por parte de la familiar. Efectivamente, las personas con 7 o más problemas y/o 4 o más motivos manifiestan recibir, en menor medida, dicha información por parte de algún familiar.

En relación con las personas entrevistadas que han acudido a Cáritas derivadas desde otros Servicios Sociales de Base, el 69,7% ha sido derivado desde algún centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento. En relación con el resto de entidades de Servicios Sociales, se observa la existencia de proporción significativamente inferiores de derivación, no superando en ningún caso el 6,3% de los casos.

Tabla 4.8. Distribución porcentual de la población entrevistada según entidad de Servicios Sociales de Base que les ha derivado

Servicios Sociales de Base	%
Ctro. de Servicios Sociales del Ayuntamiento	69,2
Salud Mental	2,8
Centro Municipal de Salud	1,4
Cruz Roja	2,8
Asociaciones de mujeres	4,7
Asociaciones de apoyo a inmigrantes	6,3
Asociaciones de apoyo a drogodependientes	0,2
Otras	12,5
Total	100,0

Asimismo, cabe indicar que del total de los usuarios de Cáritas Madrid que han acudido derivados desde algún Servicio Social de Base, el 56,1% ha sido derivado de forma oficial, mientras que un 43,9% lo ha sido de modo extraoficial, es decir, de modo verbal, telefónico, etc.

Además, un 4% de la población entrevistada ha sido derivada desde otra unidad de Cáritas. De ellos, la mayor parte procede de centros y programas específicos de esta institución (CEDIA, UACI, VIS,...) o de otra vicaría distinta de la que les corresponde.

Por último, merece la pena señalar que un 67,8% de la población en situación de vulnerabilidad y exclusión social ha acudido a otra entidad de Servicio Social, frente al 32,2% que sólo ha acudido a Cáritas.

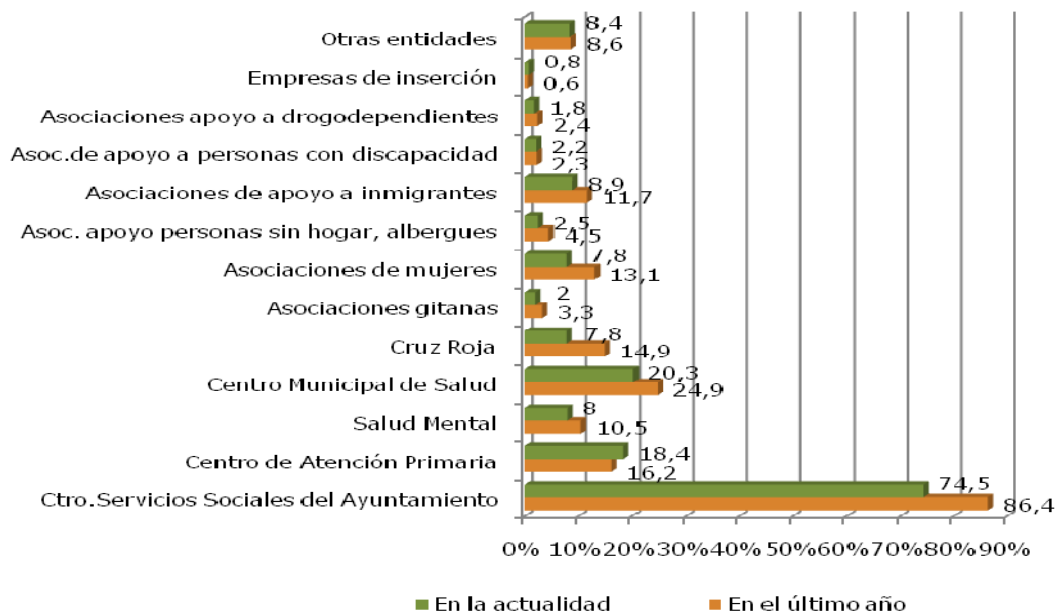
5. Relación con otros Servicios Sociales

En el presente apartado analizaremos las relaciones que las personas usuarias de los servicios y recursos de Cáritas Madrid han mantenido o mantienen con otros servicios sociales ajenos a los promovidos por esta organización. Por tanto, se considerarán aspectos relativos a la asistencia de otras entidades de apoyo, las problemáticas a las que se enfrentan las personas usuarias, si continúan o no utilizando dichos canales de ayuda y en caso negativo, las posibles motivaciones para no seguir acudiendo a estos servicios. Por último, se abordarán cuestiones relativas al tipo de prestaciones que han recibido, al margen de las proporcionadas por Cáritas, así como la entidad que se las ha facilitado.

5.1. Uso de otras Entidades de Apoyo

Si centramos la atención en el uso que las personas entrevistadas han hecho de Entidades de apoyo distintas a Cáritas Madrid, se puede observar que éstas han acudido mayoritariamente a Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento (86,4%). Asimismo, los centros municipales de salud (24,9%) y los centros de atención primaria, registran proporciones de uso elevadas. Ahora bien, si analizamos la asistencia a estas entidades en la actualidad, se advierte que aunque la tendencia es la misma, la magnitud es menor. Es decir, los centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento, los centros municipales de salud y los centros de atención primaria continúan siendo las entidades más utilizadas aunque su uso se ha visto reducido.

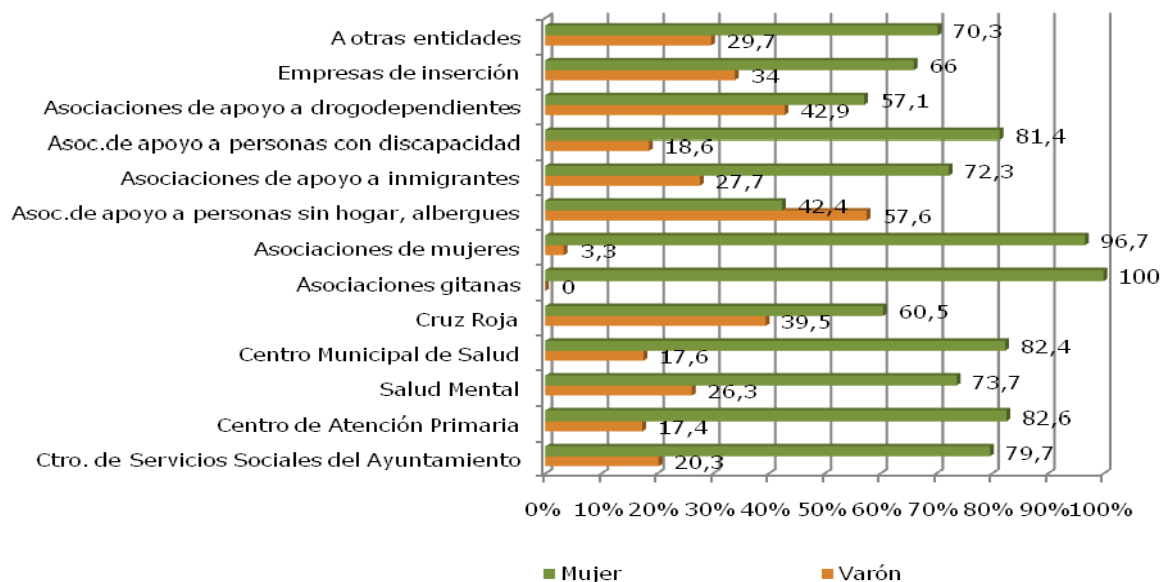
Gráfico 5.1. Porcentaje de personas según uso de otras Entidades de apoyo (RM)



Si analizamos la utilización de otras entidades de apoyo en función del sexo de las personas entrevistadas, podemos indicar la existencia de un mayor uso por parte de las mujeres de prácticamente todas las entidades de apoyo. Así, las mujeres acudieron a los centros municipales de salud en una proporción significativamente superior que los hombres (84,4% y 17,6%, respectivamente).

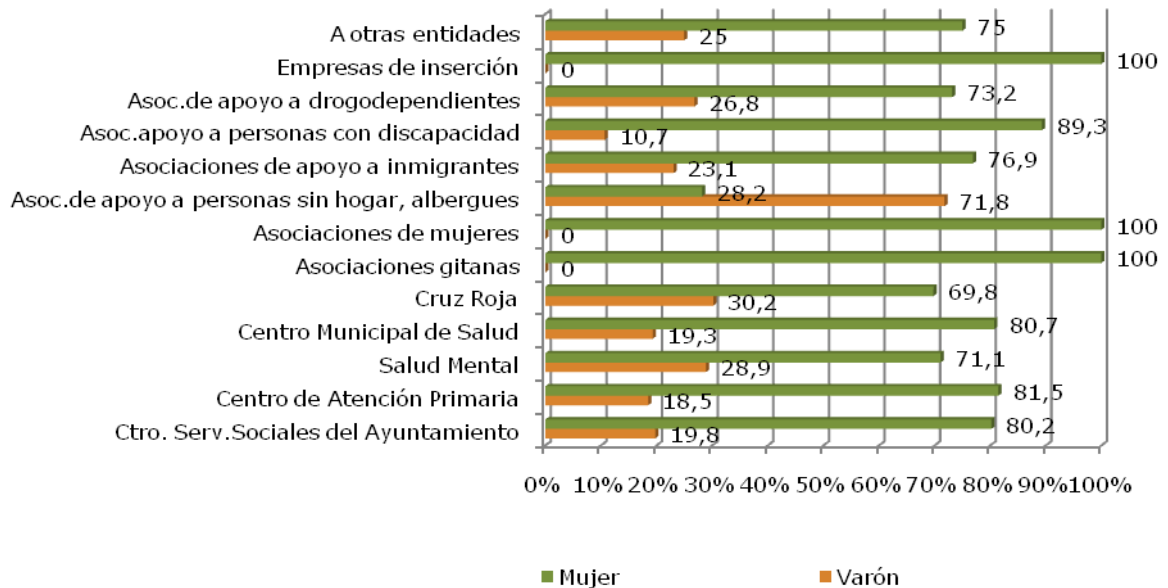
Por otro lado, resulta relevante señalar el caso de otras dos entidades de apoyo como las asociaciones gitanas, a las que sólo han acudido solicitando ayuda mujeres y las asociaciones de apoyo a personas sin hogar (albergues) donde los varones (57,6%) superan a las mujeres (42,4%).

Gráfico 5.2. Distribución porcentual del uso de otras Entidades de apoyo en el último año en función del sexo



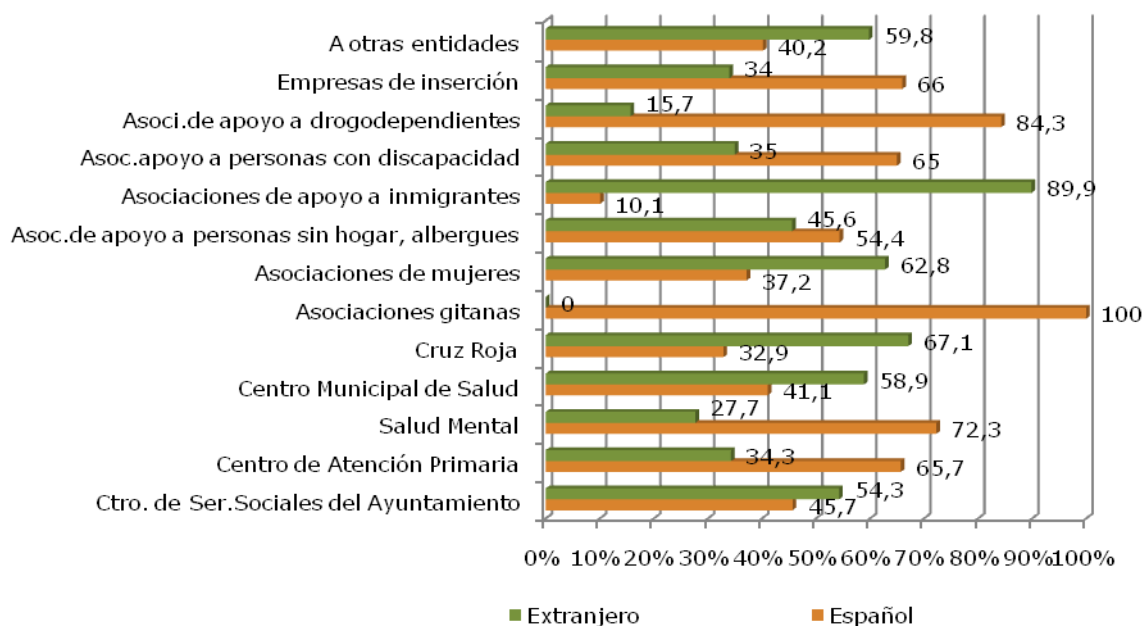
Del mismo modo, si se consideran sólo los usos actuales de las Entidades de apoyo diferentes a Cáritas, se puede observar la misma distribución que hemos mencionado anteriormente, si bien las diferencias entre sexos se han visto aumentadas. Es decir, el uso actual de Entidades de apoyo está aún más feminizado que el que se realizó durante el último año. Claros ejemplos son las de las Asociaciones gitanas, las empresas de inserción o las Asociaciones de mujeres, donde sólo han acudido éstas a solicitar ayuda. Sólo en las Asociaciones de apoyo a personas sin hogar, al igual que ocurría en el anterior gráfico, se observa una mayor presencia de varones (71,8% frente al 28,2% de mujeres).

Gráfico 5.3. Distribución porcentual del uso de otras Entidades de apoyo en la actualidad en función del sexo



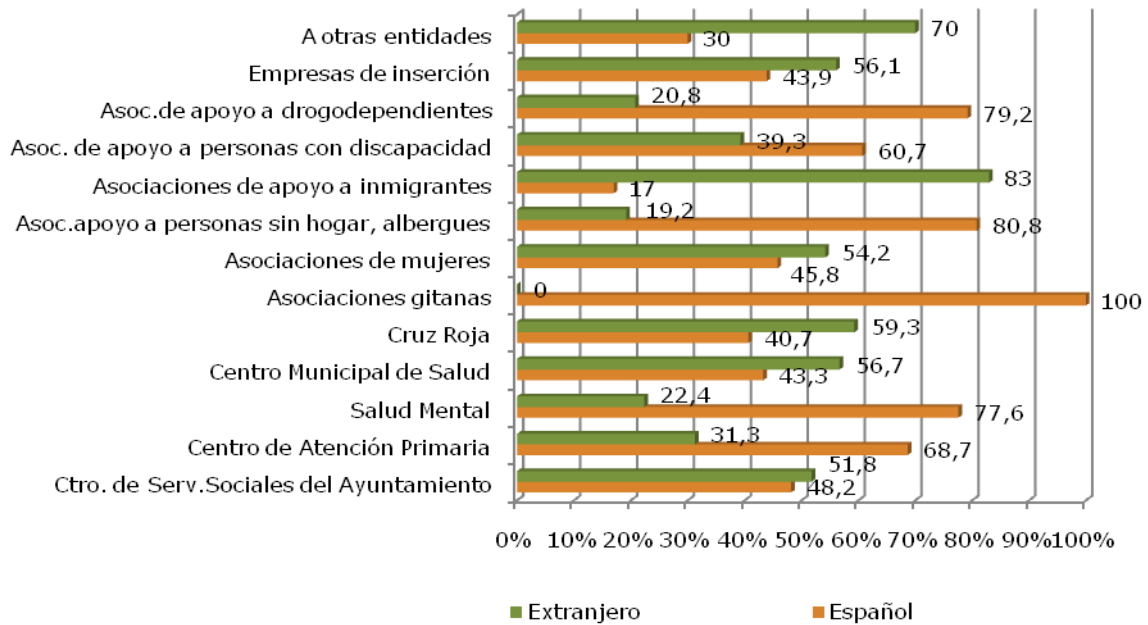
Para poder determinar el perfil de las personas usuarias de otros Servicios Sociales diferentes a Cáritas, es preciso reparar también en la variable nacionalidad. En este sentido, se advierte un mayor uso de las personas extranjeras de las asociaciones de apoyo a inmigrantes, las asociaciones de mujeres, la Cruz Roja y el Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento. Por su parte, las personas de nacionalidad española destacan sobre todo en el uso de asociaciones gitanas, asociaciones de apoyo a personas drogodependientes, Salud Mental y Empresas de Inserción.

Gráfico 5.4. Distribución porcentual del uso de otras Entidades de apoyo en el último año en función de la nacionalidad



Como viene sucediendo hasta el momento, el uso que hacen en la actualidad las personas entrevistadas de otras entidades de apoyo, atendiendo a su nacionalidad no varía prácticamente de la realizada en el último año. Las personas extranjeras continúan en mayor medida haciendo uso de dichos servicios, salvo en los casos anteriormente señalados (asociaciones gitanas, asociaciones de apoyo a personas drogodependientes, Salud Mental y Empresas de Inserción). Aún así, las diferencias registradas en función de la variable nacionalidad se reducen en relación con las del último año.

Gráfico 5.5. Distribución porcentual del uso de otras Entidades de apoyo en la actualidad en función de la nacionalidad



Por otro lado, es preciso tener en cuenta el número de problemas por los que se ven afectadas las personas objeto de estudio. Para ello, y como se ha comentado en capítulos anteriores, se ha clasificado a la población entrevistada en tres niveles de afectación en función del número de problemas que presentan. Estas son: afectación moderada (2 o menos problemas), afectación grave (entre 3 y 6), y afectación muy grave (más de 7). Así, en las asociaciones de apoyo a personas drogodependientes, un 45,3% está en situación de afectación muy grave y el restante 54,7% en situación de afectación grave. Del mismo modo, las asociaciones de apoyo a personas con discapacidad muestran idéntica tendencia: 32,3% en situación muy grave y 67,7% en situación grave. Asimismo, las personas usuarias de los Centros Municipales de Salud, de asociaciones gitanas, de mujeres, de apoyo a personas sin hogar, de personas con discapacidad, de personas drogodependientes y de Empresas de Inserción, presentan niveles muy altos de afectación grave o muy grave.

Similares tendencias se observan al considerar los usos actuales de los Servicios Sociales diferentes de Cáritas. Altos niveles de afectación (grave y muy grave) que se correlacionan con los datos del último año. Es decir, aquellas personas usuarias que han acudido a Servicios Sociales y que tenían niveles altos en cuestión de número de problemáticas, continúan en la actualidad acudiendo a los Centros de Servicios Sociales y presentan un número similar de problemas.

Tabla 5.1. Distribución porcentual del uso de otras Entidades de apoyo en el último año en función del número de problemas

	Hasta 2 problemas	De 3 a 6 problemas	7 o más problemas	Total
Ctro. de Servicios Sociales del Ayuntamiento	14,4	67	18,6	100
Centro de Atención Primaria	11,8	62,9	25,3	100
Salud Mental	10,8	28,4	60,8	100
Centro Municipal de Salud	1,7	63,3	35	100
Cruz Roja	10,3	66,3	23,3	100
Asociaciones gitanas	0	62,3	37,7	100
Asociaciones de mujeres	3,3	63,4	33,4	100
Asociaciones de apoyo a personas sin hogar	0	84,5	15,5	100
Asociaciones de apoyo a inmigrantes	13,2	75,8	11	100
Asociaciones de apoyo a personas con discapacidad	0	67,7	32,3	100
Asociaciones de apoyo a drogodependientes	0	54,7	45,3	100
Empresas de inserción	0	100	0	100
A otras entidades	21,3	52	26,7	100

Tabla 5.2. Distribución porcentual del uso de otras Entidades de apoyo en la actualidad en función del número de problemas

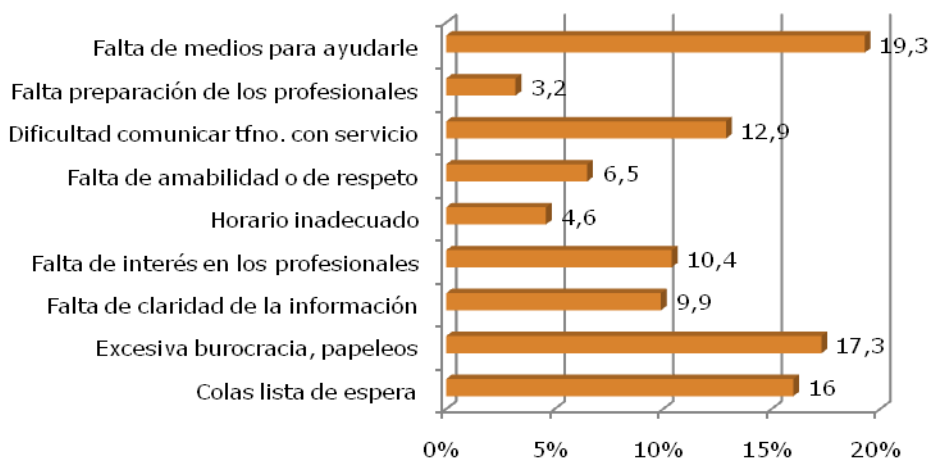
	Hasta 2 problemas	De 3 a 6 problemas	7 o más problemas	Total
Ctro. de Servicios Sociales del Ayuntamiento	10,9	68,1	21	100
Centro de Atención Primaria	11,9	54,1	34,1	100
Salud Mental	4,8	35,4	59,8	100
Centro Municipal de Salud	5,4	60,3	34,3	100
Cruz Roja	0	68,5	31,5	100
Asociaciones gitanas	0	58,6	41,4	100
Asociaciones de mujeres	5,5	58,5	36	100
Asociaciones de apoyo a personas sin hogar	0	72,1	27,9	100
Asociaciones de apoyo a inmigrantes	17,2	68,3	14,5	100
Asociaciones de apoyo a personas con discapacidad	0	81,1	18,9	100
Asociaciones de apoyo a drogodependientes	0	50,7	49,3	100
Empresas de inserción	0	100	0	100
A otras entidades	10,1	74,7	15,3	100

5.2. Problemática presentada al acudir a Centros de Servicios Sociales

En el presente subcapítulo se prestará atención a los diferentes problemas surgidos a la hora de acudir a los Centros de Servicios Sociales, al hecho de si han dejado de utilizar dichos servicios y recursos como consecuencia de dicha problemática, y finalmente, a las diversas motivaciones que les han llevado a abandonar dichos usos o apoyos.

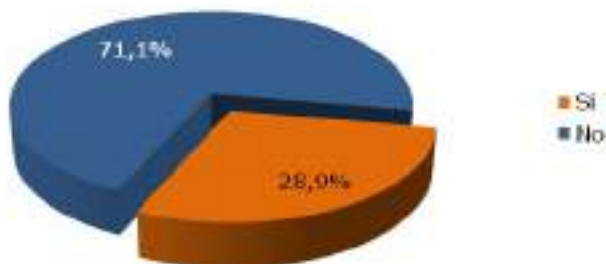
Así, en relación a los problemas a los que se han enfrentado las personas usuarias a la hora de acudir a Centros de Servicios Sociales diferentes a Cáritas, se observa que los más señalados son la falta de medios para ayudarles (19,3%), las colas en las listas de espera (16%) y la excesiva burocracia y papeleo (17,3%). En definitiva, se trata de problemas más relacionados con cuestiones administrativas y de gestión que de ámbito personal como el trato humano o la preparación de los profesionales.

Gráfico 5.6. Distribución porcentual de los problemas que se han presentado al acudir a los centros de Servicios Sociales



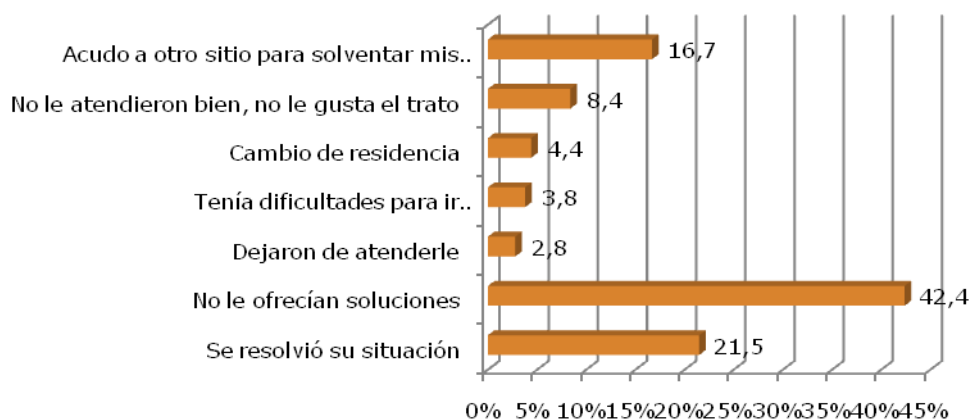
Es por ello por lo que si comparamos lo observado anteriormente, con los datos aportados sobre abandono en el uso de los recursos y servicios, se deduce que más de siete de cada diez (71,1%) no los han abandonado. Es decir, que aunque existen múltiples problemas que surgen a la hora de acudir o solicitar determinados recursos o servicios, estos no suponen un determinante para dejar de acudir a estos o no solicitarlos.

Gráfico 5.7. Distribución porcentual de los usuarios en función de si han dejado o no de acudir a los centros de Servicios Sociales



En última instancia, se preguntó a las personas que han dejado de acudir a los centros de Servicios Sociales las motivaciones que les han llevado a dejar de utilizar o solicitar estos recursos. Entre las razones mencionadas por éstas destacan que “no les ofrecían soluciones” (42,4%), que “se resolvió su situación” (21,5%) y que “acude a otro sitio para solventar sus problemas” (16,7%). Es decir, casi seis de cada diez (59,1%) han dejado de acudir a los Servicios Sociales porque consideran que no les pueden ayudar, mientras que dos de cada diez finalizaron la relación con los Servicios Sociales al resolverse la situación que les había llevado allí.

Gráfico 5.8. Distribución porcentual de las motivaciones para no continuar acudiendo a los Centros de Servicios Sociales



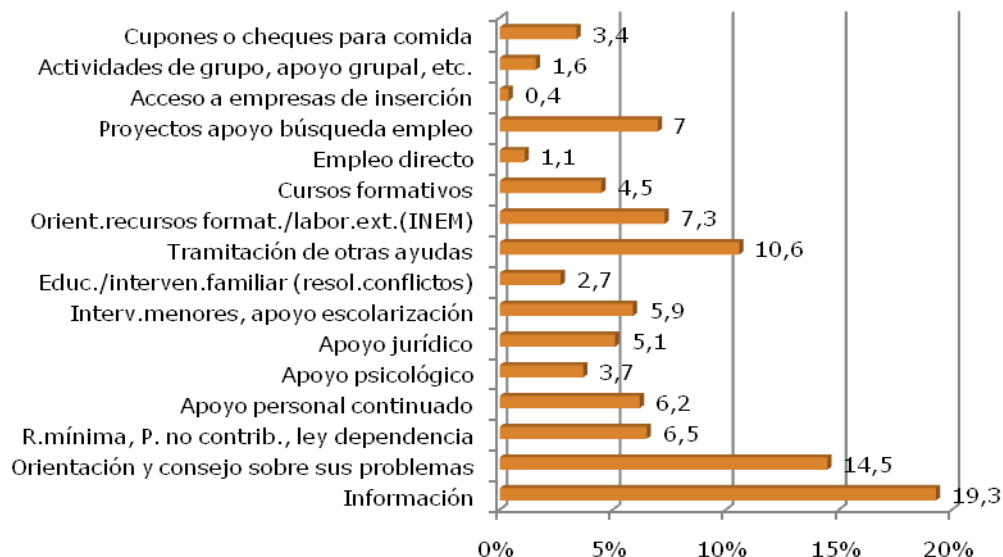
5.3. Tipos de prestaciones o servicios recibidos en los Servicios de Base o Unidades de Barrio

En este último subcapítulo, se abordan las prestaciones o servicios que los usuarios de Cáritas han recibido de los Servicios de Base o Unidades de Barrio en el último año. Se tienen en cuenta, además de si los han recibido o no, cuestiones tales como quién se los facilitó en el caso de que hayan sido beneficiarios de prestaciones o servicios, y en caso negativo si consideran que los necesitarían en la actualidad. Es decir, se plantea un doble análisis sustentado en la información facilitada por aquéllos que sí han hecho uso (comprendidos como "Beneficiarios"), y por otro lado, la información relativa a aquéllos que no habiendo hecho uso de éstos, consideran que necesitan algunas de las prestaciones o servicios considerados (denominados como "Necesidad" o "Demandantes").

Por tanto, los datos facilitados son producto de la relación entre diversas variables de las cuales se tienen en cuenta sólo las respuestas positivas. Es decir, en el caso de los "beneficiarios" y "necesidad" se toman sólo los valores positivos para cada una de las prestaciones o servicios considerados en el estudio, al igual que en las posteriores relaciones con otras variables tipo sexo, nacionalidad o tenencia o no de problemas de apoyo afectivo. Así, los porcentajes presentados han de ser comprendidos como tal y no sobre un total que sume el 100%.

En primera instancia, se presentan los diferentes recursos, servicios y prestaciones en función del peso relativo a su utilización. Así, se puede observar que principalmente destacan cinco: En primer lugar, la "información" (19,3%), seguida de la "orientación y consejo sobre sus problemas" (14,5%), la "tramitación de otras ayudas sociales: comedor, guarderías,..." (10,6%), la "orientación a recursos formativos o laborales externos (INEM)" (7,3%) y finalmente los "proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo" (7%). Estas cinco prestaciones más relevantes por su magnitud son, a priori, las que mayor información aportan en cuanto a quién las facilitó, como se verá posteriormente.

Gráfico 5.9. Porcentaje de personas según los tipos de prestación o servicios que han recibido de los Servicios Sociales de Base/Unidades de Barrio



Como se mencionaba con anterioridad, se enfrentan los datos relativos a los Beneficiarios y a las Necesidades, estableciéndose un “Diferencial”. Éste expresa literalmente la divergencia entre ambos aspectos y denota de un modo esclarecedor en que ámbitos se debería hacer mayor énfasis. Es decir, en términos económicos, se comprendería como el diferencial que muestra el desajuste entre lo que consideraríamos como oferta o demanda satisfecha y la demanda no satisfecha o necesidad.

Así, se observa que en todos los servicios o prestaciones consideradas existe un desajuste entre las necesidades no cubiertas y las solventadas, con la excepción de la “intervención con menores y apoyo a la escolarización”, dónde aunque existe cierta necesidad hay un mayor peso de beneficiarios que de demandantes. Sin embargo, aspectos como el “empleo directo” (-72,3%) o los “cupones o cheques para comida” (-61,2%) son excesivamente deficitarios.

Destacar, eso sí, que de todos los aspectos considerados, donde mayor peso hay de beneficiarios es en “información” (82,9%), “orientación y consejo sobre sus problemas” (63%) y “tramitación de otras ayudas sociales: comedor, guarderías,...” (48,9%). Por el contrario, donde existe una mayor necesidad es también en la “información” (84,2%), en el “empleo directo” (77,3%) y en los “cupones o cheques para comida” (76,9%).

Tabla 5.3. Porcentajes de los Beneficiarios y de las Necesidades de los usuarios de los Servicios de Base/Unidades de Barrio

	Beneficiarios	Necesidad	"Diferencial"
Información	82,9	84,2	-1,3
Orientación y consejo sobre sus problemas	63	65,2	-2,2
Renta mínima, pensión no contributiva, ley de dependencia	28,8	63,2	-34,4
Apoyo personal continuado	28,1	45,4	-17,3
Apoyo psicológico	16,6	29,6	-13
Apoyo jurídico	22,8	29,8	-7
Intervención con menores, apoyo escolarización	17,5	15,8	1,7
Educación/intervención familiar (resolución conflictos)	12,6	13,7	-1,1
Tramitación de otras ayudas	48,9	55,1	-6,2
Orientación a recursos formativos o laborales externos (INEM)	32,9	63,4	-30,5
Cursos formativos	20,6	67,2	-46,6
Empleo directo	5	77,3	-72,3
Proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo	31,4	64,5	-33,1
Acceso a empresas de inserción	1,9	29,1	-27,2
Actividades de grupo, apoyo grupal, etc.	7,5	27,9	-20,4
Cupones o cheques para comida	15,7	76,9	-61,2

En cuanto a la diferenciación por sexo, se advierte que en líneas generales existe un mayor peso de los varones en cuanto a los beneficiarios y a la necesidad. Así, si tomamos en cuenta el aspecto de la "información" se puede observar cómo un 85,7% son beneficiarios varones (frente al 82,4% de mujeres) y el 100% son varones en necesidad (82,4% de mujeres). Sin embargo, estas diferencias entre sexos no suponen una clara confrontación, es decir, aunque existe una cierta masculinización en los beneficiarios y en la necesidad, ésta no es significativa dada la reducida diferencia registrada entre ambos.

Tabla 5.4. Porcentajes de los Beneficiarios y de las Necesidades de los usuarios de los Servicios de Base/Unidades de Barrio en función del sexo

	Beneficiarios		Necesidad	
	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Información	85,7	82,4	100,0	82,4
Orientación y consejo sobre sus problemas	60,7	63,6	55,6	66,7
Renta mínima, pensión no contributiva, ley de dependencia	29,6	28,8	65,4	63,2
Apoyo personal continuado	22,2	29,4	39,1	47,0
Apoyo psicológico	14,5	17,3	16,7	32,5
Apoyo jurídico	14,8	25,1	14,3	34,3
Intervención con menores, apoyo escolarización	11,8	31,8	6,3	19,4
Educación/intervención familiar (resolución conflictos)	4,0	14,7	9,4	14,9
Tramitación de otras ayudas	40,0	50,8	50,0	55,7
Orientación a recursos formativos o laborales externos (INEM)	40,7	30,7	80,0	59,8
Cursos formativos	30,4	17,8	68,0	67,0
Empleo directo	5,6	5,1	94,3	72,5
Proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo	35,7	30,0	84,2	60,0
Acceso a empresas de inserción	1,9	2,0	41,2	26,1
Actividades de grupo, apoyo grupal, etc.	5,6	8,0	25,0	28,9
Cupones o cheques para comida	10,9	17,2	68,8	79,1

Paralelamente análisis anterior, se incluye la cuestión de la nacionalidad. Así, en el caso de los beneficiarios o “demanda satisfecha”, existe una mayor proporción de nacionales que de extranjeros en todos los casos, salvo en el apoyo jurídico (28,3% de extranjeros frente al 15,2% de españoles), en la tramitación de otras ayudas tipo guarderías o comedor (53,8% de extranjeros frente al 41,5% de nacionales) y en la intervención con menores, donde existe un 27,8% de extranjeros (2 décimas más que los nacionales).

Del mismo modo, al observar sólo la necesidad o “demanda insatisfecha”, se observa la misma tendencia que en el caso anterior, pero con matizaciones. Es decir, aunque existe un mayor peso de los nacionales sobre los extranjeros en determinadas necesidades, estos últimos alcanzan mayores proporciones en un mayor número de “demanda insatisfecha”. Es el caso de la información (85,7% extranjeros frente al 77,8% de españoles), la orientación y consejo sobre sus problemas (65,6% extranjeros, tres puntos porcentuales más que los autóctonos), la orientación a recursos formativos o laborales, la búsqueda de empleo y los cupones o cheques para comidas.

Tabla 5.5. Porcentajes de los Beneficiarios y de las Necesidades de los usuarios de los Servicios de Base/Unidades de Barrio en función de la nacionalidad

	Beneficiarios		Necesidad	
	Español	Extranjero	Español	Extranjero
Información	83,9	81,9	77,8	85,7
Orientación y consejo sobre sus problemas	63,2	62,8	62,5	65,6
Renta mínima, pensión no contributiva, ley de dependencia	43,9	16,7	64,4	63,2
Apoyo personal continuado	36,4	22,1	56,8	39,1
Apoyo psicológico	20,9	13,0	37,0	24,4
Apoyo jurídico	15,2	28,3	33,3	26,8
Intervención con menores, apoyo escolarización	27,6	27,8	19,6	13,5
Educación/intervención familiar (resolución conflictos)	21,0	6,4	16,4	12,0
Tramitación de otras ayudas	41,5	53,8	45,0	64,4
Orientación a recursos formativos o laborales externos (INEM)	38,5	29,0	57,4	67,1
Cursos formativos	21,5	19,9	59,3	72,8
Empleo directo	7,5	3,4	67,2	83,3
Proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo	33,3	30,2	55,0	70,3
Acceso a empresas de inserción	1,9	2,1	35,3	25,3
Actividades de grupo, apoyo grupal, etc.	9,5	6,1	30,6	26,1
Cupones o cheques para comida	18,1	14,3	71,7	80,5

En última instancia, para poder dilucidar claramente el perfil del beneficiario y del demandante o necesitado, incluimos la cuestión de si el usuario tiene o no problemas de apoyo afectivo. En cuanto a los beneficiarios, existe cierta diferenciación a favor de aquellos que no tienen problemas de corte afectivo. Es decir, los usuarios que señalan no tener problemas de apoyo afectivo o no tener deficiencias en su red de apoyo personal suponen, en la mayoría de los casos, un mayor peso en el uso y disfrute de los recursos y servicios, que los que destacan si tener dicha problemática. Aún así, las diferencias son mínimas salvo en el caso del apoyo personal continuado (36,8% para los que sí tienen problemas de apoyo frente al 21,2% de los que no), en el apoyo psicológico (20,2% los que sí frente al 12,5% de los que no) y en las actividades de grupo o de apoyo grupal (11,3% de los que afirman tener una red familiar deficitaria frente al 4,4% de los que no).

Idéntica tendencia se observa al considerar los necesitados o “demanda insatisfecha”, es decir, un mayor peso de demandantes de recursos y prestaciones dentro del grupo que posee una red familiar deficitaria (falta de apoyo afectivo). Sin embargo, existen algunas excepciones entre las que cabe destacar el servicio de información o los proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo, donde el peso de aquellos usuarios sin problemas de apoyo afectivo es mayor que el de los usuarios que manifestaron tener problemas en este sentido.

Tabla 5.6. Porcentajes de los Beneficiarios y de las Necesidades de los usuarios de los Servicios de Base/Unidades de Barrio en función de si tienen o no deficiencias de apoyo afectivo (RM)

	Beneficiarios		Necesidad	
	Problemas de apoyo afectivo	No tiene problemas, apoyo bueno	Problemas de apoyo afectivo	No tiene problemas, apoyo bueno
Información	81,5	84,5	77,8	91,7
Orientación y consejo sobre sus problemas	62,6	63,6	66,7	64,3
Renta mínima, pensión no contributiva, ley de dependencia	28,0	29,7	68,2	59,1
Apoyo personal continuado	36,8	21,2	54,8	40,0
Apoyo psicológico	20,2	12,5	33,8	26,6
Apoyo jurídico	25,4	20,4	29,0	30,6
Intervención con menores, apoyo escolarización	30,4	25,7	21,8	11,4
Educación/intervención familiar (resolución conflictos)	14,5	11,1	17,9	10,0
Tramitación de otras ayudas	45,5	51,1	57,1	53,5
Orientación a recursos formativos o laborales externos (INEM)	32,8	32,8	60,0	67,2
Cursos formativos	23,5	19,0	68,9	65,8
Empleo directo	4,4	5,8	75,3	78,8
Proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo	27,0	35,3	61,1	68,0
Acceso a empresas de inserción	0,9	2,2	25,0	33,3
Actividades de grupo, apoyo grupal, etc.	11,3	4,4	23,5	31,8
Cupones o cheques para comida	14,9	16,2	76,8	76,9

Para finalizar este capítulo del estudio, se pretende profundizar sobre qué Entidad facilitó las prestaciones o servicios considerados anteriormente. Así, se han considerado las cinco principales prestaciones más señaladas por los usuarios de Cáritas: la información, la orientación y consejo sobre sus problemas, la tramitación de otras ayudas sociales tipo comedor, guarderías, etc.; la orientación a recursos formativos o laborales externos, y los proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo.

Por tanto, al considerar el servicio de información, se destaca que principalmente han sido facilitados por los Servicios Sociales del Ayuntamiento (72,5%), por los Servicios Sociales de la Comunidad (16,3%) y finalmente por la Cruz Roja (3,9%). Del mismo modo, la orientación y consejo sobre sus problemas, destacan los Servicios Sociales del Ayuntamiento y de la Comunidad (67,2% y 16% respectivamente) y la Cruz Roja (2,8%). El resto de Entidades posibles que facilitan los recursos son minoritarias.

Gráfico 5.10. Distribución porcentual de la información facilitada en función de la Entidad Gestora

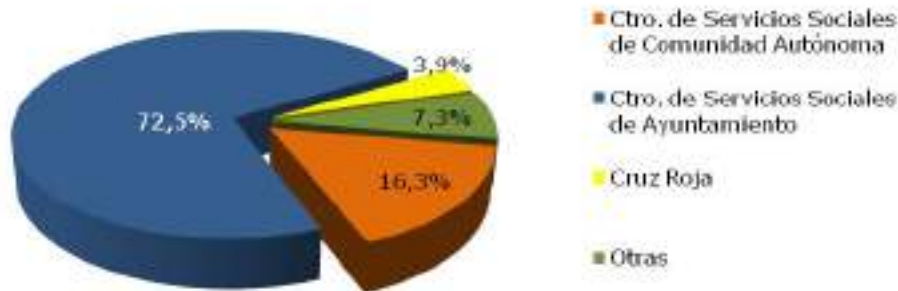


Gráfico 5.11. Distribución porcentual de la orientación y consejo sobre sus problemas en función de la Entidad Gestora

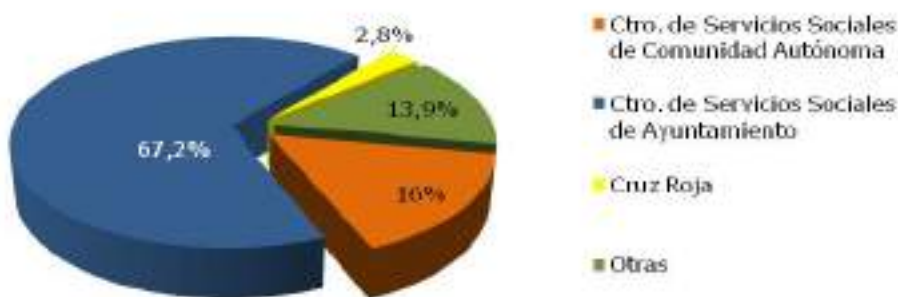
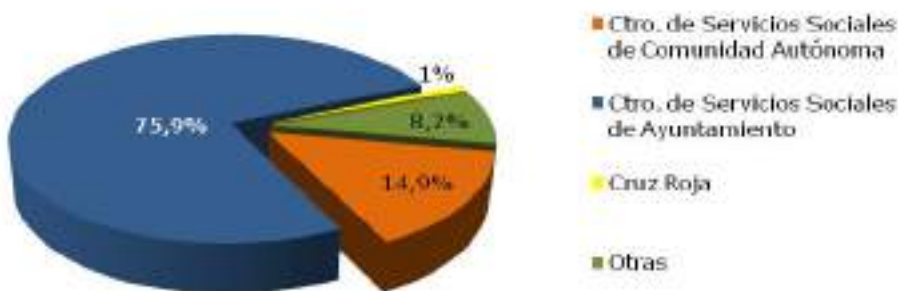
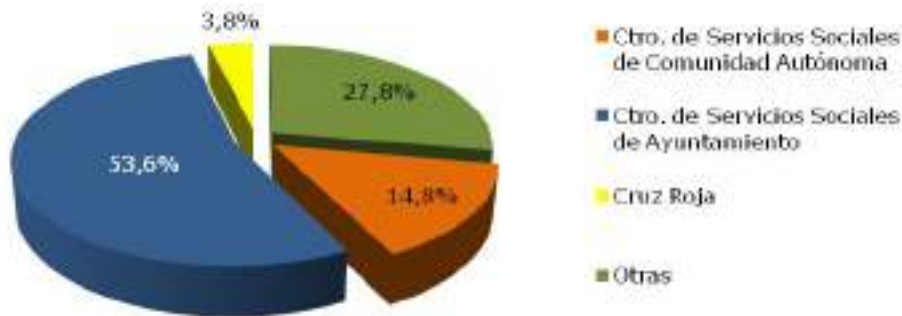


Gráfico 5.12. Distribución porcentual de la tramitación de otras ayudas en función de la Entidad Gestora



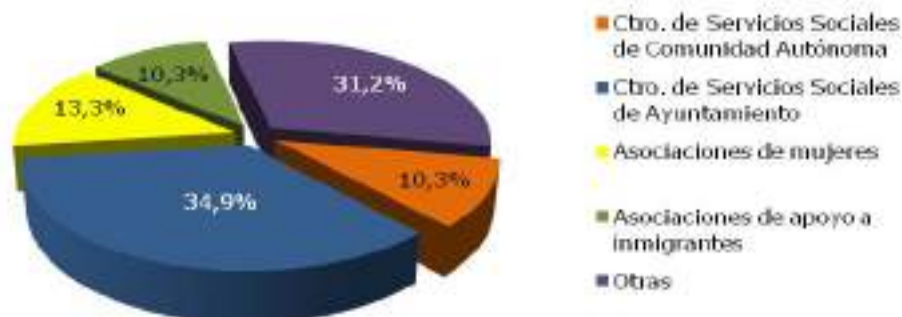
Por otro lado, encontramos el servicio de tramitación de otras ayudas tipo comedor, guarderías, centro de día, etc., donde de nuevo los centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento y de la Comunidad se presentan como las Entidades que más facilitan dicho servicio (75,9% los del Ayuntamiento y 14,9% los de la Comunidad). La orientación a recursos formativos muestra la misma distribución, con dos Entidades principales: Servicios Sociales del Ayuntamiento (53,6%) y de la Comunidad (14,8%) seguido de la Cruz Roja (3,8%).

Gráfico 5.13. Distribución porcentual de la orientación a recursos formativos en función de la Entidad Gestora



Finalmente, se considera el último de los principales recursos: los proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo. Para este caso, las principales Entidades suministradoras o facilitadoras son los Servicios Sociales del Ayuntamiento (34,9%), las Asociaciones de mujeres (13,3%), los Servicios Sociales de la Comunidad y las Asociaciones de apoyo a inmigrantes (ambas con un 10,3%).

Gráfico 5.14. Distribución porcentual de los proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo en función de la Entidad Gestora



En definitiva, las Entidades que principalmente gestionan los recursos y servicios ajenos a Cáritas y de las que son beneficiarios o usuarios nuestros sujetos de estudio, se concentran en los Servicios Sociales del Ayuntamiento, y en la categoría "otras", donde se agrupan asociaciones como la Cruz Roja. Asimismo, conviene señalar el servicio prestado por asociaciones específicas tales como asociaciones de mujeres o de apoyo a inmigrantes.

6. Redes de apoyo personal y familiar

A través de este capítulo se pretende analizar el papel y funcionamiento de las redes personales y familiares de apoyo social que atienden a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social. Concretamente, indagaremos en las siguientes cuestiones primordiales que se aproximan a las redes de apoyo social:

- La existencia y cantidad de relaciones sociales
- La calidad y proximidad de la red social personal
- La función del apoyo recibido
- La satisfacción acerca del apoyo

6.1. Relaciones con el entorno más cercano

La cantidad y la calidad de las relaciones que se tienen con nuestro entorno demarcan, frecuentemente, un contexto más o menos favorable para la propia determinación individual así como colectiva. A menudo estas relaciones (en cantidad como en calidad) se traducen en una mayor o menor integración con nuestro entorno.

Para ello, se presentan los siguientes análisis en aras de determinar la tipología y proporción de las relaciones con el entorno, y por otra parte, evaluar la calidad de las mismas.

Las personas entrevistadas se relacionan diariamente en un 85,9% con los miembros familiares del hogar, sin embargo, esta proporción desciende al 70% cuando se refiere a los compañeros de piso sin parentesco. A distancia, se relacionan en un 33% con los vecinos, en un 16,5% con otros familiares y en un 18,7% con amistades. Por último, cuando los tienen, dado que el porcentaje de población ocupada ronda tan sólo el 26%, el 57,1% se relacionan diariamente con los compañeros de trabajo. Para estos casos, las relaciones en más de un 80% son consideradas como más bien buenas, buenas o muy buenas.

Tabla 6.1. Frecuencia con que se relaciona con familiares, amigos, vecinos...

	Miembros del hogar (con parentesco)	Compañeros /as de piso (sin parentesco)	Otros/as familiares	Amistades	Vecindad	Compañeros /as de trabajo
No tiene relaciones	6,2	9,4	17,0	5,9	17,8	21,1
Diariamente	85,9	70,0	16,5	18,7	33,3	57,1
Varias veces por semana	3,6	9,4	14,2	19,0	19,3	8,9
Una vez por semana	1,9	8,7	22,9	27,1	15,7	8,8
Menos de una vez por semana	2,5	2,4	29,3	29,3	13,9	4,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

No obstante, a pesar de la buena calidad general de las relaciones, parece primordial examinar más de cerca los diferentes entornos relacionales de estas personas, con el fin de detectar con qué personas se dan las relaciones más difíciles. Así pues, llama la atención que en lo que concierne la calidad de las relaciones con los miembros del hogar con parentesco, un 10% indica tenerlas más bien malas, malas o no tenerlas. Este hecho es aún más relevante con los compañeros de piso sin parentesco, el 15,5% tiene malas relaciones o no tiene relaciones. Asimismo, el 24% expresa tener malas relaciones o no tener relaciones con otros familiares y el 15,6% con los vecinos.

Tabla 6.2. Calidad de las relaciones con familiares, amigos, vecinos...

	Miembros del hogar	Compañeros de piso (sin parentesco)	Otros familiares	Amistades	Vecindad	Compañeros de trabajo
No tiene relaciones, aunque tiene familiares	2,8	7,5	12,8	4,6	8,6	11,6
Malas o muy malas	2,7	2,8	2,5	0,0	1,5	0,4
Más bien malas	4,5	5,2	8,7	3,0	5,5	2,9
Más bien buenas	22,2	40,0	29,1	45,5	44,9	35,2
Buenas o muy buenas	67,7	44,5	47,0	46,9	39,5	50,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A continuación, veamos de manera más precisa algunas características sociodemográficas, de convivencia y situación social de las personas entrevistadas que tienen las relaciones más negativas.

En comparación con los varones, las mujeres indican tener peores relaciones con los miembros del hogar emparentados y no emparentados, los vecinos, y cuando los tienen, los compañeros de trabajo. A la inversa, los varones tienen peor relación que las mujeres con las amistades y otros familiares.

Tabla 6.3. Calidad de relaciones con familiares, amigos, vecinos... según sexo

Calidad Relaciones		Varones	Mujeres	Total
Miembros del hogar (con parentesco)	No tiene, malas o muy malas	8,0	10,6	10,0
	Buenas o muy buenas	92,0	89,4	90,0
Compañeros/as de piso (sin parentesco)	No tiene, malas o muy malas	14,0	16,7	15,5
	Buenas o muy buenas	86,0	83,3	84,5
Otros/as familiares	No tiene, malas o muy malas	25,7	23,1	24,0
	Buenas o muy buenas	74,3	76,9	76,0
Amistades	No tiene, malas o muy malas	9,0	7,5	7,6
	Buenas o muy buenas	91	92,5	92,4
Vecindad	No tiene, malas o muy malas	15,2	16,1	15,6
	Buenas o muy buenas	84,8	83,9	84,4
Compañeros/as de trabajo	No tiene, malas o muy malas	11,0	14,8	14,9
	Buenas o muy buenas	89,0	85,2	85,1

En lo que concierne a la nacionalidad de estas personas, puede afirmarse que los españoles tienen mayores dificultades para relacionarse con su entorno más cercano que las personas extranjeras, expresando, en mayor proporción, no tener o tener malas relaciones con la familia, compañeros de piso o amistades.

Tabla 6.4. Calidad de relaciones con familiares, amigos, vecinos... según nacionalidad

Calidad Relaciones		Español	Extranjero	Total
Miembros del hogar (con parentesco)	No tiene, malas o muy malas	14,1	7,2	10,0
	Buenas o muy buenas	85,9	92,8	90,0
Compañeros/as de piso (sin parentesco)	No tiene, malas o muy malas	20,6	14,5	15,5
	Buenas o muy buenas	79,4	85,5	84,5
Otros/as familiares	No tiene, malas o muy malas	28,5	21,0	24,0
	Buenas o muy buenas	71,5	79,0	76,0
Amistades	No tiene, malas o muy malas	8,6	7,0	7,6
	Buenas o muy buenas	91,4	93,0	92,4
Vecindad	No tiene, malas o muy malas	14,1	17,0	15,6
	Buenas o muy buenas	85,9	83,0	84,4
Compañeros/as de trabajo	No tiene, malas o muy malas	13,6	13,8	14,9
	Buenas o muy buenas	86,4	86,2	85,1

En lo que concierne a la situación de convivencia, vemos cómo en las relaciones con familiares con los que convive, las personas en hogares monoparentales son las que manifiestan tener peores relaciones. Con los compañeros de piso sin parentesco, tanto las personas en hogares monoparentales como las que viven con familiares y otras personas no emparentadas, indican no tener relaciones o tenerlas malas en un 13% de los casos.

Por otra parte, se constata cómo las relaciones con otros familiares, amistades, vecindad y compañeros de trabajo son especialmente conflictivas o inexistentes entre las personas que viven solas (38,1%).

Tabla 6.5. Calidad de relaciones con familiares, amigos, vecinos... según situación de convivencia

Calidad Relaciones		Solo/a	Mono parental	Con familiares y no emparentados	Total
Miembros del hogar (con parentesco)	No tiene, malas o muy malas		11,7	5,6	10,0
	Buenas o muy buenas		88,2	94,4	90,0
Compañeros/as de piso (sin parentesco)	No tiene, malas o muy malas		12,8	13,5	15,5
	Buenas o muy buenas		87,2	86,5	84,5
Otros/as familiares	No tiene, malas o muy malas	38,1	25,8	22,7	24,0
	Buenas o muy buenas	61,9	74,2	77,3	76,0
Amistades	No tiene, malas o muy malas	20,0	6,5	12,1	7,6
	Buenas o muy buenas	80,0	93,5	87,9	92,4
Vecindad	No tiene, malas o muy malas	35,0	15,6	13,4	15,6
	Buenas o muy buenas	65,0	84,4	86,6	84,4
Compañeros/as de trabajo	No tiene, malas o muy malas	50,0	13,0	7,7	14,9
	Buenas o muy buenas	50,0	87,0	92,3	85,1

Desde el punto de vista de las problemáticas sociales que afectan a estas personas, parece evidente que se da una relación lineal entre la calidad de las relaciones con familiares, amigos, vecinos etc. y el número de problemas que les afectan. Efectivamente, en la misma medida que sufren un mayor número de problemas, estas personas tienen peores relaciones con su entorno más cercano.

Tabla 6.6. Calidad de relaciones con familiares, amigos, vecinos... según número de problemáticas sociales y problemas graves de apoyo afectivo

Calidad Relaciones		Hasta 2 problemas	De 3 a 6 problemas	7 o más problemas	No dispone del apoyo afectivo necesario	Disponibilidad apoyo afectivo adecuada	Total
Miembros del hogar (con parentesco)	No tiene, malas o muy malas	0,0	10,1	22,5	4,2	17,3	10,0
	Buenas o muy buenas	100,0	89,9	77,5	95,8	82,7	90,0
Compañeros/as de piso (sin parentesco)	No tiene, malas o muy malas	0,0	18,0	33,3	11,0	18,4	15,5
	Buenas o muy buenas	100,0	82,0	66,7	89,0	81,6	84,5
Otros/as familiares	No tiene, malas o muy malas	17,7	23,0	35,6	15,0	36,8	24,0
	Buenas o muy buenas	82,3	77,0	64,4	85,0	63,2	76,0
Amistades	No tiene, malas o muy malas	5,2	6,0	19,5	3,6	12,6	7,6
	Buenas o muy buenas	94,8	94,0	80,5	96,4	87,4	92,4
Vecindad	No tiene, malas o muy malas	12,3	15,0	20,0	13,1	19,0	15,6
	Buenas o muy buenas	87,7	85,0	80,0	86,9	81,0	84,4
Compañeros/as de trabajo	No tiene, malas o muy malas	0,0	17,0	37,5	4,9	25,1	14,9
	Buenas o muy buenas	100,0	83,0	62,5	95,1	74,9	85,1

De la misma manera, desde la perspectiva del apoyo afectivo, parece claro que estas relaciones son más conflictivas cuando estas personas tienen problemas graves o carencia de apoyo afectivo.

6.2. Disposición y función de la red de apoyo personal y familiar

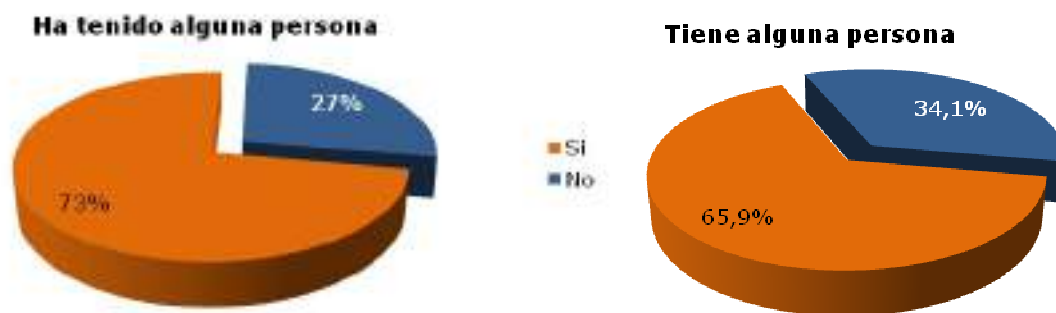
En el siguiente apartado, pretendemos indagar, concretamente, en la existencia y función del apoyo personal y familiar de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión. Para ello, asentaremos el análisis en las propias declaraciones de las personas para detectar su satisfacción acerca del apoyo recibido, en la medida que éste es percibido como efectivo, es decir como verdaderamente ayudante.

Hemos introducido una pregunta para que estas personas indiquen si tienen o han tenido alguna persona para ayudarles cuando tienen problemas o alguna necesidad material o afectiva (prestar dinero, cuidar de alguna persona dependiente a su cargo, apoyo emocional, gestiones o papeles, etc.). Recordamos que con esta cuestión queremos detectar la percepción que tienen estas personas acerca del apoyo personal y familiar del que disponen.

Pues bien, se observa gráficamente cómo la gran mayoría de estas personas (73%) indica haber tenido en su entorno alguna persona para ayudarle cuando lo necesitaba, frente al 27% que dice no haberlo tenido. No obstante, en la actualidad el porcentaje de personas que considera no tener alguna persona cuando tiene problemas se eleva aún más (en ocho puntos porcentuales) para alcanzar más de un tercio de la población entrevistada.

Es un hecho destacable que la proporción de personas atendidas que dice disponer de apoyo personal haya descendido, y de la misma manera, la proporción de personas que no perciben disponer de una red personal de protección cuando tienen problemas. En este sentido, parece evidente que la situación social de estas personas se haya agravado, manifestándose en una pérdida de los vínculos sociales, y recíprocamente, es probable que ese debilitamiento de la red personal haya repercutido en el agravamiento de su situación social.

Gráfico 6.1. Distribución de la población entrevistada según haya tenido o tiene alguna personas cuando tiene problemas o alguna necesidad.



A continuación, observemos más de cerca algunas características de las personas que indican no disponer de dicha ayuda cuando tienen problemas o alguna necesidad.

Así pues, puede afirmarse que los varones perciben mayor escasez de apoyo que las mujeres. De la misma manera, las personas con nacionalidad española, que conviven en la casa con personas no emparentadas, que viven solas o no tienen hogar perciben en mayor medida su ausencia. Asimismo, la mayoría de las personas que no disponen de apoyo afectivo suficiente, expresan no disponer de alguien cuando tienen problemas o alguna necesidad.

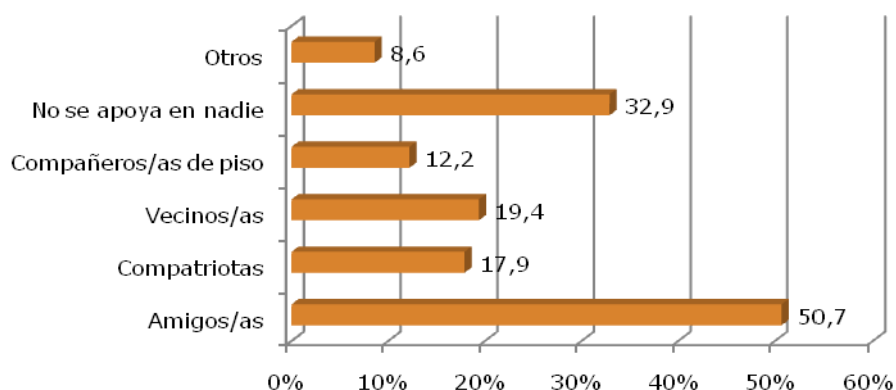
Tabla 6.7. Porcentaje de personas que no ha tenido y no tiene alguna personas cuando tiene problemas según sexo, nacionalidad, situación de convivencia y apoyo afectivo

	No ha tenido	No tiene
Sexo		
Varón	31,3	38,0
Mujer	25,5	32,6
Nacionalidad		
Español	26,0	36,2
Extranjero	27,6	32,6
Situación de convivencia		
Con familiares y no emparentados	27,8	35,9
Con no emparentados	41,5	44,4
Con familiares	23,0	30,5
Monoparental	22,7	33,9
Solo/a	28,6	38,1
Sin hogar	40,0	55,6
Disponibilidad apoyo afectivo		
No dispone del apoyo afectivo necesario	37,5	49,1
Disponibilidad apoyo afectivo adecuada	18,3	22,5
Total	27,0	34,1

Por otra parte, se ha preguntado, además de la familia, en qué personas se apoyan cuando necesitan ayuda. En primer lugar, es importante resaltar que casi un tercio de las personas entrevistadas (32,9%) indican no apoyarse en nadie cuando tienen problemas y necesitan ayuda. En base al universo real, las personas atendidas en centros de Cáritas en el año 2009, puede estimarse el número de personas atendidas que no tienen apoyo personal diferente de la familia en casi 21.000 personas.

Por lo demás, un 50,7% indica apoyarse al menos en amigos/as, un 19,4% en vecinos/as, un 17,9% en compatriotas, y un 12,2% en compañeros/as de piso.

Gráfico 6.2. Distribución de la población entrevistada según personas de apoyo



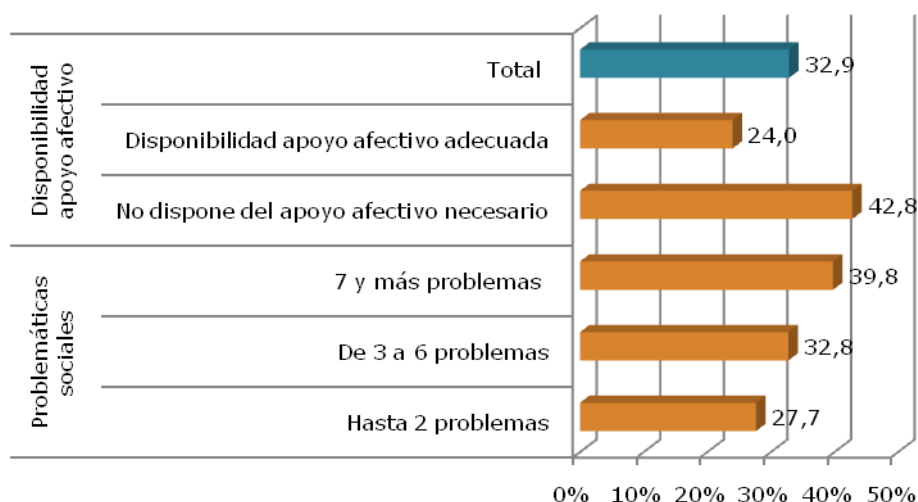
Centrándonos ahora en aquellas personas que dicen no apoyarse en nadie que no sea miembro de su familia, se constata que el perfil de estas personas es principalmente masculino (37,3%), tanto joven menor de 25 años (43,6%) como con edades comprendidas entre los 46 y 65 años (40,7%) y de nacionalidad española (33,8%). Por otra parte, estas personas conviven con familiares y otras personas no emparentadas (37,2%), en hogares monoparentales (36,6%) o son personas sin hogar (38,1%).

Tabla 6.8. Porcentaje de personas que no se apoyan en nadie ajeno a la familia según sexo, grupo de edad, nacionalidad y situación de convivencia

	%
Sexo	
Varones	37,3
Mujeres	31,4
Grupo de edad	
18-24	43,6
25-35	31,1
36-45	28,1
46-65	40,7
65 y más	33,4
Nacionalidad	
Español	33,8
Extranjero	32,3
Situación de convivencia	
Con familiares y no emparentados	37,2
Con no emparentados	30,3
Con familiares	32,6
Solo/a	24,8
Sin hogar	38,1
monoparental	36,6
Total	32,9

Gran parte de las personas que tienen problemas graves o no disponen de ningún apoyo afectivo (42,8%) indican no apoyarse en nadie que no sea de la familia. Por último, desde la perspectiva de las problemáticas sociales que afectan a estas personas, se da una clara relación lineal entre el hecho de padecer un mayor número de problemas (7 y más problemas) y carecer de apoyo personal (39,8%).

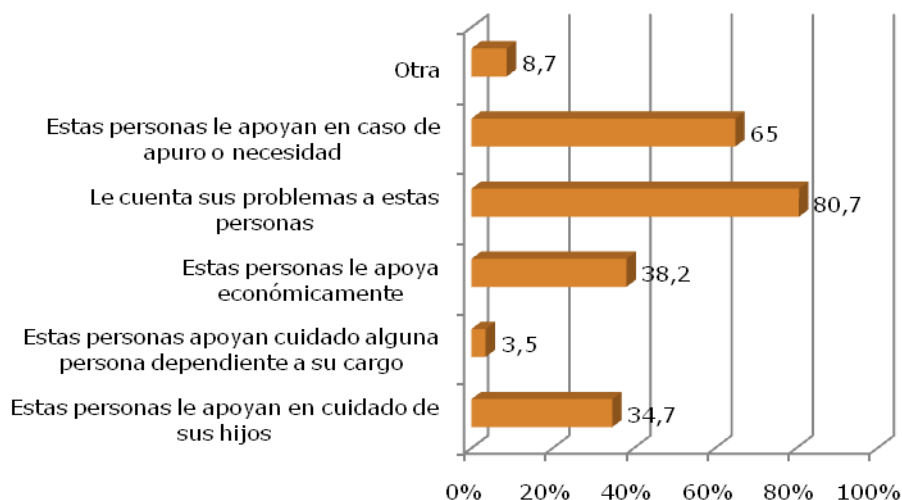
Gráfico 6.3. Porcentaje de personas que no se apoyan en nadie ajeno a la familia según número de problemática y situación de apoyo afectivo



Hasta ahora hemos visto que el apoyo social puede considerarse en términos de relación; esto es, relacionarse frecuentemente con las personas de su entorno más cercano y/o tener una red de personas de confianza en caso de necesidad. Ahora bien, parece importante examinar también la función exacta del apoyo recibido. Dicho de otra manera, el apoyo social puede abordarse como el conjunto de acciones o comportamientos que proporcionan efectivamente ayuda a la persona. Se trata pues de analizar en qué consiste el apoyo que les proporcionan su entorno social más próximo, así como el apoyo ofrecido específicamente por la familia.

En primer lugar, se analiza los tipos de ayuda que reciben las personas entrevistadas por parte de las personas pertenecientes a su red de apoyo social personal, quitando la familia. En primera instancia, la inmensa mayoría indica recibir apoyo de tipo emocional y cognitivo (intercambio de experiencias, complicidad, consejos etc.) por parte de estas personas: el 80,7% dice beneficiarse de su escucha, puede contarles sus problemas y el 65% dice poder contar con estas personas en caso de apuro o necesidad, es decir, tiene la percepción de disponer de un apoyo constante en caso de necesitarlo al margen de que éste pueda o no solucionar su problema de manera efectiva.

Gráfico 6.4. Porcentaje de personas entrevistadas según el tipo de apoyo que les proporcionan las personas que no son de la familia

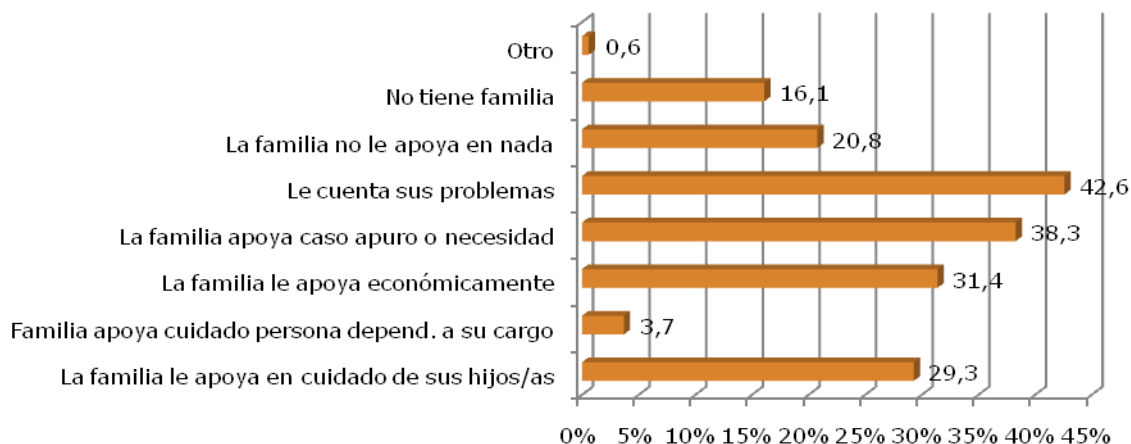


A distancia, se encuentra el apoyo social de tipo material e instrumental: un 38,2% se beneficia de apoyo económico y un 34,7% de apoyo en el cuidado de sus hijos. Por último, tan sólo un 3,5% dice recibir de estas personas apoyo en el cuidado de alguna persona dependiente a su cargo.

Por otra parte, examinemos el tipo de apoyo que ofrece la familia a las personas entrevistadas. Como puede observarse en el gráfico siguiente, los tipos de apoyo recibidos por otras personas y por la familia presentan una distribución similar. Así pues, el apoyo de tipo afectivo y emocional es predominante: un 42,6% dice contar sus problemas a algún miembro de la familia y un 38,3% recibe apoyo en caso de apuro y necesidad. En suma, para estas personas la familia responde a su función afectiva de ofrecer cariño, compañía, empatía, reconocimiento y escucha.

Por otra parte, un 31,4% recibe a su vez apoyo familiar cuando tiene problemas económicos y un 29,3% en el cuidado de sus hijos. Por último, para un 3,7% la familia le apoya en el cuidado de alguna persona dependiente a su cargo.

Gráfico 6.5. Porcentaje de personas entrevistadas según el tipo de apoyo que les proporciona la familia



Finalmente, parece primordial resaltar el 20,8% de las personas entrevistadas que reconoce no recibir ningún tipo de apoyo por parte de la familia. En base al conjunto de personas atendidas por Cáritas en 2009, puede estimarse en cerca de 13.200 las personas para las cuales la familia no constituye ningún tipo de apoyo social. Además, si a éstos últimos, sumamos el 16,1% que no tiene familia (en torno a 10.200 personas), obtenemos que cerca de un 37% de las personas atendidas en centros de Cáritas no cuentan con ninguna red de apoyo social familiar (unas 23.500 personas estimadas).

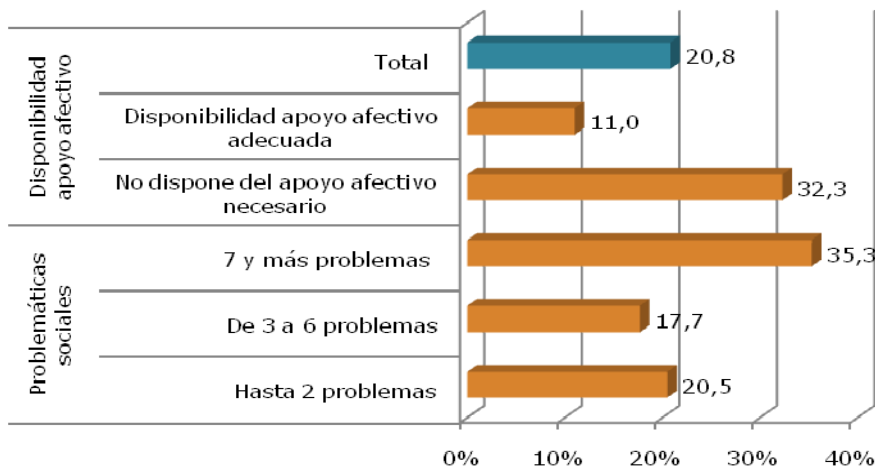
Los datos recogidos en la tabla siguiente nos permiten caracterizar el perfil de las personas cuya familia no le apoya en nada.

Tabla 6.9. Porcentaje de personas que tienen familia pero no reciben ningún tipo de apoyo familiar según sexo, grupo de edad, nacionalidad y situación de convivencia

	%
Sexo	
Varones	22,0
Mujeres	20,3
Grupo de edad	
18-24	15,9
25-35	19,5
36-45	18,9
46-65	29,9
65 y más	16,3
Nacionalidad	
Español	27,0
Extranjero	16,9
Situación de convivencia	
Con familiares y no emparentados	20,2
Con no emparentados	29,1
Con familiares	19,8
Solo/a	12,6
Sin hogar	26,8
monoparental	18,7
Total	20,8

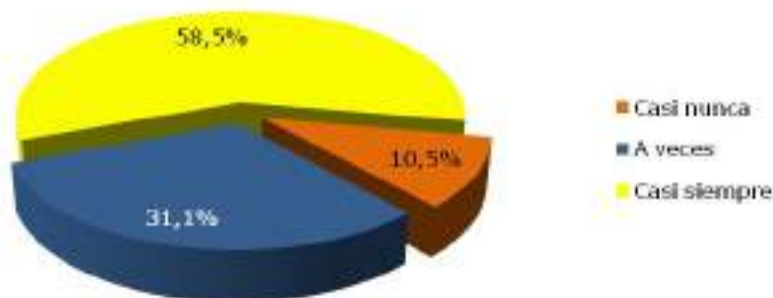
Las personas que carecen de apoyo familiar son varones (22%) entre 46 y 65 años (29,9%), de nacionalidad española (27%), conviven en el hogar con personas no emparentadas (29,2%) o incluso no tienen hogar (26,8%). Además, la falta de apoyo familiar se da especialmente en personas que acumulan siete o más problemas sociales (35,3%) y no tienen apoyo afectivo (32,3%).

Gráfico 6.6. Porcentaje de personas que tienen familia pero no reciben ningún tipo de apoyo familiar según problemáticas sociales y apoyo afectivo



Ahora bien, de las personas entrevistadas que tienen familia y reciben algún tipo de apoyo familiar, observemos a continuación el grado de satisfacción con la ayuda recibida cuando tienen un problema.

Gráfico 6.7. Distribución de la población entrevistada según grado de satisfacción con la ayuda familiar recibida



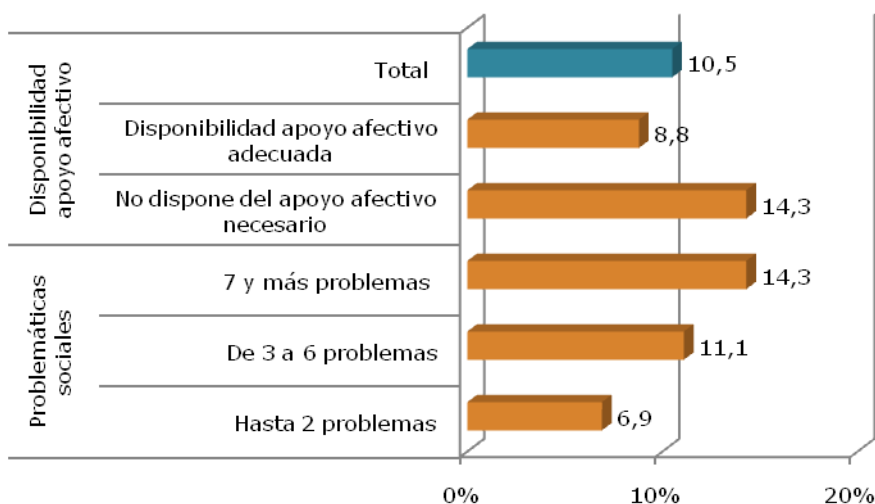
Seis de cada diez personas que reciben ayuda de la familia declaran estar casi siempre satisfecho con la ayuda recibida, y a su vez, el 31,1% reconoce estarlo sólo puntualmente. No obstante, el 10,5% restante expresa no estar satisfecho casi nunca.

Ahora bien, parece interesante indagar un poco más en esa última franja, es decir en las personas que presentan un alto nivel de insatisfacción con la ayuda familiar recibida. Estas personas son principalmente varones de nacionalidad española que viven solos y en hogares monoparentales. Además, la proporción de personas insatisfechas aumenta a medida que se acumulan las problemáticas sociales y se carece de apoyo afectivo.

Tabla 6.10. Porcentaje de personas casi siempre insatisfecha con la ayuda familiar recibida según sexo, nacionalidad y situación de convivencia

	%
Sexo	
Varones	12,1
Mujeres	10,0
Nacionalidad	
Español	12,2
Extranjero	8,9
Situación de convivencia	
Con familiares y no emparentados	9,3
Con no emparentados	7,1
Con familiares	10,7
Solo/a	12,5
Sin hogar	--
monoparental	13,0
Total	10,5

Gráfico 6.8. Porcentaje de personas casi siempre insatisfecha con la ayuda familiar recibida según problemáticas sociales y apoyo afectivo



Además, comprobamos que las personas que dicen no recibir ningún apoyo por parte de otras personas ajenas a la familia, el 31,7% dice que la familia tampoco le apoya en nada. En definitiva, obtenemos que el 10,7% del total de personas entrevistadas no dispone de ninguna red de apoyo social personal y familiar. Así pues, estimamos en torno a 6.800 el número de personas atendidas en centros de Cáritas de la Diócesis de Madrid que sólo se apoyan en la red institucional, y en especial en la ayuda de Cáritas, como única malla de seguridad para no caer en una situación de exclusión severa.

El perfil de estas personas no difiere significativamente de la caracterización general de la población entrevistada; éstas son principalmente mujeres (67,2%), extranjeros (58,8%), personas en situación de desempleo buscando trabajo (64,7%), residentes en una vivienda normalizada (51,9%) y en una habitación (36,2%).

No obstante, cabe señalar un aspecto que emana de la situación de desarraigo social de estas personas; su soledad social y desestructuración de su entorno personal más próximo contrasta con su situación de convivencia mayoritaria. Efectivamente, tan sólo un 2% de estas personas vive solo, sin embargo, más de la mitad reside con familiares (52,5%) y casi un tercio (28,6%) convive con familiares y otras personas no emparentadas. Por lo tanto, puede afirmarse para estas personas que la proximidad física, la frecuencia de los contactos entre los que conviven en una vivienda, no son suficientes para garantizar la constitución de una red de apoyo social adecuada, ni ser percibida como efectiva y satisfactoria por el sujeto.

6.3. Apoyo afectivo

Tras describir la función y la estructura del apoyo personal y familiar de la población entrevistada vulnerable o en riesgo de exclusión social, otra cuestión muy útil es el estudio del apoyo afectivo que abarca las siguientes dimensiones: emocional o afectiva (amor, empatía) y valoración (ayuda a la autovaloración).

La herramienta elegida para la valoración del apoyo afectivo ha sido el cuestionario MOS (desarrollado por Sherbourne y cols)¹. Se trata de un cuestionario original de 20 ítems que ha sido adaptado a una versión de 5 ítems, centrándose en la dimensión afectiva del apoyo social. Se pregunta mediante una escala de 5 puntos, con qué frecuencia está disponible para el entrevistado cada tipo de apoyo.

¹ SHERBOURNE A.W., STEWART A.L. The MOS Social Support Survey. Soc Sci Med 1991; 32: 705-14.

La forma en que se ha preguntado este bloque y las preguntas que han compuesto este indicador se presentan a continuación.

¿Con qué frecuencia dispone usted de cada uno de los siguientes apoyos cuando los necesita? Elija según los siguientes criterios: 1. Nunca; 2. Pocas veces; 3. Algunas veces; 4. La mayoría de las veces; 5. Siempre.

- 55. Alguien con quien pueda contar cuando necesite hablar.
- 56. Alguien que le lleve al médico cuando lo necesite.
- 57. Alguien con quien pasar un buen rato, divertirse.
- 58. Alguien que comprenda sus problemas.
- 59. Alguien con quien compartir opiniones, hábitos culturales...

La interpretación del MOS resulta sencilla, a mayor puntuación obtenida, mayor apoyo afectivo percibido. Aunque sus autores originales no son partidarios de establecer puntos de corte, otros muchos investigadores han aplicado baremos para su interpretación. En nuestra investigación vamos a manejar exclusivamente el Índice Global de Apoyo Social, cuyo rango de puntuaciones oscila entre 5 y 25. Siguiendo la proporcionalidad de los modelos aplicados por otras investigaciones, el punto de corte ha quedado establecido en 15 puntos.

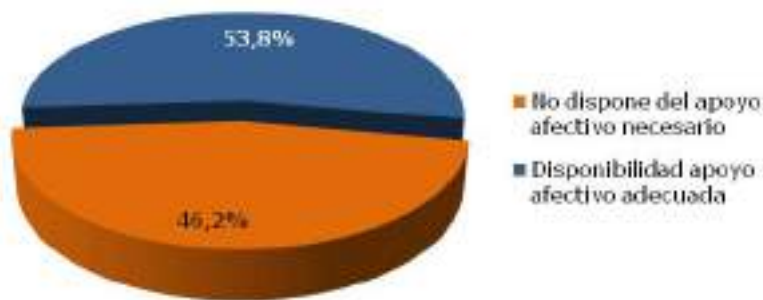
Las puntuaciones medias de cada uno de los 5 ítems han resultado muy homogéneas, situándose la mayoría de ellas en el valor de 3,3 en la escala de 1 a 5 donde 1 significa que nunca dispone de ese apoyo y 5 que siempre dispone de ese apoyo. El único ítem que ha registrado valor inferior a 3 ha sido: "Alguien que le lleve al médico cuando lo necesite".

Tabla 6.11. Distribución de la población entrevistada según la frecuencia de disponibilidad de cada uno de los siguientes tipos de apoyo cuando lo necesita

	Alguien con quien hablar	Alguien que le lleve al médico	Alguien con quien divertirse	Alguien que comprenda sus problemas	Alguien con quien compartir opiniones, hábitos...
Nunca	7,2	30,1	15,9	9,9	10,8
Pocas veces	19,7	18,9	26,2	21,7	23,7
Algunas veces	25,9	16,1	21,8	22,7	23,9
La mayoría de las veces	21,5	12,7	12,8	18,0	13,3
Siempre	25,7	22,2	23,4	27,8	28,4

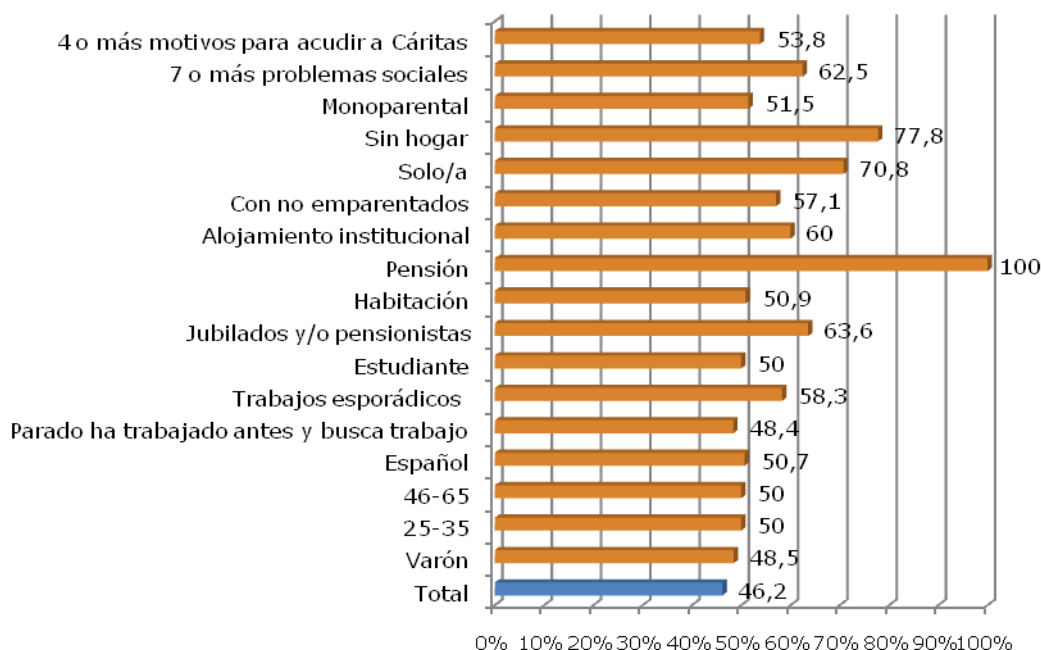
El 46,2% de la población entrevistada registra un Índice Global de Apoyo Social (IGAS) inferior a 15 puntos, es decir que el 46,2% de la población percibe que no dispone del apoyo afectivo necesario. En base a nuestro universo de referencia, el conjunto de personas atendidas en centros de Cáritas de la Diócesis de Madrid, podemos estimar el número de personas con problemas graves de apoyo afectivo en más de 37.000 personas. En el caso contrario, encontramos al 53,8% de la población que percibe una disponibilidad de apoyo afectivo adecuada.

Gráfico 6.9. Distribución de la población entrevistada según percepción disponibilidad de apoyo afectivo



A continuación, analicemos, concretamente, la población con deficiencias de apoyo afectivo, es decir que registran un IGAS inferior a 15 puntos, según algunas variables de clasificación: sexo, grupo de edad, nacionalidad, situación de convivencia y problemática social.

Gráfico 6.10. Porcentaje de personas con deficiencias de apoyo afectivo (IGAS<15) que superan la media total según variables de clasificación.

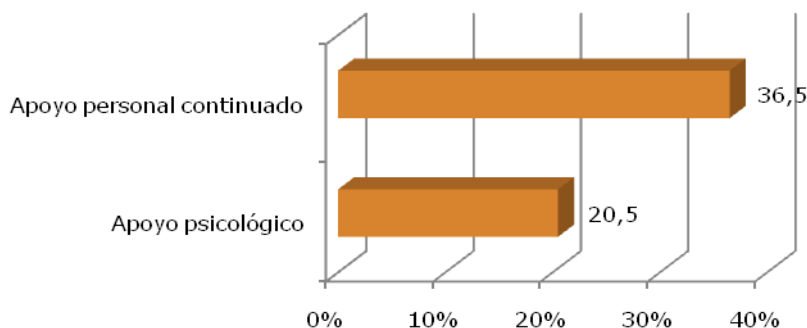


Como puede observarse, las mayores proporciones de personas con deficiencias de apoyo afectivo se encuentran entre los varones, jóvenes de 25 a 35 años y entre 46 y 65 años, españoles, jubilados y/o pensionistas, estudiantes, trabajadores esporádicos y parados, residentes en un alojamiento institucional, en pensión o que alquilan una habitación. Pero también entre los sin hogar, los que viven solos, en hogares monoparentales y los que conviven con personas no emparentadas. Por último, la falta de apoyo afectivo se detecta, especialmente, entre las personas con mayor número de problemáticas acumuladas (7 o más problemas) y/o motivos para acudir a centros de Cáritas Madrid (4 o más motivos).

Para concluir nuestra aproximación a esta población que no dispone del apoyo afectivo necesario, analizamos qué prestaciones de apoyo personal ha recibido de los Servicios de Base en el último año y en qué medida los que no las han recibido las necesitarían.

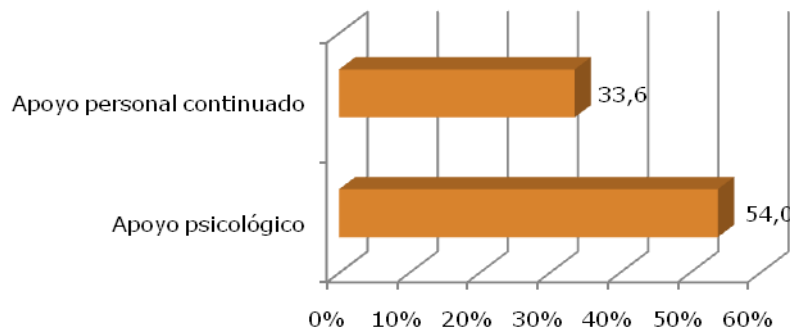
Pues bien, como vemos en el gráfico siguiente, entre estas personas con deficiencia de apoyo afectivo tan sólo el 20,5% ha recibido apoyo psicológico y algo más de un tercio apoyo personal continuado (36,5%).

Gráfico 6.11. Porcentaje de personas con deficiencias de apoyo afectivo que han recibido de los Servicios de Base apoyo psicológico y apoyo personal continuado en el último año



No obstante, cabe precisar que este apoyo institucional no ha cubierto la totalidad de las necesidades percibidos por estas personas. Efectivamente, de las personas que no han recibido dichos apoyos de los Servicios Sociales de Base y tampoco disponen de apoyo afectivo suficiente, más de la mitad indica necesitar apoyo psicológico (54%), cerca de 21.800 personas, y un tercio apoyo personal continuado (33,6%), es decir en torno a 13.600 personas.

Gráfico 6.12. Porcentaje de personas con deficiencias de apoyo afectivo que no han recibido de los Servicios de Base apoyo psicológico y apoyo personal continuado en el último que lo necesitaría



7. Conclusiones

Caracterización de las personas atendidas en centros de Cáritas Madrid

La inmensa mayoría de las personas entrevistadas (74,7%) son mujeres frente a algo más de un cuarto que son varones. La media de edad de esta población es de 37,58 años; la de los varones es sensiblemente más alta, 39,16 años, mientras que la de las mujeres es de 37,04 años.

La mayoría de la población entrevistada es extranjera (el 62,5%), de los cuales el 92,5% es originaria de un país extracomunitario. El 37,5% restante es española y/o tiene doble nacionalidad.

Además, la gran mayoría de los extranjeros extracomunitarios tiene permiso de residencia, de trabajo o de otro tipo (72,3%). No obstante, es importante resaltar el 27,7% que declara no tener ningún tipo de permiso.

La tasa de analfabetismo de esta población se sitúa en torno al 11%: el 4,2% son personas analfabetas absolutas y el 6,9% analfabetas funcionales. Si a ello le añadimos el 18,8% de personas que no finalizaron los estudios primarios, obtenemos que casi un tercio de las personas entrevistadas (29,9%) tiene una escasez de formación reglada importante.

La situación laboral de estas personas, exactamente un año antes de realizar esta consulta, era globalmente precaria. Además, si su situación era insegura o inestable hace un año, de manera general su situación ha ido empeorando en la actualidad. La población que se encuentra en paro y que ha trabajado antes se ha incrementado considerablemente alcanzando el 55,7%.

En cuanto a la situación residencial, la gran mayoría (60,9%) de las personas entrevistadas residen en una vivienda normalizada: un 43,6% en piso y un 17,2% en vivienda unifamiliar.

No obstante, destaca también el 27,4% que vive en una habitación, el 8,9% que se encuentra en un alojamiento de tipo institucional (un 6,6% en una vivienda institucional y un 2,3% en albergue). Por último, un 2,2% reside en algún tipo de infravivienda (chabola, garaje o local) y un 0,5% en una pensión.

Situación de convivencia

Para describir el estado de convivencia en el que se encuentra esta población, ha sido primordial analizar la información obtenida sobre su estado civil y si tienen o no cargas familiares y con quién viven.

Más de un tercio de las personas entrevistadas (37,7%) son solteras y el porcentaje de personas que están casadas es similar (32,4%). A distancia destaca el 19,5% de personas separadas o divorciadas. También un 7,9% de estas personas dicen tener pareja de hecho y el 2,6% restante son viudas.

La mayoría de estas personas conviven con familiares (59,1%). Pero también un 20,4% vive a su vez con familiares y personas no emparentadas, así como un 12% sólo con no emparentados.

Por otra parte, un 6,1% de estas personas viven solas e incluso para un 2,4% no existe ningún hogar.

Como forma de ilustrar el estado de convivencia de estas personas, se recogen a continuación algunos indicadores precisos:

- Un 42,5% vive al menos con su pareja.
- Un 70,8% vive al menos con sus hijos/as. El número medio de hijos/as que conviven en la casa con la persona entrevistada se acerca a dos hijos (1,93).
- Casi un 9% reside al menos en compañía de sus padres.
- Un tercio vive, al menos, con otras personas que no son familiares.

Además, un porcentaje considerable de hogares (33%) son familias monoparentales. El perfil general de estas personas es el de una mujer joven, originaria de un país no comunitario, con estudios medio-bajos y actualmente en situación de desempleo.

Problemáticas sociales

La exclusión social afecta con más o menos intensidad a las personas entrevistadas atendidas en centros de Cáritas Madrid. En este sentido, se ha pretendido medir la gravedad de su situación de vulnerabilidad y/o exclusión según tres niveles de afectación a determinadas problemáticas; estas son: afectación moderada (hasta dos problemas), afectación grave (de tres a seis problemas) y afectación muy grave (siete o más problemas).

La media de problemas que afecta a estas personas es de 4,25 problemas. Las mujeres indican una media de 4,42 problemas frente a 3,74 problemas entre los varones.

La problemática más destacada es el desempleo (81%) e incluso casi la mitad indica el desempleo de larga duración (49,2%).

La segunda problemática compartida, en mayor medida, por estas personas es la falta de alimentos (70,2%).

En un tercer escalón, el 49,2% indica estar afectado por la falta de cualificación y un 40,1% por problemas económicos con la vivienda que podrían poner en peligro su estabilidad residencial (riesgo de desahucio).

A distancia, se encuentran las personas afectadas por problemas familiares derivados de las excesivas cargas por ser familia monoparental (26,7%), por problemas estructurales y/o de conservación de la vivienda (23,6%), así como problemas afectivos (20,3%) y de salud (20,1%).

Por último, ya son menos, las personas que indican sufrir violencia de género (10,5%), conflictos con los hijos/as (9,4%), problemas familiares derivados de algún miembro con adicciones (7,1%) y de las excesivas cargas familiares de personas enfermas dependientes (7,0%).

Redes de apoyo institucional

Dentro de estas redes se encuentran el sector público, grupos recreativos, servicios formales de apoyo (servicios sociales y comunitarios, centros de ayuda a drogodependientes, centro de salud...), organizaciones civiles y sociales, organizaciones religiosas, etc. En este sentido, a través de este estudio nos hemos interesado, especialmente, en la relación de atención y apoyo de Cáritas y seguidamente con otros Servicios Sociales de Base.

Relación con Cáritas

Los usuarios de los servicios y recursos de Cáritas Madrid, acuden a solicitar ayuda con una media de 2,2 motivos.

En un 73% de los casos, el desempleo es el principal problema por el que las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión demandan ayuda a Cáritas. Esta situación guarda una relación directa con el hecho de que el problema del desempleo afecta a la mayor parte de las personas entrevistadas (81%).

El problema del desempleo es un motivo de mayor peso entre los varones que entre las mujeres, con un 85,8% de los casos entre los varones y un 69,1% entre las mujeres.

En ellas, se observa un elevado número de casos cuyo motivo para acudir a Cáritas es la carencia de alimentos (65,5%).

Entre las personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social de nacionalidad extranjera se observa un elevado número de problemas con el pago de suministros (54%) y de dificultades de acceso a la vivienda (21,8%).

En relación con los motivos por los que expresan acudir a Cáritas Madrid, las principales demandas formuladas son:

- Ayuda económica (74%),
- Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo (65,9%)
- Información sobre ayudas (50,1%).

Asimismo, hay que destacar que entre los hombres sobresale la demanda de servicios de orientación y apoyo a la búsqueda de empleo (75,4%).

Las mujeres por su parte, solicitan ayudas para los menores: un 42,8% ayudas económicas y un 12,5% ayudas no económicas.

Atendiendo a la nacionalidad de las personas atendidas por Cáritas, entre los extranjeros destaca la demanda de orientación y apoyo en la búsqueda de empleo (72,4%), así como la demanda de servicios de orientación y/o asesoría jurídica (14,3%). Las personas españolas demandan en mayor medida ayudas económicas (78,9%), de información sobre ayudas (55,4%) y de apoyo psicológico (12,4%).

Según el tipo de hogar que conforman las personas que acuden a Cáritas para solicitar ayuda y apoyo, las personas que residen en hogares monoparentales son quienes presentan un mayor porcentaje de casos de solicitud de ayuda económica (83,5%).

En relación a la trayectoria en Cáritas de las personas que son atendidas en los diferentes centros de la Diócesis de Madrid, nos encontramos con que:

- Algo más de la mitad (50,4%) lleva más de un año acudiendo a Cáritas.
- Un 15,9% es la primera vez que acude a Cáritas para solicitar ayuda y/o apoyo.
- El 27,2% lleva acudiendo a Cáritas entre 2 meses y un año.
- El 6,4% restante un mes.

Según la edad de las personas atendidas, quienes tienen más de 65 años son quienes llevan en mayor proporción (71,4%) más de un año acudiendo a Cáritas para recibir ayuda y, entre los más jóvenes se encuentra la mayor proporción de los que acuden por primera vez (29,7%). Por sexos se observa que más de la mitad de las mujeres (55,8%) que acuden a Cáritas llevan más de un año haciéndolo, mientras que en los varones esta proporción es del 34,3%.

En relación al número de problemas que padece la población que acude a Cáritas se observa que el 56,4% de los que declaran padecer 7 o más problemas llevan más de un año acudiendo a Cáritas para recibir ayuda. Entre la población que presenta un número de problemas menor, hasta dos problemas, encontramos un 18,4% que ha acudido a Cáritas por primera vez.

En lo que concierne al itinerario seguido por estas personas hasta llegar a los centros de Cáritas Madrid, dos de cada cinco personas (44,1%) han sido derivados/as a través de las parroquias. Un 37% ha acudido por iniciativa propia y un 18,9% ha sido derivado de otros Servicios Sociales de Base.

Entre las personas que fueron derivadas por la parroquia, el 67,5% llegó a la parroquia porque se lo ha dicho alguien de su entorno donde:

- A un 34,5% se lo ha dicho algún amigo;
- A un 14,7% se lo ha dicho algún vecino;
- A un 13,9% algún familiar y a un 4,3% se lo han dicho compañeros de piso.

El 32,5% restante llegó a la parroquia porque habitualmente visita la iglesia.

Sobre el total de los usuarios de Cáritas que han acudido derivados desde algún SSB, el 69,2% ha sido derivado desde algún centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Además, el 56,1% de los que han acudido a Cáritas derivados desde otros Servicios Sociales de Base, han sido derivados de modo "oficial" por Servicios Sociales, mientras que un 43,9% ha sido derivado extraoficialmente, es decir, de modo verbal, telefónico, etc.

Relación con otros Servicios Sociales

Los usuarios de los servicios y recursos de Cáritas Madrid, además de ser beneficiarios de éstos, recurren, en algunas ocasiones, a otras entidades para solicitar ayuda o determinados servicios o prestaciones complementarios. Un 67,8% de la población en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social declara haber acudido a otra entidad de Servicio Social, frente al 32,2% que sólo ha acudido a Cáritas.

Así, los recursos más utilizados en el último año ajenos a Cáritas son:

- Los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento (86,4% sobre el total)
- Centros Municipales de Salud (24,9%) y
- Centros de Atención Primaria (16,2%).

En cambio, en la actualidad, los usuarios utilizan en menor medida estos recursos, aunque siguen manteniéndose los anteriores como los principales en función de su demanda.

En cuanto al perfil de estos usuarios, en la mayoría de los casos son mujeres las que solicitan estos servicios. Sin embargo, destacan dos entidades: las Asociaciones gitanas, a las que sólo han acudido solicitando ayuda las mujeres y las Asociaciones de apoyo a personas sin hogar donde los varones (57,6%) superan a las mujeres (42,4%).

Los extranjeros hacen mayor uso de aquellas entidades de corte más específico como las asociaciones de inmigrantes o de mujeres, mientras que los nacionales recurren, en mayor medida, a las específicas de salud, drogodependientes o inserción laboral.

En relación al número medio de problemas que ostentan, los usuarios del Centro Municipal de Salud, de Asociaciones gitanas, de mujeres, de apoyo a personas sin hogar, de personas con discapacidad, de drogodependientes y de empresas de inserción, presentan niveles más altos de afectación grave o muy grave.

Además, aquellos usuarios que han acudido a Servicios Sociales y que tenían niveles altos en cuestión de número de problemáticas, continúan en la actualidad acudiendo a los Centros de Servicios Sociales y acarreando similar número de problemas.

En cuanto a las problemáticas suscitadas a la hora de acudir a estos servicios, los más destacados son:

- La falta de medios para ayudarles (19,3%)
- Las colas en las listas de espera (16%) y la excesiva burocracia y papeleo (17,3%).

Es decir, son problemas más relacionados con cuestiones administrativas y de gestión que de ámbito personal como el trato humano o la preparación de los profesionales. No obstante, a pesar de dichos obstáculos, el 71,1% continúa en la actualidad acudiendo a dichos servicios.

Por otro lado, se observa que en todos los servicios o prestaciones consideradas existe un desajuste entre las necesidades no cubiertas (“necesidad” o “demanda insatisfecha”) y las solventadas (“beneficiarios” o “demanda satisfecha”), con la excepción de la “intervención con menores y apoyo a la escolarización”, donde aunque existe cierta necesidad ya existe una intervención que se adapta mejor a demanda. En cambio, aspectos como el “empleo directo” (-72,3%) o los “cupones o cheques para comida” (-61,2%) son excesivamente deficitarios.

En definitiva, las Entidades que principalmente gestionan los recursos y servicios ajenos a Cáritas y de las que son beneficiarios o usuarios nuestros sujetos de estudio, se concentran en los Servicios Sociales del Ayuntamiento y de la Comunidad, así como en la Cruz Roja o en algunas asociaciones específicas para determinados colectivos (tales como asociaciones de mujeres o de apoyo a inmigrantes).

Redes de apoyo personal y familiar

Estas redes conforman la familia, los amigos, los vecinos, compañeros de trabajo, compatriotas, etc. Éstas se estructuran en torno a las personas, participando de diversas maneras a la integración social y reducción de situaciones de vulnerabilidad de estas últimas.

El apoyo social personal y familiar constituyen dos de los factores de protección e inserción más importantes para las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión. Sin embargo, son muchas las personas que carecen de estos pilares. Muchas personas manifiestan no tener familia ni nadie en quien apoyarse, muchas más los tienen pero no les sirve de apoyo.

La primera cuestión de este apartado ha sido aproximarnos a la existencia y cantidad de relaciones sociales que se tiene en el entorno más próximo de las personas entrevistadas.

El 85,9% de las personas entrevistadas se relacionan diariamente con los miembros familiares del hogar, sin embargo desciende al 70% cuando se refiere a los compañeros de piso sin parentesco. A distancia, un tercio se relaciona diariamente con los vecinos, un 16,5% con otros familiares y un 18,7% con amistades.

Para estos casos, las relaciones en más de un 80% son consideradas como buenas o muy buenas.

A pesar de la buena calidad general de las relaciones, llama la atención que en lo que concierne a la calidad de las relaciones con los miembros del hogar con parentesco, un 10% indica tenerlas más bien malas, malas o no tenerlas. Con los compañeros de piso sin parentesco alcanza el 15,5%. Asimismo, el 24% indica tener malas relaciones o no tener relaciones con otros familiares y el 15,6% con los vecinos.

Asimismo, la gran mayoría (73%) indica haber tenido en su entorno alguna persona para ayudarle cuando lo necesitaba frente al 27% que dice no haberlo tenido. No obstante, en la actualidad se registra un empeoramiento de las relaciones ya que el porcentaje de personas que considera no tener alguna persona cuando tiene problemas se eleva al 34%.

Los varones perciben mayor escasez de apoyo que las mujeres. De la misma manera, las personas con nacionalidad española, que conviven en la casa con personas no emparentadas, que viven solas o no tienen hogar perciben en mayor medida su ausencia.

Concretamente, quitando a la familia, casi un tercio de las personas entrevistadas (32,9%) indica no apoyarse en nadie cuando tienen problemas y necesitan ayuda. Se estima en más de 21.000 personas las que no disponen de apoyo social personal. En este sentido, la falta de apoyo personal es más grave entre los varones.

Entre las personas que sí reciben apoyo de una persona ajena a la familia, el 80,7% dice beneficiarse de su escucha, puede contarles sus problemas y el 65% dice poder contar con estas personas en caso de apuro o necesidad. Además, un 38,2% recibe apoyo económico y un 34,7% apoyo en el cuidado de sus hijos. Por último, tan sólo un 3,5% dice recibir de estas personas apoyo en el cuidado de alguna persona dependiente a su cargo.

Por su parte, el tipo de apoyo que ofrece la familia no varía sustancialmente del apoyo ofrecido por otras personas ajenas a la familia. El apoyo de tipo afectivo y emocional es predominante aunque el apoyo de tipo instrumental también sea relevante.

El 20,8% de las personas reconoce no recibir ningún tipo de apoyo por parte de la familia. Se estima en cerca de 13.200 las personas para las cuales la familia no constituye ningún tipo de apoyo social. Además, el 16,1% manifiesta no tener familia (en torno a 10.200 personas). Por lo tanto, obtenemos que cerca de un 37% de las personas atendidas en centros de Cáritas no cuentan con ninguna red de apoyo social familiar (unas 23.500 personas estimadas).

En suma, el 10,7% del conjunto de personas atendidas por Cáritas no disponen de ninguna red de apoyo social personal y familiar. Así pues se estima en torno a 6.800 personas el número de personas atendidas que sólo se apoyan en la red institucional, y en especial en la ayuda de Cáritas, como única malla de seguridad para no caer en una situación de exclusión severa.

Por último, la mayoría de las personas que no disponen de apoyo afectivo suficiente, tampoco dicen beneficiarse de una red de apoyo social personal y familiar cuando tienen problemas o alguna necesidad. El 46,2% piensa que no dispone del apoyo afectivo necesario.

Entre estas personas con deficiencia de apoyo afectivo tan sólo el 20,5% ha recibido apoyo psicológico y algo más de un tercio apoyo personal continuado (36,5%) de los Servicios de Base en el último año. No obstante, más de la mitad indica necesitar apoyo psicológico (54%), cerca de 21.800 personas, y un tercio apoyo personal continuado (33,6%), es decir en torno a 13.600 personas.

FASE II:

Estudio Cualitativo

METODOLOGÍA

La metodología cualitativa ha permitido profundizar en el funcionamiento de las redes de apoyo social con las que cuentan las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social de la Diócesis de Madrid. De esta forma se ha podido indagar en el tipo de relación y el papel que cumplen estas redes.

La entrevista en profundidad es una herramienta metodológica que consiste en una conversación dirigida y registrada por el entrevistador con un enfoque de "apertura", cuyo propósito es favorecer en las personas entrevistadas la producción de un discurso continuo, no fragmentado, no segmentado, no precodificado y no cerrado por un cuestionario previo. Las entrevistas han permitido profundizar, desde la percepción, subjetividad y reflexión de los informantes, en aspectos concretos de las redes de apoyo social.

Una vez realizadas las entrevistas, se ha procedido a su transcripción para su posterior tratamiento y análisis de contenidos.

Se han realizado un total de dieciséis entrevistas en profundidad a personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social, ocho a población inmigrante y ocho a población española. A continuación, se muestra el perfil de las entrevistas realizadas durante el trabajo de campo.

	VULNERABILIDAD Y/O EXCLUSIÓN
POBLACIÓN ESPAÑOLA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Familia monoparental (E3) ✓ Familia con problemas con el pago de la hipoteca (E11) ✓ Persona mayor que vive sola (E14) ✓ Familia que reside en una VIS y le falta poco tiempo para dejarla (E7) ✓ Familia que vive en una infravivenda (E6) ✓ Mujer víctima de violencia que ha estado en una casa de acogida (E10) ✓ Mujer que ejerce la prostitución (E13) ✓ Persona "sin hogar" (E8)
POBLACIÓN INMIGRANTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Familia monoparental (E9) ✓ Persona que trabaja en la economía sumergida (E16) ✓ Familia con problemas con el pago de la hipoteca (E12) ✓ Familia con todos sus miembros en paro (E15) ✓ Persona en situación irregular (E2) ✓ Mujer víctima de violencia de género que ha estado en una casa de acogida (E4) ✓ Persona sin hogar (E1) ✓ Mujer que ejerce la prostitución (E5)

1. CONTEXTOS DE EXCLUSIÓN Y VULNERABILIDAD

En las siguientes líneas intentaremos analizar las trayectorias de exclusión en las que se han visto inmersas las personas entrevistadas, dedicando un capítulo posterior a los apoyos con los que cuentan estas personas para poder hacer frente a las diversas problemáticas por las que se ven afectadas.

Con el fin de alcanzar este objetivo, haremos un repaso de los principales factores que interactúan en la caída en procesos de vulnerabilidad y/o exclusión social de las personas incluidas en el trabajo de campo. De esta forma, abordaremos aspectos relativos al entorno familiar en el que han crecido, el nivel de estudios alcanzado o su situación laboral. Asimismo, consideramos importante hacer referencia a elementos como la monoparentalidad, el acaecimiento de enfermedades, el acceso a la vivienda o el lugar de procedencia de estas personas, dada su incidencia en los procesos de vulnerabilidad social y/o exclusión analizados.

Entornos familiares

En las historias vitales de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social se advierte la presencia de entornos familiares que desde su nacimiento hacen que partan con grandes desventajas en relación con otros miembros de la sociedad. En ocasiones, se trata de historias en las que el abandono de sus progenitores, normalmente del padre o el no reconocimiento, marca sus vidas desde jóvenes.

“Tuve una infancia muy difícil, no tengo los apellidos de mi padre porque mi padre no me quiso reconocer, fue una relación así con mi madre, luego mi madre tampoco me asumió mucho, al final me criaron mis abuelos [...] y luego tuve una infancia angustiosa, una adolescencia llena de inseguridades y buscando siempre afecto y siempre amor” (E.4)

“Sí, tengo padre pero como si no lo tuviera. Él, ya te digo que mi padre siempre ha estado separado, en el sentido que mi padre ha hecho su vida siempre por ahí. Cuando le echaban a él, si podía volver a casa, volvía casa. Se tiraba unos meses en casa y luego volvía a desaparecer” (E.3)

Otras veces, las personas entrevistadas proceden de familias en las que la violencia ha estado siempre muy presente, padres dependientes del alcohol, violencia de género...etc. Estas personas crecen sin prácticamente referentes paternos o mantienen relaciones de gran conflictividad con sus padres y dadas las características propias del maltrato, no encuentran en sus madres el apoyo para enfrentarse a esta situación.

“Mi padre se alcoholizó, le pegaba a mamá [...] Mi padre si no llegamos a las 8 en punto nos dejaba en la calle. Y mi madre si decía algo la machacaba a golpes” (E. 13)

Un aspecto que se encuentra muy presente en los relatos de las mujeres entrevistadas es la reproducción de situaciones con su pareja que se produjeron entre sus padres y de las que fueron testigos. A través de sus relatos, se observa que muchas de ellas han sido, al igual que sus madres, víctimas de violencia de género por parte de sus parejas. Asimismo, se aprecia que muchas mujeres que han sufrido el alcoholismo en sus padres, han mantenido relaciones con hombres que tenían el mismo problema, lo que les conduce a vivir en un entorno parecido al de partida.

“Yo es que tengo dos niñas, la primera su padre murió y yo vivía en casa de mis padres, vamos, ya me volví con otro con los mismos problemas en el sentido de que mi padre también bebía” (E. 7)

No obstante, cuando nos referimos a los entornos familiares de las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social debemos tener presente que nos encontramos ante entornos vulnerables de partida. Entornos caracterizados por la baja formación de los progenitores, la carencia de recursos económicos o la residencia en barrios o entornos deteriorados, lo que sin duda condiciona las oportunidades vitales de sus miembros. De este modo se observa entre las personas en vulnerabilidad y/o exclusión social un abandono escolar temprano, la ocupación frecuente en empleos precarios, problemas de acceso a la vivienda...etc.

Bajo nivel de estudios

En primer lugar, es preciso señalar el bajo nivel de estudios como una característica compartida por casi toda la población entrevistada. De esta forma se observa el predominio de situaciones en las que se han abandonado los estudios, en algunos casos, sin terminar la educación obligatoria.

“EGB, solamente tengo. A mí me ha gustado siempre estudiar y la economía no iba, tonta no soy, pero en mi casa la economía iba que tenía que trabajar” (E. 7)

Esto supone una barrera de acceso para conseguir trabajos que les permitan salir del entorno de vulnerabilidad. Como comentaremos en líneas posteriores, la ausencia de formación se relaciona muy directamente con el empleo en trabajos

precarios, el trabajo en la economía informal o el desempleo, debido a la nula o escasa cualificación de estas personas.

A ello hay que unirle el que a través de los relatos de las personas entrevistadas se percibe la inexistencia del planteamiento de adquirir una cualificación para poder desarrollar una profesión. Del mismo modo, esta posición se mantiene en relación con las expectativas que tienen acerca del futuro profesional sus hijos/as, lo que nos vuelve a remitir a la influencia del entorno de vulnerabilidad donde, en muchas ocasiones, la adquisición de formación no es una prioridad.

Situación laboral

A continuación se analizará la situación laboral de las personas entrevistadas, teniendo en cuenta aspectos como la precariedad laboral y la situación de desempleo, haciendo especial hincapié en el desempleo desprotegido.

La precariedad laboral es considerada como el principal factor de incidencia en el desencadenamiento de situaciones de exclusión social. Según el estudio *“Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones Metodológicas”*¹, la precariedad laboral manifestada en forma de temporalidad y trabajo sumergido, podría estar adquiriendo un carácter estructural, vinculándose con determinados colectivos entre los que se encuentran los inmigrantes y los trabajadores sin cualificación con especial incidencia en las mujeres.

En primer lugar, y antes de entrar a comentar las características de los trabajos en los que suelen estar ocupadas las personas en vulnerabilidad social y/o exclusión, resulta relevante aludir a los bajos niveles de formación presentes en estas personas, dada su implicación en el tipo de ocupaciones a las que pueden acceder.

En este sentido, se observa en primer lugar, la ocupación preeminente de las personas en vulnerabilidad y/o exclusión social en trabajos en los que reciben una prestación muy reducida, lo que conlleva graves dificultades para adquirir los recursos necesarios para la subsistencia diaria.

Otra de las características definitorias de los empleos en los que trabajan las personas en exclusión y/o vulnerabilidad social es la presencia de una alta tasa de temporalidad. A pesar de que este tipo de contratación es utilizada de forma masiva en el actual mercado laboral, tiene consecuencias más graves en las personas en vulnerabilidad y/o exclusión, dada su interacción con otros factores y

¹ Laparra, M; Obradors, A; Pérez, B; Pérez, M; Renes, V; Sarasa, S; Subirats, J; Trujillo, M. *“Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones Metodológicas”* en Revista Española del Tercer Sector/ nº5, enero-abril 2007”

dimensiones de la exclusión, dejándoles en una situación más vulnerable que al resto de la población.

Asimismo, se advierte el predominio de personas en vulnerabilidad y/o exclusión social que están trabajando en la economía sumergida. El tipo de actividad y sectores en el que suelen estar ocupadas estas personas (hostelería, construcción, trabajo doméstico) así como la presencia de un colectivo importante de personas inmigrantes en situación de irregularidad, puede apuntarse como una de las posibles causas de esta situación.

En este sentido, es preciso mencionar la ocupación de muchas familias en los denominados "Oficios de exclusión" en los que tiene una importante presencia la población gitana. Nos referimos a oficios como la venta de chatarra o el trabajo en mercadillos, y que les impide acceder a un mercado laboral "normalizado", con lo que esto supone en cuanto al acceso a bajas remuneradas, subsidios de desempleo etc.

"Mis yernos... uno está enfermo y el otro es... la venta del otro es un apena porque es vendedor ambulante, vende en la puertas, calcetines unas veces, otras polos cuando le abren las puertas pero mal" (E.14)

"Yo he trabajado en una fábrica de bolsas, de florista, yo soy florista, con flores artificiales" (E.6)

En relación con la ocupación de las mujeres entrevistadas, se aprecia la vinculación de éstas con empleos básicamente asociados con el rol tradicional femenino (limpieza, cuidado de personas dependientes...), sin contrato laboral y por horas. La parcialidad aparece, por tanto, como un tipo de relación laboral muy asociado con el empleo desarrollado por el sexo femenino, no ayudando a salir de las situaciones de vulnerabilidad.

Otro aspecto relevante observado en las entrevistas realizadas a mujeres es que éstas cuando tienen hijos renuncian a su trabajo para cuidarles o trabajan unas pocas horas al día para contribuir a la economía doméstica, pero el sostenimiento económico de la familia recae en la pareja. Esta decisión marca el proceso de inserción laboral de éstas mujeres cuando se rompe la relación de pareja ya que, por un lado, tienen que buscar trabajos que les permitan encargarse de sus hijos dada la imposibilidad económica de pagar servicios sustitutivos de cuidado (guarderías, servicio doméstico) y por otro, se incorporan al mercado laboral realizando trabajos cuyas condiciones suelen ser de alta precariedad.

"Cuando he trabajado en oficina, el horario lo más tarde que he salido era a las cinco de la tarde cuando tenía jornada partida y normalmente es de ocho a tres, en los ministerios que he hecho suplencias, y cuando he trabajado por horas, me buscaba las horas de dejar a mi hijo y luego las horas que mi

hijo estaba en el cole pues fregaba portales o lo que fuera. Así me he ido apañando pero buscándote siempre cosas que puedas estar con el niño” (E.10)

Por otra parte, el desempleo aparece como una situación muy presente en las historias vitales relatadas por las personas entrevistadas. Ahora bien, su relación con los procesos de exclusión y/o vulnerabilidad dista de ser directa. En este sentido cobra mucha importancia la posibilidad de percibir una prestación por desempleo y en su defecto, la posibilidad de establecer estrategias de compensación a esta situación.

Por tanto, deberíamos hablar del desempleo desprotegido como un indicador con mayor incidencia en los procesos de vulnerabilidad y/o exclusión social. A este respecto, resulta relevante indicar que durante todo el trabajo de recogida de información se ha hecho patente la ausencia, en todas las personas entrevistadas, de prestación por desempleo. El trabajo en la economía sumergida en la que han estado ocupadas estas personas, bien por su vinculación a un sector de actividad concreto (trabajo doméstico), bien por encontrarse en situación irregular, tiene mucha incidencia en no poder acceder al subsidio de desempleo y el posterior desencadenamiento de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social.

Asimismo, el trabajo por cuenta propia supone un factor de riesgo en momentos de crisis como el actual. La caída de la actividad en todos los sectores de actividad, pero en mayor medida, en las actividades relacionadas con la construcción, ha dejado a muchas personas sin apenas trabajo y sin prestación por desempleo. Si a esta coyuntura unimos las peculiaridades propias del trabajo autónomo, nos encontramos con situaciones en las que las personas se ven obligadas a no facturar los trabajos que les van saliendo al no poder asumir el pago de la cuota de autónomos necesaria para realizar esta actividad.

“Es que mira, si yo pago autónomos y las semana pasada hice un piso de pintura con mi hermano, un piso de pintura que era de los grandes, y nos quedaron doscientos y un poquito a cada uno. Esta semana ya no he hecho nada, si pago el autónomo se lo lleva todo “el autónomos”. Y la semana santa que hicimos el suelo de la cocina y eso fueron cien y algo. Si pago autónomos es que trimestralmente no veas...” (E.11)

En lo que se refiere al desempleo desprotegido destacamos la existencia de un número importante de familias que disponen como únicos recursos económicos los correspondientes a la Renta Mínima de Inserción Social (RMI).

Monoparentalidad

Como comentaremos en el capítulo relativo al apoyo familiar, la monoparentalidad aparece como un factor de riesgo en el desencadenamiento de procesos de vulnerabilidad y/o exclusión social. A pesar de ello, en las siguientes líneas intentaremos resaltar los aspectos más relevantes de las entrevistas realizadas a familias monoparentales en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social.

Como ya hemos señalado, las situaciones de abandono por parte de los padres, así como los complicados procesos de separación en los que estas mujeres han estado inmersas, hace que la educación y subsistencia de los hijos recaiga exclusivamente en las madres. La frecuente ausencia de ayuda para la manutención, por parte de los padres, unida a la necesidad de las madres de buscar trabajos compatibles con el cuidado de sus hijos, hace que a menudo estas familias cuenten con ingresos tan escasos que no les permiten disponer de los recursos básicos para la subsistencia diaria.

“No llego, [...], es muy duro tirar con 50 euros a la semana de comida, solamente digo, es muy difícil con dos niñas. Yo no cenó, se lo dejo todo a mis niñas, así estoy más delgada. Me hago como tengo tomates, una ensaladita, llevo sin comer carne..., sino con 50 euros como mantienes a unas niñas, que si comer, limpieza y de todo” (E.7)

“No me pasa manutención el padre de mi hijo, entonces pues lógicamente sólo dependemos de unos recursos y se me hace muy difícil” (E.3)

Situación de las personas inmigrantes

Merece una mención especial la situación de las personas inmigrantes que se encuentran en vulnerabilidad y/o exclusión y que no tienen regularizada su situación. La ausencia de permiso de trabajo y de residencia sitúa a estas personas fuera de las oportunidades vitales que definen una ciudadanía social plena en las sociedades avanzadas. Estas personas ven negados no sólo los derechos civiles y políticos sino también los derechos económicos, sociales y culturales.

En relación con los trabajos en los que están ocupadas las personas inmigrantes se observan claras diferencias en el tipo de ocupación que desarrollan en función del género.

Las mujeres inmigrantes al llegar a España suelen trabajar en el servicio doméstico o en el cuidado de personas dependientes, enfrentándose a jornadas interminables y recibiendo a cambio sueldos muy bajos. A pesar de ello, ésta supone en muchos casos la única opción que encuentran para poder salir adelante.

“Encontré el trabajo por unas monjas, en un convento de Ríos Rosas. Claro, como yo andaba desesperada, y que hago y donde voy, qué se yo, que voy a comer, donde voy a estar [...] Pues uno sin saber me fui y ni festivos ni nada, sólo salía el domingo a media mañana y me tenía que regresar a dormir ahí mismo a las nueve. [...] Pues más o menos yo quería que me dieran el favor, me den el contrato para meter los papeles, que yo tenía una niña allá y quería ir a verla, porque después ya no podía ir, porque tenía miedo que vaya y me cogiera la policía y eso, ya no poder volver a entrar y después de haber gastado tanto pagando el billete de avión y todo eso...”
(E.12)

Si bien, las mujeres inmigrantes en situación irregular suelen desempeñar trabajos relacionados con el servicio doméstico, los hombres inmigrantes que se encuentran en esta situación trabajan *“en lo que les sale”*. Normalmente se trata de trabajos sujetos a altas tasas de temporalidad en la economía sumergida y vinculados a sectores de actividad muy diversos.

“Para vivir tenía que guardar obras [...]. Me pagaba nada. Otras veces después de terminar de la obra, se termina tienes que buscar otra, te paga cuatrocientos ¿Qué puedes hacer?” (E.2)

“No, nada, nada, yo contrato de palabra con la discoteca o esta señora que hasta por cierto digo fue muy buena gente porque se atrevió a meterme sin documentos en este cara al público, de conserje en vacaciones [...] En lo que va saliendo” (E.12)

Detrás de estas trayectorias hay siempre un esfuerzo por intentar regularizar su situación, un intento por conseguir un trabajo que les facilite la tramitación del permiso de residencia. Con frecuencia, hasta que consiguen regularizar su situación, estas personas pasan por multitud de trabajos en los que sus empleadores/as les engañan prometiéndoles hacerles un contrato de trabajo que nunca llega.

“De este trabajo he pasado a trabajar en otro sitio [...] y cogí cita en esto de inmigración para poder, para que me den el permiso de residencia por trabajo. La señora me decía, sí, sí, te voy a dar esto [...]. Yo tenía en agosto la cita para agosto y dice hay que retrasar la cita para septiembre y así ya puedes meter y te doy. Y cuando llegamos aquí en septiembre la señora me dice que no, que no te voy a dar porque eso me va a perjudicar a mi y me cuesta pagarte la Seguridad Social y para el médico y todo [...] Y yo busqué otro sitio y me salí de esa casa y me hacían trabajar y no me daban ni festivos ni nada y claro como una es tonta que se dice, más que todo me explotó mucho porque me pagaba como 500 euros. Y pues bueno, de ahí pasé a la otra casa, dijo s hija, que te voy a dar, pero la señora me los dio a los 15 días pero mi mala suerte de siempre pues me han salido denegados

los papeles, tres veces que los metí me los denegaron, cuando ya hizo la regularización este presidente Zapatero entonces me dieron" (E.12)

Enfermedad

Conviene señalar el estado de salud como un factor que puede influir en la situación de vulnerabilidad y/o exclusión. Así, se ha podido observar que un estado de salud deteriorado puede llevar a la persona a una situación de vulnerabilidad o bien, en una situación de partida de vulnerabilidad, la enfermedad puede ser un factor que agrave dicha situación.

En el caso de que la enfermedad origine una situación de vulnerabilidad, se observa el acaecimiento de ésta como un factor desestabilizante. En ocasiones, el padecimiento de una enfermedad puede llevar aparejado la pérdida del empleo y en consecuencia, el desencadenamiento de otras problemáticas vinculadas con los procesos de vulnerabilidad (descenso del poder adquisitivo, dificultad para pagar la vivienda...etc.)

En el caso de personas que se encuentran en vulnerabilidad de partida, la enfermedad puede constituir un suceso desencadenante de los procesos de exclusión. A partir del padecimiento de una enfermedad, estas personas han perdido el empleo, no han podido afrontar los pagos de una vivienda, y a partir de aquí se ha iniciado su "caída" hacia situaciones severas de exclusión. Asimismo, el padecimiento de una enfermedad supone una clara barrera para la inclusión de estas personas en el mercado de trabajo al no poder realizar una actividad laboral de manera normalizada.

"Bueno, es que me encontraba un día muy mal, estaba en el bar de un amigo, estaba en Alicante en el bar de un amigo y me tuvieron que llevar al hospital. Me mareé y dijo nada pues llamo a la ambulancia y te lleva al hospital. Y de ahí me... estuve cerca de seis horas en observación [...] Y al día siguiente me levanté casi medio paralítico de medio cuerpo. Entonces ya cogí, ya dije nada, así ya no puedo trabajar, no puedo hacer nada, así que...pedí la pensión esa de... Tardaba mucho en venir, me quede sin dinero, sin ninguna prestación de ninguna clase y dije pues a la calle tengo que ir" (E.8)

Vivienda

Las dificultades para pagar el alquiler de una vivienda o la imposibilidad de hacer frente al pago de la hipoteca aparecen como uno de los factores desencadenantes de la caída en situaciones de exclusión social y/o vulnerabilidad.

La actual crisis económica, y la pérdida de empleos que lleva aparejada, está haciendo que muchas familias que antes se encontraban en la zona de integración o de vulnerabilidad tengan serios problemas para afrontar el plazo de pago de las cuotas hipotecarias de sus viviendas y para hacer frente a los recibos mensuales.

“En la vivienda llevamos desde el día que nació nuestra hija pequeña, hace quince años, va a hacer dieciséis el 24 de mayo. Vivimos en alquiler, en régimen de alquiler y pues hemos estado 13 años, pues a los 13 años propusieron la venta y la mayoría aceptamos. Cada uno fuimos como pudimos y justamente a partir de ahí fue cuando empezaron todos los problemas de crisis. De no poder pagar [...]. En la actualidad pagamos doscientos nueve euros porque bajo el Euribor, eran doscientos ochenta y nueve. Si, entre hipotecas y recibos de la casa prácticamente se va el RMI, poco queda libre después de esto” (E.11)

“Mi mujer dejó de trabajar prácticamente hace un mes y empezamos a deber este mes el arriendo, estamos con lo que hemos trabajado y así, pero ya se está empezando a notar. Pues hemos estado así subsistiendo, sobreviviendo hasta este mes que ya estamos bien malucos porque no hay suficiente dinero para pagar el arriendo” (E.12)

En este sentido, algunas familias entrevistadas que tienen problemas para pagar la hipoteca o el alquiler de una vivienda han visto su situación aliviada temporalmente con la concesión por parte de Cáritas de Viviendas de Inserción Social. Asimismo, este recurso ha dado la oportunidad a mujeres que volvieron al domicilio de sus padres tras separarse de sus parejas y que mantenían una relación conflictiva con sus progenitores u otros miembros de la familia, a que puedan iniciar una vida autónoma.

No obstante, cuando el periodo de estancia termina, dado el perfil laboral de estas personas (nivel formativo bajo, trabajos precarios, desempleo, etc.) ven como única salida a su situación la concesión de una vivienda de protección oficial.

“Pues lo único que tengo pensado es seguir buscando, a ver si encuentro algo. Estoy mirando por internet piso, a ver si pago doscientos cincuenta euros y van incluidos los gastos y no llego a fin de mes [...] En su momento pensé en un piso compartido, vale, somos tres personas, nadie alquila una habitación teniendo gastos de tres personas [...] Solamente rezo que el veintinueve me digan en el IVIMA, tienen un piso” (E.7)

Los problemas para acceder a una vivienda aparecen, también, muy presentes en las entrevistas realizadas al resto de personas usuarias de Cáritas. Las mujeres que se encuentran en centros de acogida o las personas que residen en infraviviendas

consideran imprescindible, para que su situación pueda mejorar, la concesión de una vivienda de protección oficial ya que por otra parte, no pueden acceder al mercado inmobiliario de vivienda libre.

Otro aspecto muy relacionado con el problema de acceso a la vivienda es la exclusión residencial. Como es sabido, la exclusión residencial constituye un factor que dificulta gravemente la integración social de sus habitantes. Las familias que residen en zonas degradadas (asentamientos informales, poblados chabolistas, etc.) se encuentran en situaciones de exclusión muy severas, no teniendo acceso, en muchos casos, a servicios básicos como el transporte público o la atención sanitaria normalizada.

“Es que aquí no hay autobuses, aquí no tenemos de nada. Yo necesito ir al médico muchísimas veces y no puedo, no puedo y gracias a los médicos esos que vienen con el autobús” (E.6)

“Y para comprar a Vallecas, porque aquí hay pero son carísimos y con mi hijo que tienen coche o mi yerno que viene de recoger la chatarra, pero van ellos, o me traen la compra, le hago una lista y así nos apañamos” (E.6)

Además estas personas sufren habitualmente la estigmatización y la marginación por parte de la “sociedad integrada”, negándoles en muchas ocasiones la posibilidad de participar en estructuras tradicionales de integración como el empleo.

“Hasta en el trabajo es difícil porque tengo un hijo de 22 años que se pela las piernas en zapatos para acá y allá, hace entrevistas, ya se ha ido a buscar trabajo la criatura, hace entrevistas. Mira, en el momento que dice el domicilio, dicen, no, no. Si influye que digas que vives en Cañada Real, influye muchísimo porque no te llaman” (E.6)

2. EL PAPEL DE LAS REDES DE APOYO SOCIAL: *Apoyo familiar y personal*

2.1. Apoyo familiar

La familia aparece como uno de los elementos de integración social más importantes en nuestra sociedad. La actual crisis del sistema de bienestar, así como el menor peso del empleo como estructura integradora convierte a la familia en la principal red de protección con la que cuentan los individuos cuando se ven inmersos en situaciones problemáticas como el desempleo, problemas con el pago de la hipoteca o el alquiler, rupturas en la relación de pareja, enfermedades...

Las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social cuentan con un apoyo familiar limitado. Muchas no tienen relaciones familiares y las que las tienen cuentan con un apoyo reducido por parte de estas, al encontrarse en muchas ocasiones, en situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión social similares.

Esta situación muestra cómo se perpetúan y reproducen las mismas problemáticas a través de distintas generaciones a menudo especialmente graves, como situaciones de violencia de género, drogodependencias, precariedad laboral..., etc.. Ahora bien, resulta importante señalar el proceso de movilidad social descendente que puede estar produciéndose. El desempleo, la carestía de la vivienda, así como la escasez de ayudas protectoras eficaces, está dando lugar a que personas que provienen de entornos vulnerables estén inmersas en procesos de vulnerabilidad y exclusión social más severos que los vividos por sus padres.

Asimismo, se percibe que personas que se encontraban en una situación de integración, se ven actualmente arrastradas a procesos de vulnerabilidad vinculados, principalmente, con la pérdida de empleo asociada con la actual crisis económica. Esta coyuntura está dando lugar a que estas personas estén teniendo problemas con el pago de la hipoteca o incluso tengan problemas para adquirir lo necesario para la subsistencia diaria. En este sentido, la ayuda de la familia juega un papel primordial, haciendo de malla protectora hasta que la situación mejore.

“Yo soy albañil desde los 18 años, 35 años y llevo 20 reformando viviendas y de todo... pero en los últimos años, porque cuando reconocieron la crisis, el gobierno, nosotros la veníamos notando hacía bastante tiempo [...] el año pasado estuvimos 7 meses sin hacer una sola reforma, ni pequeñita ni nada y ahora vamos haciendo una pequeñita, llevo aquí toda la semana, es posible que la semana que viene hagamos una pequeñita [...] Pero hemos tenido épocas muy buenas, no nos engañemos, hemos tenido épocas que hemos ganado dinero y ahorrábamos” (E.11)

“Mi hermano el pequeño empezó a suministrarnos dinero semanalmente cuando él veía que..., me iba dando dinero y tengo mi tía, mi madrina que también, pero eso fue un préstamo sin prisas y se lo debemos y me sigue

diciendo que tranquilo, que no pasa nada, que cuando pueda, y mi hermano hoy mismamente me ha vuelto a dar algo de dinero también porque aunque hemos hecho eso, pero no se mantienen una casa con lo que vamos ganando” (E.11)

A pesar de las limitaciones de la ayuda proporcionada por la familia, si no se cuenta con ella se pueden iniciar trayectorias hacia la exclusión social que los servicios sociales no tienen capacidad de solventar. Si bien podrían proporcionar una cierta ayuda, la complejidad de los procesos en los que se encuentran, así como la rigidez de las ayudas prestadas, hace imposible que puedan atacar los diferentes frentes que están interactuando en el proceso. La familia constituye, por tanto, *“un sitio donde agarrarse cuando todo va mal”*.

En este sentido resulta relevante mencionar el papel que juega la familia ante el problema de la vivienda. Cuando se producen situaciones de desahucio o rupturas en las relaciones de pareja, las personas que cuentan con apoyo familiar pueden trasladarse al domicilio familiar, evitándose, de esta forma, una situación de exclusión severa.

“Yo estuve viviendo un año con el padre de mi hija la mayor. No funcionó la cosa porque él se torció, en el sentido de que se metió en el mundillo de la droga [...] Entonces claro al separarnos pues él se fue con su madre y yo me fui con mi madre [...] Soy de las que viven con su mamá, de las que han estado viviendo con su mamá hasta ahora, que es cuando llevo más tiempo fuera, un año estuve con el padre viviendo y volví a casa de mi madre. Y luego me quedé embarazada otra vez...” (E.3)

A pesar de la importancia de esta ayuda, también se percibe que las relaciones que se establecen entre los miembros de la familia, en estas situaciones, se caracterizan por ser conflictivas. La convivencia de más de una familia en el mismo domicilio, sumado a los problemas asociados a estas situaciones de vulnerabilidad como es la existencia de algún miembro con drogodependencias (alcoholismo), violencia de género, desempleo o precariedad laboral presentes en muchas ocasiones en el contexto familiar, provocan situaciones muy difíciles de sobrellevar para las personas que se encuentran en estas circunstancias.

“Porque yo me separé, yo tengo dos niñas pequeñas y lo primero que hice en vez de denunciar, me escapé y me fui a casa de mis padres, y entonces en casa de mis padres hay otra familia más. Entonces fue salir de un infierno y meterme en otro, pero bueno, en el sentido de que tenía que salir con las niñas adelante y era difícil, cuando tienes que trabajar y dejar a las niñas ahí, una convivencia de dos familias es difícil” (E.7)

“Yo cuando vivía con mi madre, pues como te voy a decir, no es que me lleve muy bien con mi madre, en el sentido que, cuando yo vivía con mi

madre, yo vivía con mi madre, mi hermana, con los niños [...], la convivencia que teníamos era gritos por un lado, gritos por otro, a mi madre la ha gustado mucho mandar..." (E.3)

El apoyo facilitado por las familias no suele ser de carácter económico, al no contar éstas en la mayoría de los casos, con los recursos económicos necesarios para poder ayudar a sus miembros. No hay que olvidar que, en un número importante de ocasiones las familias en las que se busca apoyo se encuentran también en situaciones de vulnerabilidad o exclusión similares.

"Mi madre ayudarme no porque... no tiene, como digo yo, ni para ella, que ella gana cuatrocientos euros, paga casa, paga abono, abono transportes y lo poco que tiene para tirar. No me puede ayudar y tampoco quiero que me ayude en el sentido de que bastante tiene ella para, para encima, ayudarme" (E.3)

Los relatos dejan constancia de la importancia de los progenitores como apoyo ante situaciones vitales problemáticas. De hecho, la muerte de éstos, principalmente de las madres, aparece como uno de los hechos desencadenantes de situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión. Con la desaparición de los padres se acaba el apoyo "incondicional" y aunque algunas personas cuentan con más familiares en los que apoyarse (hermanos/as, cuñados/as...etc.) reconocen que la ayuda que les prestan tiene un carácter temporal o se produce ante un hecho excepcional, "se puede ayudar hasta un punto".

"Bueno es que... ellos (hermanos) dicen que se van apañando, tienen su hipoteca, porque no es igual que esto, ellos tienen su hipoteca para pagar el piso y ahora uno de ellos es el que más venía y ahora se ha quedado en paro la mujer, y está solo para todo, hipotecas, colegios de los críos..." (E.6)
"No, realmente cada uno se apaña con lo que tiene, que le ayuden con un detallito cuando cumple la niña que le regalen la ropa o dicen, compramos esta ropa o esto, la abuela si dice, yo le compro estos zapatos, estas medias, pero que coja y tengamos cien euros para que compremos, no, porque de pronto lo necesitan igual que nosotros" (E.6)

La familia cobra una especial importancia en el caso de las familias monoparentales, aportando ayuda, principalmente, en lo relativo al cuidado de los hijos cuando las madres se encuentran trabajando.

"En las vacaciones mi madre se queda con la pequeña porque... yo trabajo. Por las mañanas aquí no, no me gusta dejarla sola [...] No me gusta dejarla sola. Ya por... No es que vaya a pasar nada pero prefiero, porque se baja allí, está con sus primos, está con mi hermana" (E.3)

Asimismo, se dan casos en que las mujeres viudas reciben la ayuda de la familia del marido fallecido. La ayuda consiste básicamente en el cuidado de los hijos de este matrimonio, extendiéndose incluso a los hijos fruto de relaciones posteriores.

“No, en principio cuando yo me separé pues fue porque me echó él de casa y era verano y estuve un mes viviendo en el coche porque mi hijo estaba de vacaciones con la abuela y hasta septiembre que empezaba en el colegio, pues yo trabajaba [...]. Yo tengo un hijo de veintiséis años, que ya hace su vida, es independiente. Entonces su abuela, digamos mi suegra, que lo ha tratado a mi hijo pequeño desde que nació, pues entonces se lo lleva todos los veranos para que yo trabaje, se lo lleva a la playa” (E.10)

Las personas inmigrantes que no tienen familia en España dependen de las ayudas institucionales ante las diversas problemáticas a las que enfrentan. Se encuentran solas ante los problemas que van aconteciendo, sin poder desarrollar ninguna estrategia de compensación adicional más allá de la facilitada por los Servicios Sociales de zona o por otras organizaciones o entidades que operan en el ámbito de la acción social.

Al emigrar a España para intentar mejorar su situación se entiende que van a contribuir a mejorar la situación de su familia en el país de origen. Estas personas soportan, por tanto una doble carga; la carga relacionada con salir adelante en nuestro país y la carga por no poder mejorar las condiciones de vida de sus familias en sus lugares de origen.

“Me siento irresponsable. Irresponsable porque tus hijos te llaman, papá, manda algo, aquí estamos sufriendo. ¿Qué vas a decir? Nada. Digo, yo también estoy sufriendo. Yo no puedo decirlo así, que yo también estoy sufriendo aquí. No. Eso la familia... puedo hacer mal a la familia, daño. Tengo que decirle, no, espera estoy bien, estoy buscando trabajo, si lo consigo voy a mandar algo. No le puedo decir, no aquí estoy en Cáritas, estoy sufriendo, estoy durmiendo en la silla...” (E.2)

En cierta medida, el apoyo que proporcionan las familias de la población inmigrante que se encuentran en sus países de origen, tiene un carácter emocional-afectivo. Las personas inmigrantes ven en la familia el afecto y reconocimiento que no encuentran aquí. Ahora bien, no suelen apoyarse en ella como desahogo, ya que en esta relación suelen entremezclarse sentimientos de diversa índole. Por un lado, existe un sentimiento de “fracaso” al no poder enviar la suficiente ayuda a su familia de origen y por otro, se produce un intento de ocultar la situación real que están viviendo para no preocupar a unas familias que se encuentran a miles de kilómetros y sin prácticamente ninguna posibilidad de ayudar.

“Mi madre está ahí, pero como ya está más mayor, que a veces digo, pues cuando tenga unos cuartillos le mando, sabe, pero de ahí así pues me da mucha pena, porque a veces no tiene para comida, pero lo único que yo digo tiene el consuelo de que tiene a los demás hijos por ahí cerca [...] Sí, la llamo por teléfono [...] y cuando habla conmigo llora y dice que yo me regresara y me dice que me regrese y quiere vivir conmigo pero yo digo, pero mamá que voy a hacer allá, pero si no puedo trabajar allí, ahí no me alcanzaría” (E.12).

En este sentido, es importante señalar las situaciones de especial vulnerabilidad en las que se encuentran las mujeres inmigrantes con cargas familiares. Estas mujeres no cuentan con ningún apoyo en España que les pueda ayudar con el cuidado de los hijos, ante acontecimientos concretos como la enfermedad o los periodos de vacaciones, generándose en ellas un importante sentimiento de culpa al no poder dedicarles todo el tiempo que les gustaría

“Me duele en el alma [...] el día que ella no va por decir, Semana Santa, muchos días que no van a clase, se queda sola en casa” (E.12)
“Unos tiempos que ha estado mala, un catarro a así, es que la dejo sola...” (E.12)

Asimismo, en un intento de que los hijos estén el menor tiempo posible solos estas mujeres optan por apuntarles a diversas actividades fuera del horario escolar, lo que supone un gran coste económico para la ya precaria economía de estas familias.

“Mi hija va al colegio los lunes y miércoles, tiene clase de inglés a la tarde, pero martes y jueves va a la... que no sé si es de Cáritas, una iglesia, que el padre Manolo me ayudo a hablar con la señorita que da las clases ahí, porque cuando no tiene a nadie, digo para estar solita en casa... y va ahí a hacer los deberes” (E.12)

En ocasiones, el encadenamiento de situaciones vitales problemáticas y la ausencia de redes de apoyo familiar sitúan a estas personas en procesos de exclusión extrema. La situación irregular, desempleo, ausencia de prestación económica, imposibilidad de hacer frente al pago de la hipoteca o alquiler dejan a estas personas al margen de las oportunidades que definen el estado social de derecho: asistencia sanitaria, educación, trabajo y vivienda dignos, subsidio de desempleo...etc.

“Porque yo vivía en Málaga, en la provincia de Málaga y ahí todo depende de la construcción. Y fue hace dos años cuando ha bajado un montón la construcción con la crisis, me faltaban los encargos [...] Y al final he venido a Madrid por razones privadas, por mi novia, porque es madrileña. Y empecé a

buscar trabajo aquí en Madrid y no me salía nada. Y mi novia tampoco me podía mantener. Entonces yo tenía que preguntarle a Cáritas si me cogen y aquí estoy desde el principio de año [...] Bueno, tengo familia pero hace muchos años que no tengo contacto con mi familia. Ellos pasan de mí y yo paso de ellos y... Yo he intentado coger contacto en Navidad para explicarles la situación, para ver si pueden ayudar pero... al colgar el teléfono y ya está” (E.1)

En el caso de las personas mayores, el apoyo familiar, en las ocasiones en que la familia supone un apoyo, tiene un componente claramente emocional, que proviene principalmente de sus hijos/as. Este apoyo que ofrece la familia, en ocasiones tiene que suplir los déficits relacionales y el sentimiento de soledad producidos por vivir solos/as. Así, los problemas de salud que suelen atravesar estas personas hacen que los miembros de su familia estén pendientes de su estado físico y anímico.

Para finalizar este epígrafe vamos a centrarnos en el apoyo que proporciona la pareja ante las situaciones de exclusión y/o vulnerabilidad social.

Como ya hemos comentado, las separaciones de pareja tienen un peso importante en el proceso de exclusión social, más allá de los efectos emocionales, es la dimensión económica la que se ve más resentida. Cuando se rompe la pareja la familia pasa de tener dos sueldos que contribuyen a la economía familiar a uno, normalmente el de la mujer, con la incertidumbre de que el varón aporte la pensión de manutención a los hijos/as. Si tenemos en cuenta, además, que los salarios que perciben las mujeres son inferiores a los de los hombres, dado el tipo de actividades que desempeñan y la preeminencia de contratos a tiempo parcial para poder hacerlos compatibles con el cuidado de los hijos, se suelen producir descensos importantes en el poder adquisitivo de muchas familias, especialmente, si no cuenta con estrategias de compensación familiar suficientes.

La presencia de una relación de pareja proporciona además un apoyo muy importante de tipo afectivo y emocional. La existencia de relaciones de pareja genera en sus miembros la sensación de que no se encuentran solas ante la vida y de que la supervivencia de la familia es una cosa que depende de dos.

2.2. APOYO PERSONAL

Las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social entrevistadas no cuentan, prácticamente, con ningún apoyo de carácter personal, entendiendo el apoyo personal como una mínima red de amigos, vecinos y compañeros/as de trabajo que les “sujetan” ante las diversas problemáticas que van aconteciendo en su vida.

Una de las posibles explicaciones a este respecto puede encontrarse en el hecho de que estas personas no hayan tenido acceso a los espacios en los que suelen generarse relaciones de amistad.

En primer lugar, estas personas no han permanecido mucho tiempo en un itinerario formativo, con abandono escolar a edades tempranas, lo que conlleva un abandono de espacios de socialización donde habitualmente se establecen círculos de amistad, no favoreciendo el que se generen relaciones sólidas con su grupo de pares.

La precariedad laboral aparece, también, como un elemento que tiene consecuencias en el establecimiento de relaciones de carácter personal. La temporalidad de los trabajos en los que frecuentemente estas personas están ocupadas no facilita el establecimiento de relaciones de amistad estables. Además, suelen estar ocupadas en diversas actividades durante periodos muy cortos de tiempo, con lo que no disponen del tiempo suficiente para entablar relaciones de cierta intimidad a las que poder acudir, más, si tenemos en cuenta la complejidad de los problemas a los que se enfrentan.

Asimismo, la persistencia del problema del desempleo en muchas familias impide que puedan conocer a personas en las que apoyarse en el ámbito laboral.

En algunos casos, cuando estas personas tienen una cierta estabilidad laboral, crean un círculo de personas con las que poder desahogarse, lo que genera un cierto apoyo emocional, pero en ningún caso constituye una ayuda de carácter sustancial. No les prestan ayuda de tipo económico, ya que los empleos en los que están ocupadas son muy precarios por lo que, al igual que ellas, no disponen de los recursos económicos para poder ayudarles. Asimismo, la complejidad de las situaciones vitales por las que atraviesan, así como la persistencia de las mismas, hace que los/as compañeros/as de trabajo no puedan aportar más ayuda que la mera escucha.

“Mis compañeras de trabajo me echan un cable psicológicamente muy importante. No hago más que hablarlas del tema, uy, que mal estoy, que tú no te preocupes, ya veras como sales adelante y digo ya, pero como tú tienes techo. Pero a ver, amigas, amigas nunca he tenido porque cuando estaba con Jose, el padre de Nilda, ha sido una persona que no me dejaba casi ni salir a la calle” (E.7)

La inexistencia de relaciones en el ámbito laboral se manifiestan de manera muy clara en el caso de las mujeres que trabajan en actividades asociadas al servicio doméstico. La circunscripción de esta actividad al ámbito doméstico hace que no tengan posibilidad de conocer a personas en el lugar de trabajo.

Por otra parte, la monoparentalidad aparece también como un factor que condiciona, en gran medida, la posibilidad de conocer a personas en las que poder apoyarse. Al no disponer de la ayuda de la pareja y en muchas ocasiones de la familia en lo relativo al cuidado de los hijos, las mujeres que encabezan familias monoparentales se ven obligadas a dedicar todo el tiempo en el que no están trabajando a atender a sus hijos. Esta ausencia de tiempo para ellas mismas hace que no puedan acudir a ningún espacio, asociación o actividad donde conocer y relacionarse con gente para poder establecer ese ámbito relacional del que carecen.

La ayuda que reciben las mujeres con cargas familiares entrevistadas se limita a una red de personas conocidas que pueden ofrecer cierto apoyo en momentos puntuales, pero en ningún caso cuentan con una red de apoyo asentada que pueda echarles una mano de carácter más permanente, más si tenemos en cuenta que las personas con las acostumbran a entablar relación suelen estar atravesando situaciones muy semejantes a las suyas.

“Es que aquí cada cual vive, si no trabajas no tienes, si no vas al trabajo lo pierdes [...] si un día puedes pues bueno, si no, no, aquí todos hacemos eso, el trabajo lo primero y a veces entiendo y comprendo, porque todas trabajamos para poder sobrevivir, por miedo de perder el trabajo y por eso digo, es que tengo algunas conocidas” (E.12)

Aunque no se aprecian diferencias relevante en relación a las redes de apoyo personal entre las población autóctona y la población inmigrante se advierte la existencia entre la población inmigrante de una red de conocidos, básicamente compatriotas, que se informa sobre aspectos de carácter laboral. Las personas inmigrantes entrevistadas llegan a España en situación de irregularidad y al no poder recurrir a los canales de búsqueda de empleo formales (convocatorias públicas, servicios regionales de empleo, Internet) se apoyan en las informaciones que les proporcionan las personas que van conociendo.

“En un principio caminábamos pero luego ya hicimos unos contactos y entonces nos decían tranquilo yo sé que aquí van a necesitar un conserje sobre todo ahora para vacaciones, sobre todo ahora junio, julio, agosto, nos salía bastante” (E.15)

Asimismo, durante el proceso de recogida de información se ha advertido la presencia entre las personas inmigrantes de redes de intercambio de información en lo relativo al funcionamiento de los Servicios Sociales y a los recursos a los que

pueden acceder. De hecho, el contacto con las trabajadoras sociales del Ayuntamiento o de Cáritas, en ocasiones ha estado promovido por conocidos, principalmente de su país.

“Una amiga. Una amiga... una señora, pero llamo amiga. Me estaba hablando con ella y todo. Dice, ¿Por qué no vas a Cáritas? Lo primero, cuando vivía en Aluche.” (E.9)

Si centramos la atención en el apoyo personal con el que cuentan las personas mayores con cierto grado de dependencia, se observa la presencia de relaciones de amistad, fundamentalmente, con vecinos del barrio donde han vivido toda la vida. Así el barrio, el bloque se convierten en su principal ámbito relacional.

“Sí, sí, sí, todavía nos llamamos por teléfono [...] Sí, hay dos vecinas y estas dos me telefono con ellas y hablamos por teléfono, vienen a visitarme de vez en cuando, mantenemos buena amistad porque hemos estado treinta y tantos años.” (E.14)

Este ámbito relacional, cuando existe, implica la existencia de una red de solidaridad entre los vecino/as del bloque o del edificio con personas mayores que tienen una cierta dependencia física. La ayuda suele tener, fundamentalmente, un carácter instrumental y consiste en hacer algún recado cuando se acaba la ayuda institucional (ayuda a domicilio).

“[...] Aquí tengo una vecina, aquí en el A, que es un hija, todo me lo compra. Es enfermera de estética con un doctor que es muy bueno y al venir, no tenía estufa, ella me la ha comprado el ventilador me lo ha comprado ella, todo lo que necesito [...] Se va y me compra una barrita, en fin” (E.14)

Por otra parte, el apoyo emocional y afectivo no está garantizado en esta red conformada por vecinos/as, así uno de los principales problemas a los que se enfrentan los mayores que viven solos es a afrontar la soledad y las consecuencias en el ámbito emocional que supone.

Una de las consecuencias de los procesos de exclusión extrema como el “sinhogarismo” es la ausencia de redes de apoyo tanto de carácter familiar como personal. En la fase inicial del proceso estas personas pueden contar con una reducida red de amigos que les facilite una cierta ayuda, pero la prolongación y complejidad de los procesos en los que se encuentran, hace que ésta no se pueda mantener muy prolongada en el tiempo. Además, los amigos no pueden mantener una ayuda de carácter más duradero al encontrarse con frecuencia en situaciones muy similares (desempleo, precariedad laboral, drogodependencias, etc.)

“Bueno dos saben de mi situación [...]. Uno me ha dicho llama a tus padres, te doy el teléfono porque yo no sabía el número de mis padres [...]. Y otros dos también son de locura ¿no? Y me llaman de vez en cuando si puedo dejarles dinero. Me acaban de llamar entre Navidad y Nochevieja, el año pasado. He dicho ‘yo estoy frito, yo no tengo dinero’” (E.1)

En relación con las relaciones que se establecen entre las personas sin hogar que se encuentran en la calle parece existir un cierto apoyo en lo relativo a la subsistencia diaria, principalmente en lo que respecta a la comida o a cierta información de recursos (a qué comedores acudir, dónde se puede dormir etc.).

“Relaciones que tienes durante un tiempo, las vas perdiendo y ya está. Son... vamos relaciones que no son relaciones, yo le ayudo a él, ayudo a quien sea [...] Oye mira, que acabo de llegar, ¿Qué quieres? Mira que no tengo comida. Vente al mediodía y come aquí conmigo. Repartía la comida, repartía siempre lo que tenía” (E.8)

A pesar de ello, estas relaciones tienen un carácter meramente instrumental que se pierden cuando la persona se traslada a otro lugar. Son relaciones que se encuentran determinadas por el ámbito donde se producen, la calle, albergue, o centro donde duermen, esto hace que sean relaciones basadas en cierta desconfianza hacia el otro que les ha generado el vivir en "la calle".

En cuanto a las relaciones que mantienen las personas usuarias de recursos dirigidos a personas sin hogar de Cáritas Madrid con sus compañeros/as del mismo recurso, se observa la existencia de relaciones meramente cordiales y de respeto mutuo con el objetivo de conseguir una convivencia pacífica mientras dure su estancia en el centro, con las reservas que se comentaban anteriormente.

“Evitamos las peleas y las malas palabras, el que es un poco inteligente lo evita. Y dices bueno, para ti la tuya pero yo me quedo con la mía. Y ya está. Tú tus derechos y yo los míos, san se acabo... O sea que la relación va... en ese sentido bien” (E.8)

Finalmente, conviene señalar las relaciones de apoyo que se establecen entre las mujeres usuarias de recursos de Cáritas (VIS, centros de acogida). Se observa, pues, la existencia de una cierta ayuda de carácter instrumental en lo relativo, principalmente, con el cuidado de los hijos. No se percibe, en cambio, la existencia de un apoyo más de tipo emocional relacionado con componentes más afectivos como la escucha y la compañía.

“Ahora que me he bajado aquí para que no esté solo le he dejado con el niño de una vecina jugando y ya está” (E.10)

3. EL PAPEL DE LAS REDES DE APOYO SOCIAL: APOYO INSTITUCIONAL

3.1. Apoyo desde los Servicios Sociales Públicos

El proceso de recogida de información da cuenta de la cronificación de las problemáticas familiares y de la dependencia de éstas de los diferentes recursos de Servicios Sociales para su resolución. Muchas familias acuden, así, a los Servicios Sociales para intentar solucionar problemas que afectan a varios de sus miembros, por ejemplo los padres acuden por problemas con el pago de las hipoteca, o para solicitar la RMI (Renta Mínima de Inserción), y los hijos acuden al psicólogo o al educador social. A veces la intervención de los Servicios Sociales se amplía a todos los miembros de la familia como es el caso de los servicios de mediación familiar.

La entrada en la red de Servicios Sociales se produce, en ocasiones, para demandar ayuda sobre un aspecto concreto y una vez conocida la problemática familiar, la intervención se extiende a otras áreas de actuación.

“Yo empiezo a ir a Servicios Sociales pues también un poco para que me busquen para la mayor que no salía de casa. Entonces una especie de coordinadora es la que, más o menos hablando con la asistencia social, porque mi hija claro hablaba con ella, le decía cosas, que mi madre tenía la mala costumbre de mandar, gritar mucho... Entonces claro para evitar... que la niña pues... estaba yendo al psicólogo y todo eso, pues para evitar un poco eso [...] me dieron esta opción (vivienda de inserción social). Y pues la verdad me salió” (E.3)

En otros momentos, la entrada en la red de Servicios Sociales se produce a través de dispositivos de atención urgente como el Samur Social. A partir de este momento entran en la estructura de atención de los Servicios Sociales, en la que intentan prestarles una ayuda de carácter más integral.

“[...] Y después bajando a Opera me encontré con unos amigos que hice en Guadalajara. Ellos paraban en Opera. Y los vi. Y ellos cogieron y llamaron a la policía. La policía vino, estaba sentado en un banco. Vino, me dijo que si me pasaba algo. Y yo que no, que me pasaba nada. Y les dije que sí. Ellos llamaron al Samur Social y vino el Samur Social y el Samur Social me envió aquí directamente” (E.8)

Es importante señalar la existencia de un cierto descontento por parte de algunas personas entrevistadas, con la ayuda prestada por parte de Servicios Sociales, se expresa explícitamente cuando se relata los momentos en que se exponen los problemas y no les ofrecen ninguna solución. No se entiende el que no exista una ayuda para que solventen el problema.

“Se nos acumularon unos recibos sin pagar porque el no podía hacer nada trabajando y simplemente era mientras se recuperaba de esa caída de un andamio que se cayó y fui al asistente social y no me dieron ayuda” (E.11)

Si nos referimos a los procesos de derivación que realizan los Servicios Sociales a otras entidades de intervención social como Cáritas, los relatos recogidos evidencian la importancia de la trabajadora social de zona, ya que de ella depende el tipo de intervención que desarrollarán. Parece, por tanto, que la ayuda o una información adecuada de los recursos disponibles en el municipio está muy determinada por la buena voluntad y competencia del profesional asignado.

“Hay asistentes sociales que ayudan, que hacen todo lo que pueden por las personas que acuden, pero hay otros que pasan de las personas, y dicen vete a Cáritas a tu parroquia que ellos ayudan que nosotros no tenemos nada y según la ley sí pueden ayudar y los recursos los tienen y todo, pero pasan de las personas y ya está, esa es la realidad que tenemos en servicios sociales, que hay personas, asistentes que sí trabajan y luchan por las personas que asisten y hay otras que no, que están ahí solamente para calentar la silla y cobrar su sueldito y las vacaciones cuando correspondan y el resto pues bueno, que se apañen como puedan” (E.16)

Asimismo, durante el proceso de recogida información se ha puesto de manifiesto la dependencia de un gran número de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión social de los recursos proporcionados por Servicios Sociales. El encadenamiento de problemáticas diversas, tales como: violencia de género, desempleo, precariedad laboral etc., unido a la existencia de un limitado apoyo social hacen que algunas personas encuentren en el apoyo de los Servicios Sociales su única opción para salir adelante.

“Cuando mi marido me dejó en la calle, cuando vivía en el coche, es la primera vez que voy (trabajadora social), entonces le digo que si había alguna opción de meterme, entonces me dijo que no [...] y bueno a raíz de eso fue cuando me apunté a la agencia de empleo, pues me dijo los papeles para solicitar los papeles. Bueno, en una de las veces lo denuncié, entonces ella me puso en contacto con una asociación de mujeres de Moratalaz, luego estuve también en una casa refugio [...] Lo del colegio del niño me lo arreglaron ellos, la beca de comedor, luego tuve que solicitar una chica porque normalmente los trabajos entras a las ocho, el niño entra a las nueve [...] Después solicité la beca de libros, cuando pusieron el comedor solicité la beca de comedor solicité la beca de comedor. Quiero decir que habido un seguimiento...” (E.10)

3.2. Apoyo desde Cáritas Madrid

La entrada en la red de Cáritas constituye en un inicio un apoyo de carácter material aunque con posterioridad cobra una especial importancia el apoyo de tipo emocional que encuentran las personas usuarias en los trabajadores/as de esta institución; encuentran el afecto, reconocimiento, escucha... que no encuentran en otros ámbitos. Además, se suelen establecer relaciones con los profesionales de Cáritas Madrid en las que usuarios reciben el consejo y la información necesaria para mejorar su situación.

Cuando entran en la red de atención de Caritas, las personas entrevistadas tienen que seguir manteniendo contacto con los Servicios Sociales para la tramitación de ciertas ayudas (ayudas para sus hijos como las becas de comedor o los servicios de guardería...) Asimismo, siguen acudiendo, en muchos casos, para la tramitación y renovación de las RMI (renta mínima de inserción).

No obstante, se ha percibido que los profesionales de Cáritas constituyen, en muchas ocasiones, el único apoyo que tienen las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social para hacer frente a las problemáticas que les afectan. Se apoyan en ellos para todo, incluso para situaciones de "desahogo". Ello implica, que para muchas de estas personas el apoyo que reciben de estos trabajadores sociales sustituye, de alguna manera, el apoyo emocional y afectivo que no poseen. Este apoyo emocional es especialmente relevante cuando se encuentran dentro de algún dispositivo de intervención (casas de acogida, VIS...etc.), supliendo, en cierta medida, el apoyo emocional que en situaciones de "integración" cubre la familia y las relaciones personales.

"Si estás bastante hundido también puedes pedir, normalmente es una hora a la semana con la psicóloga, pero en situaciones extremas también puedes pedir al momento para hablar por lo menos. Esto sí. O con la trabajadora social siempre. O los que están..." (E.1)

A este apoyo emocional se añade el apoyo que se desprende de sus programas de intervención como es la búsqueda de empleo. Es decir, aprendizajes dirigidos a la inclusión como es la gestión del gasto, habilidades para la búsqueda de empleo, uso de nuevas tecnologías etc. con el objetivo de realizar búsquedas de trabajo más eficientes.

"Vengo los miércoles por la tarde, hablamos de los ingresos, estudiamos la forma de buscar más trabajo porque ella sabe el contrato que tengo, lo que he estado haciendo. Ella me ha ayudado mucho, para mirar cosas en Internet, que es la que me ha metido un poco en ese mundillo porque yo no sabía nada, pero gracias a ella ahora me se mover mejor" (E.3)

En relación con los recursos de apoyo de Cáritas se constata, durante la realización de las entrevistas, el agradecimiento de los/as usuarios/as con este apoyo institucional, que aunque no les solventan su situación sí se sienten apoyados en el proceso en el que están. En el caso de las personas sin hogar, este tipo de recursos suponen un periodo de "descanso/desahogo" ya que durante este tiempo duermen en una cama/sillón y tienen tres comidas aseguradas; este tiempo les libera del estrés constante de estar en "la calle" buscando comida y lugar para dormir. Además, supone un apoyo para la gestión de ayudas y trámites necesarios para dejarles en la situación más ventajosa posible una vez abandonen el centro.

"Aquí tienes una cama, un sitio donde dormir [...]. Tienes la comida y la cena. O sea que ya no tienes que ocuparte por ello, como antes tenías que hacerlo en la calle. Y encima te dan, como esto es un sitio de paso [...] pues les interesa a estos señores que arregles tus papeles y te ayudan para ello. Te ayudan totalmente, vamos desinteresadamente". (E.8)

Un rasgo bastante recurrente entre las personas usuarias de los dispositivos de intervención es el miedo a abandonar los recursos, una vez finalizado el tiempo máximo de estancia en ellos. De este miedo se desprende, el riesgo de ser una población dependiente, pero también el que es una población muy vulnerable y, de alguna manera, es consciente de los apoyos que está recibiendo, no sólo los económicos-instrumentales de los diferentes programas, sino también el emocional.

"Yo ya digo, yo aquí estoy contento, estoy a gusto y... me resultaría difícil después adaptarme otra vez afuera [...] Bueno, tomarme nuevas amistades. Todo eso pues me cuesta trabajo. Y es un poco aburrido, tal y cual. Aquí ya los conozco, sabemos de qué pié cojea cada uno, estamos siempre de broma. Lo que pasa que... pues no sé, estando fuera no sé. Y es tan corto el tiempo que estás aquí que no se sabe después donde parará cada uno" (E.8)

"Sí, sí, lo voy a echar de menos, porque hombre, no es igual, porque a lo mejor aquí hay gente, a lo mejor cuando me vaya como dicen me da el pánico de decir no tengo a quien ir... Es muy distinto" (E.3)

Acceso a Cáritas

El conocimiento de Cáritas por parte de las personas entrevistadas se produce principalmente como resultado de la derivación de los Servicios Sociales de zona. Se trata, generalmente, de una derivación a recursos que o bien no ofrecen los propios Servicios Sociales o tienen todas las plazas cubiertas en el momento que se produce la demanda.

"Pues llegué en agosto del año pasado, con mi hijo de nueve años y vine porque la vivienda que yo tenía, al no poder frente a la hipoteca y entonces lógicamente la perdí por el banco, bueno la financiera. Entonces no tenía

sitio donde ir y entonces a través de Servicios Sociales me hablaron de esto (VIS) y por medio de la trabajadora social pues me vine aquí” (E.10)

El conocimiento de Cáritas a través de la parroquia a la que acuden habitualmente, se produce, principalmente, entre las personas inmigrantes. En estos casos, la ayuda proporcionada por esta organización consiste básicamente en el suministro de alimentos de primera necesidad.

Después de este primer contacto, en algunas ocasiones se deriva a las personas que acuden a la parroquia con el objetivo anteriormente mencionado a otros recursos prestados por la entidad, tales como el servicio recientemente inaugurado de asesoramiento jurídico en casos de desahucio.

“[...] Como la única iglesia que conocía es la de aquí, San Diego, del padre Manolo, que voy a hacer, si quería para que me regalaran comida porque no podía y pues entonces pues le contaba mi problema, como estaba con esto del piso y que era una cuota demasiado alta, que no podía porque de donde sacaba 1000 euros y la comida, las cosas que gastar. de Pues en eso me dice el padre Manolo, es que ha salido algo nuevo que han puesto por acá no más [...] dice vete para allá. Te hago un escrito que vas de mi parte” (E.12)

Más allá de la ayuda material facilitada, la parroquia se ha convertido, para algunas personas inmigrantes, en un sitio donde acudir y establecer relaciones sociales que de otro modo les sería muy difícil de conseguir. Constituye, además, el lugar donde estas personas encuentran el apoyo emocional y afectivo que no tienen en otros ámbitos.

“Y pues estoy aquí solo, no tengo familia como dije pero he conocido mucha gente, sobre todo de iglesia, porque en mi país yo era catequista entonces lo que yo vine buscando aquí sobre todo también era como, aparte de trabajar y ganarme lo que tengo que ganar y enviar dinero a casa, aparte era la iglesia, la parte espiritual tampoco la pensaba dejar de lado y siempre he acudido en los lugares cercanos a mi residencia y todo eso a la parroquia a hacer contactos ahí y cuando ya me establecí en un lugar me correspondió una parroquia, [...] y bueno, estoy ahí desde hace 3 años y medio” (E.16)

“Como tengo un grupo en otra parroquia [...], es una comunidad donde cada mes tenemos una convivencia y en esa convivencia cada uno saca pues lo que ha vivido ese mes, entonces eso me ayuda, no es una terapia de grupo ni un grupo de apoyo ni nada de eso sino es más bien una comunidad que intenta crecer en la fe, que quiere conocerse, porque tiene que conocerse [...] entonces pues los jueves vamos a una celebración de palabra, los sábados a una eucaristía y una vez al mes pues la convivencia y en todas esas comunicaciones van surgiendo lazos de amistad, lazos de hermandad, de familia ...” (E.16)

Por último, resulta relevante indicar que, en alguna ocasión, algún usuario de los recursos de Cáritas ha entrado a formar parte de la red de voluntarios como una forma de agradecer la ayuda prestada y contribuir con la labor desarrollada por esta organización.

“Es que justamente a raíz de eso acudí a Cáritas , fui a la parroquia, pregunté cuáles eran los servicios de Cáritas y me dijeron pues son estas las ayudas, comentando con la coordinadora de catequesis que era una religiosa, cuál era mi problemática, con el cura, párroco, también cuál era mi problemática y dijeron, bueno, bien vamos a solicitar una ayuda a Cáritas porque ya tenía tres meses de no pagar el alquiler. Entonces Cáritas me ayudó de esa manera y a raíz de eso de la ayuda que me hicieron a mí, dije, venga, me han ayudado y en una ocasión solicitaron voluntarios de Cáritas en una de las eucaristías, dije, pues es mi ocasión de devolver algo de lo que me han dado y me hice voluntario de Cáritas y desde esa vez que hace dos años estoy como voluntario de Cáritas también”. (E. 16)

4. CONCLUSIONES

TRAYECTORIAS DE VULNERABILIDAD Y EXCLUSIÓN

Para poder abordar el apoyo que reciben las personas entrevistadas y poder tener una aproximación a lo que estas redes de apoyo significan y cómo están relacionadas con sus situaciones de vulnerabilidad y/o exclusión, es necesario que se realice un recorrido por las distintas trayectorias de vulnerabilidad y/o exclusión que se han identificado a lo largo del estudio.

De esta manera, se observa por un lado, la existencia de procesos de movilidad descendente, de situaciones de vulnerabilidad a situaciones de exclusión y de situaciones de integración a situaciones de vulnerabilidad. Por otro, se advierte la presencia de trayectorias en las que las personas que han permanecido en situaciones de vulnerabilidad e incluso de exclusión siguen estando en esta situación.

Movilidad descendente

Vulnerabilidad-exclusión

La trayectoria predominante en los relatos de las personas usuarias de Cáritas en la Diócesis de Madrid es el paso de una situación de vulnerabilidad a una situación de exclusión. Como se ha referido, a lo largo de todo el estudio, la vulnerabilidad viene definida por la interacción de multitud de factores donde el acaecimiento de un hecho desencadenante puede iniciar el proceso de descenso hacia la exclusión social. En este sentido, se han identificado como desencadenantes de la exclusión en las personas entrevistadas, situaciones como la pérdida de trabajo, el padecimiento de una enfermedad, la ruptura de una relación de pareja... Ahora bien, hay que tener en cuenta que partimos de entornos personales y familiares de gran vulnerabilidad caracterizados por un bajo nivel de estudios, trabajos precarios o en la economía sumergida y/o situación de desempleo donde la probabilidad de que exista alguna situación desencadenante es muy alta, pero las posibilidades de inclusión son cada vez más bajas.

No obstante, se detecta que el apoyo familiar identificado en estos casos, a pesar de ser limitado, tiene una gran importancia ya que las personas en esta situación pueden establecer y establecen estrategias de compensación familiar, especialmente, cuando existe un problema de vivienda y evitar, así, el desencadenamiento de procesos de exclusión severa.

Integración-vulnerabilidad

Otra de las trayectorias identificadas en esta movilidad descendente es la que nos remite al paso de una situación de integración a la situación de vulnerabilidad. El actual contexto de crisis ha hecho que muchas personas y/o familias que se encontraban en situación de integración han pasado a una situación de vulnerabilidad. Se trata de personas o familias que han perdido el empleo, que no han accedido al subsidio de desempleo o bien se les ha agotado, o personas que padecen una enfermedad que les impide trabajar. La presencia de una o varias de estas situaciones ha desembocado en problemas para pagar la hipoteca o el alquiler de la vivienda e incluso en graves dificultades para adquirir lo necesario para la subsistencia diaria.

En estas situaciones, se ha observado un mayor apoyo por parte de la familia, en buena medida, debido a que los entornos familiares de estas personas tienen mayores posibilidades de ayudar y prestar ese apoyo al encontrarse, en muchas ocasiones, en una situación de integración.

Situaciones de permanencia

Vulnerabilidad

En cuanto a las situaciones de permanencia, nos encontramos con trayectorias de personas que siempre han estado en situación de vulnerabilidad y que toda su trayectoria vital está marcada por encontrarse en una situación de gran debilidad ante cualquier situación que pueda agravar su vulnerabilidad. De esta manera, una reducción de los ingresos económicos como consecuencia de la pérdida de empleo o de una separación, podría hacer cambiar esta situación. No obstante, en estas situaciones están muy presentes las consecuencias de las dificultades de permanencia y estabilidad en la vivienda, pago de recibos y adquisición de los bienes para la subsistencia diaria.

En estos casos, se pueden dar situaciones donde la permanencia en este entorno de vulnerabilidad hace que su espacio relacional sea el de la vulnerabilidad y esto hace que nadie sea un verdadero apoyo para nadie. Por el contrario, también se ha observado, que en los casos en los que existe apoyo familiar, éste puede proporcionar algún apoyo de carácter instrumental.

Exclusión-exclusión

También en las situaciones relacionadas con estas trayectorias se observa una gran relación con la exclusión residencial. Personas/familias que residen en barrios degradados o asentamientos ilegales que se encuentran segregados de los bienes y servicios que posee cualquier municipio.

Al igual que las personas sin hogar, nos encontramos ante situaciones de exclusión de máxima gravedad, en las que su situación residencial determina y les priva del acceso a los bienes básicos que disfrutan el resto de ciudadanos (agua, luz, medios de transporte públicos...). Esto supone además sufrir una gran estigmatización por habitar en estas zonas lo que contribuye, en ocasiones, a agravar la situación, o supone, en la mayor parte de los casos, un gran obstáculo ante cualquier intento de inclusión.

En estas trayectorias si se cuenta con un entorno familiar, éste suele encontrarse, también, en situación de exclusión por lo que la ayuda prestada no tiene ningún efecto en el cambio de la situación, pero sí que puede suponer, en algunos casos, un apoyo afectivo.

REDES DE APOYO FAMILIAR Y PERSONAL

El apoyo familiar prestado a las personas en vulnerabilidad y/o exclusión social inmersas en las distintas trayectorias estudiadas, tiene, cuando se produce, un carácter básicamente instrumental dado que las familias de estas personas suelen estar en situación de vulnerabilidad y/o exclusión similares. Sin embargo, la naturaleza afectiva y emocional que se le presupone, no siempre es evidente y actúa según esta premisa. Ya que, como se ha visto, en la base de muchas de las situaciones estudiadas nos encontramos con rupturas, abandonos y conflictos familiares que hacen que la red familiar se encuentre deteriorada o ausente como para ser un apoyo emocional y afectivo.

Asimismo, se observa una relación directa entre el desencadenamiento de situaciones de vulnerabilidad social y la ausencia de apoyo familiar. Cuando "todo va mal" tener un apoyo familiar que proporcione, por lo menos, una vivienda cuando no se pueden afrontar los pagos de la hipoteca o del alquiler de la propia, constituye un freno importante para evitar situaciones de exclusión severas.

En relación con el apoyo personal que tienen estas personas, se advierte la escasez de redes de amigos, compañeros o vecinos que puedan aportar una ayuda ante problemáticas concretas o, por lo menos supongan un desahogo y/o esparcimiento de sus problemas cotidianos y supongan un verdadero apoyo afectivo.

En este sentido, resulta relevante señalar la influencia del limitado acceso de estas personas a los ámbitos donde se suelen generar y consolidar relaciones de amistad (centros educativos, lugares de trabajo, sitios de ocio o de encuentro con otras personas en los que realizar actividades...). Además, las personas con las que se suelen relacionar con frecuencia se encuentran en la misma situación o ante la complejidad y prolongación de las problemáticas a lo largo del tiempo, hace que nadie de su entorno relacional pueda suponer un verdadero apoyo.

REDES DE APOYO INSTITUCIONAL

La ausencia de apoyo familiar y personal hace que muchas personas tengan como único apoyo el institucional y, en muchas ocasiones, sólo el que les proporciona Cáritas. La intervención por parte de los Servicios Sociales Públicos suele limitarse a la concesión de ayudas de carácter monetario como la prestación de la RMI (Renta mínima de Inserción) o las ayudas de comedor y guardería para sus hijos/as. En este sentido, parece advertirse un cierto descontento de las personas entrevistadas con la ayuda prestada por los Servicios Sociales. Asimismo, resalta el hecho de que la ayuda concedida dependa de la profesionalidad de la trabajadora social de zona que les corresponda.

De esta forma, la ayuda facilitada por entidades, concretamente, Cáritas constituye el único apoyo que tienen las personas entrevistadas para mejorar su situación. En un inicio se constituye como una ayuda de carácter material y/o instrumental aunque con el paso del tiempo se convierte en una ayuda de carácter emocional, principalmente cuando las personas se encuentran participando en programas de intervención de Cáritas (CEDIA, VIS, casas de acogida).

El apoyo que prestan los y las profesionales de Cáritas, apoyo psicológico, acompañamiento en el proceso de inclusión... a las personas usuarias, como parte de los programas de intervención, conlleva implicaciones afectivas en las personas usuarias. De esta manera, las relaciones que establecen las personas atendidas con sus profesionales son sustitutivas del apoyo afectivo del que son deficitarias en el ámbito familiar y personal. Así, en muchas ocasiones, la red institucional es significado de apoyo emocional y afectivo.

Estas cuestiones están íntimamente relacionadas con cierta dependencia detectada de los recursos de Cáritas. El que su apoyo por excelencia se encuentre encarnado en un profesional determinado que no sólo le ayuda a obtener apoyos económicos e instrumentales, sino que también es la persona que le escucha y que le llega a entender, hace que se establezca una relación unidireccional que facilita cierta dependencia, puesto que ese apoyo emocional no consiguen obtenerlo en otros ámbitos.

Para concluir es necesario señalar los límites de la intervención que se realiza desde Cáritas Madrid, de cara a la inclusión de las personas que participan en los estos programas. Si bien en los programas desarrollados se intenta dotar de herramientas de inclusión a las personas usuarias, la complejidad de los procesos de exclusión en los que se encuentran estas personas hace difícil que a partir de su paso por los diferentes programas inicien procesos de movilidad ascendente.

Asimismo, es necesario aludir aquí a problemas estructurales como la alta tasa de desempleo, la precariedad laboral (temporalidad y economía sumergida) o las

dificultades de acceso a una vivienda como aspectos que van a obstaculizar, sin duda, la inclusión de estas personas. En este sentido, cabe señalar que la vivienda aparece durante todo el proceso de recogida de información como uno de los principales factores que están teniendo actualmente mayor peso en el desencadenamiento de situaciones de exclusión. El elevado precio de la vivienda, tanto en propiedad como en alquiler, hace que las personas en vulnerabilidad y/o exclusión que abandonen los recursos de Cáritas aunque consigan encontrar un empleo no puedan afrontar el pago de un alquiler de una vivienda.

No obstante, pese a las limitaciones que la intervención con esta población pueda tener, cabe señalar que para la población entrevistada Cáritas Madrid significa apoyo, si bien no llegan a resolver su situación, sí implica, en muchos casos, su único vínculo con "lo normalizado", vínculo que se refuerza no sólo desde la ayuda instrumental, sino con la escucha de sus problemas; y por todo ello es para muchas personas la única "malla de seguridad" con la que cuentan.

BIBLIOGRAFÍA

Barrón A. (1996) Apoyo social: aspectos teóricos y aplicaciones. Siglo XXI de España Editores.

Bravo Arteaga, A. y Fernández del Valle, J. (2003) Las redes de apoyo social de los adolescentes acogidos en residencias de protección. Un análisis comparativo con población normativa. Universidad de Oviedo. Vol. 15, nº 1, pp. 136-142. www.psicothema.com.

Díaz-Veiga, P. (1987). Evaluación del apoyo social. En R. Fernández-Ballesteros (ed.) El ambiente: análisis psicológico. Madrid: Pirámide.

Dunst, C. J., Trivette, C. M. (1990). Assessment of social support in early intervention programs. In J. Meisels et J. P. Shonkoff (Eds.). Handbook of early Childhood Intervention (pp. 326-349). New York : Cambridge University.

Juárez Ramírez, C. (2003). Las redes sociales y la noción de apoyo social en mujeres con experiencia de violencia conyugal. Coautores: Valdez Santiago R., Hernández Rosete D. Investigadores del Centro de Investigación en Sistemas de Salud. Instituto Nacional de Salud Pública (INSP-CISS). Cuernavaca, México.

Ladouceur, L. (1996). « Dynamique de l'aide informelle auprès des personnes âgées ». Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire, vol. 2, nº 2, p. 100-108 <http://id.erudit.org/iderudit/026132ar>.

Moreno, L. (2000). « Ciudadanos precarios. La "última red" de protección social ». Ariel Sociología Barcelona. Recensiones.

Morín, E. (1994). Introducción al pensamiento complejo. Ed. Gedisa, Barcelona.

Núñez, R. A. (2008). Redes comunitarias: afluencias teórico metodológicas y crónicas de intervención profesional. Buenos Aires: Espacio.

Parizot I., Wachsberger, J. M. (2005). Aider et être aidé : système et structure du soutien social informel (documento de trabajo). Institut de recherche pour le développement (DIAL)

Paugam, S. (1998), « Les formes contemporaines de la pauvreté et de l'exclusion. Le point de vue sociologique », Genèses, nº 31, p. 160-182.

Paugam, S., Zoyem J.-P., (1997). « Le soutien financier de la famille : une forme essentielle de la solidarité », Rev. Economie et Statistique, nº 308-309-310, p. 187-120.

Petite, S. (2008). La structure des réseaux d'entraide. Le cas de l'aide donnée aux parents âgés. Informations sociales n° 147 – Université de Lille-III, GRACC.

Vaux, A. (1988). Social Support. Theory, Research, and Intervention. New York : Praeger.

ANEXO:

Cuestionario

CUESTIONARIO - RECOGIDA DE DATOS

Presentación: Buenos días/tardes/noches estamos recogiendo información de las personas que soléis venir por aquí para mejorar nuestros recursos. Si no te importa en algún momento te haré algunas preguntas. Aprovecho para decirte que tus respuestas serán tratadas de forma estadística y confidencial.

BLOQUE 1. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LA PERSONA DEMANDANTE

A continuación le voy a pedir que me de algunos datos

P1. Edad en el momento de la encuesta

P2. Sexo

1. Varón
 2. Mujer

P3. ¿Cuál es el origen étnico del entrevistado?

1. Gitano/a
 2. No gitano

P4. Estado civil actual:

1. Soltero/a
 2. Casado/a
 3. Viudo/a
 4. Separada/o, Divorciada/o
 5. Pareja de hecho
 0. No contesta

P5. Nacionalidad (poner código tabla 1)

Tabla 1.

EUROPA	ÁFRICA	AMÉRICA	ASIA
108. España 122. Polonia 123. Portugal 128. Rumanía 135. Ucrania 199. Doble nacionalidad: España y otro país	203. Argelia 228. Marruecos 234. Nigeria 239. Senegal	314. Costa Rica 315. Cuba 326. Rep. Dominicana 340. Argentina 341. Bolivia 342. Brasil 343. Colombia 345. Ecuador	407. China <i>Si la nacionalidad no aparece en esta relación anotar el país literalmente. Se codifica posteriormente.</i>

P6. Antes de instalarse en el municipio en el que actualmente vive, ¿Residió en alguna otra localidad? (Indicar únicamente la procedencia de la última localidad en la que residió)

1. No, siempre he vivido aquí.
 2. Sí, en un municipio de la Comunidad de Madrid
 3. Sí, en un municipio de otra Comunidad Autónoma
 4. Sí, en otro país. Indicar cuál _____

P7. ¿En qué año llegó a España? (Si ha vivido en distintas temporadas, indicar la última vez)

Siempre he vivido en España.....1111

Año de llegada a España

P8. Sólo para personas extranjeras: Tipo de permiso

01. Exclusivamente de residencia
 02. De trabajo inicial
 03. De trabajo renovación
 04. De trabajo permanente
 05. Residencia permanente (régimen comunitario)
 06. Por circunstancias excepcionales/ arraigo/ por reagrupación familiar
 07. Estancias (estudiantes)
 08. Asilo
 09. Sin permiso ni de residencia ni de trabajo
 99. No sabe
 00. No contesta

A TODOS

EDUCACIÓN Y ESTUDIOS

P9. Nivel de estudios más alto alcanzado...

01. No sabe leer o escribir
 02. Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela
 03. Fue a la escuela 5 años o más pero sin completar EGB, ESO, Graduado Escolar
 04. Bachiller Elemental, EGB, ESO, Graduado Escolar
 05. Bachiller Superior, BUP, Bachiller, LOGSE, COU, PREU
 06. FPI, FP grado medio, Oficialía industrial o equivalente
 07. FP II, FP superior, Maestría industrial o equivalente, Conservatorio 10 años
 08. Diplomatura Ingeniería Técnica, 3 cursos aprobados Licenciatura, Ingeniería o Arquitectura
 09. Licenciatura o equivalente, Arquitectura.
 10. Doctorado
 11. No sabe
 00. No contesta
 99. No procede

SITUACIÓN LABORAL

P10. ¿Cuál era su situación laboral hace exactamente un año?

01. Trabajador por cuenta ajena / Asalariado (Fijo)
 02. Trabajador por cuenta ajena / Asalariado (Eventual o temporal)
 03. Trabajador por cuenta propia / Autónomo o empresario
 04. Parado había trabajado antes y buscaba trabajo
 05. Parado buscando su primer empleo
 06. Trabajos esporádicos (chapuzas, economía sumergida)
 07. Estudiante
 08. Labores del hogar
 09. Jubilados y/o pensionistas
 10. Otras situaciones. Indicar cuál _____

P11. ¿Cuál es su situación laboral ahora?

- 01. Trabajador por cuenta ajena / Asalariado (Fijo)
- 02. Trabajador por cuenta ajena / Asalariado (Eventual o temporal)
- 03. Trabajador por cuenta propia / Autónomo o empresario
- 04. Parado ha trabajado antes y busca trabajo
- 05. Parado busca primer empleo
- 06. Trabajos esporádicos (chapuzas, economía sumergida)
- 07. Estudiante
- 08. Labores del hogar
- 09. Jubilados y/o pensionistas
- 10. Otras situaciones. Indicar cuál _____

VIVIENDA

P12. Situación de alojamiento

- 01. Chabola o vivienda de autoconstrucción
- 02. Bajera, garaje, local
- 03. Barracón, prefabricado o similar
- 04. En piso (vivienda colectiva en la que existe más de una vivienda)
- 05. En vivienda unifamiliar
- 06. Habitación
- 07. Pensión
- 08. Vivienda institucional
- 09. Albergue
- 10. Sin vivienda
- 11. Otras. Indicar cuál _____

P13. Régimen de tenencia de la vivienda

En propiedad

- 01. Por compra, totalmente pagada
- 02. Por compra, por pagos pendientes
- 03. Por herencia o donación

Facilitada gratuita o semigratuitamente

- 04. Por patrón/empresa por razón de trabajo
- 05. Por otras personas

En alquiler

- 06. Particular
- 07. Alquiler social (VIS, IVIMA, EMV)
- 08. Realquilada, subarrendada

Otras situaciones

- 10. Ocupada
- 11. Otras. Indicar Cuál _____
- 99. No sabe
- 00. No contesta

BLOQUE 2. DATOS DEL HOGAR (en caso de no existir pasar al BLOQUE 3)

TAMAÑO Y COMPOSICIÓN DEL HOGAR

P14. ¿Cuántas personas viven en la casa habitualmente? (incluyendo al propio entrevistado)

Personas

P15. ¿Con quién vive actualmente? [RM]

- 1. Solo/a
- 2. Pareja
- 3. Hijos
- 4. Padres
- 5. Hermanos/as
- 6. Abuelos
- 7. Otros familiares
- 8. Amigos/as
- 9. Otros no emparentados

P16. ¿Cuántos hijos tienen Vd. y la pareja con la que convive?

- 1. Uno
- 2. Dos
- 3. Tres
- 4. Cuatro o más
- 5. Ninguno pasar al bloque 3

P17. ¿Cuántos de sus hijos y de la pareja con la que convive, viven en la casa?

Hijos
(NS/NC = 99)

BLOQUE 3. RELACIÓN CON CÁRITAS

P18. Motivos por los que acude [RM]

- 01. Carecer de alimentos
- 02. Dificultades de acceso a la vivienda
- 03. Problemas de pago de suministros
- 04. Problemas con el pago de la vivienda hipoteca
- 05. Problemas con el pago de la vivienda alquiler
- 06. Problemas de desempleo
- 07. Problemas de convivencia
- 08. Violencia de género
- 09. Problemas con hijos/as (de relación, de estudios, enfermedades...)
- 10. Problemas con mayores (necesidad de residencia, rehabilitación de vivienda...)
- 11. Problemas de adicciones
- 12. Problemas de salud

P19. Demandas que plantea [RM]

- 1. Ayuda económica
- 2. Información sobre ayudas
- 3. Orientación y apoyo en la búsqueda de empleo
- 4. Orientación y/o asesoría jurídica
- 5. Apoyo psicológico
- 6. Ayudas económicas para los menores
- 7. Ayudas no económicas para los menores, apoyo escolar, centros abiertos...
- 8. Otra. Indicar cuál _____

P20. ¿Desde cuándo acude a Cáritas?

- 1. Es la primera vez
- 2. Un mes
- 3. Entre 2 y 6 meses
- 4. Entre 7 y 12 meses
- 5. Más de un año

P21. ¿Por qué acude a Cáritas?

- 1. Iniciativa propia
- 2. Derivado de la parroquia
- 3. Derivado de otros SSB

P22. ¿Cómo llegó a la parroquia?

- 1. Visita la iglesia habitualmente
- 2. Se lo ha dicho algún amigo
- 3. Se lo ha dicho algún familiar
- 4. Se lo ha dicho compañeros de piso
- 5. Se lo ha dicho algún vecino
- 6. No acudió a la parroquia

P23. ¿De qué entidad de SSB viene derivado?

- 01. Ctro. de Servicios Sociales de Ayuntamiento.
- 02. Centros de Atención primaria
- 03. Salud Mental
- 04. Centro Municipal de Salud
- 05. Cruz Roja
- 06. Asociaciones gitanas
- 07. Asociación de mujeres
- 08. Asociaciones de apoyo a transeúntes, albergues
- 09. Asociaciones de apoyo a inmigrantes
- 10. Asociaciones de apoyo a personas discapacitadas
- 11. Asociaciones de apoyo a drogodependientes
- 12. Empresas de inserción
- 13. Otras. Indicar nombre _____
- 14. Ninguna → pasar a p.26
- 99. No sabe

P24. Tipo de derivación. (Se tomará como derivación oficial, únicamente las que se realicen mediante "papel" de Servicios Sociales. Cualquier otra forma (teléfono, mail....) será considerada como extraoficial).

- 1. Oficial
- 2. Extraoficial

P25. En caso de derivación de otra unidad de Cáritas. Indicar de cuál _____

P26. ¿Ha acudido a alguna otra entidad de SSB?

- 1. Sí
- 2. No → pasar a p.33

BLOQUE 4. RELACIÓN CON OTROS SERVICIOS SOCIALES

P27. En el último año, ¿ha acudido en alguna ocasión a alguna de estas entidades para pedir ayuda? [RM]

- 01. Ctro. de Servicios Sociales de Ayuntamiento.
- 02. Centros de Atención primaria
- 03. Salud Mental
- 04. Centro Municipal de Salud
- 05. Cruz Roja
- 06. Asociaciones gitanas
- 07. Asociación de mujeres
- 08. Asociaciones de apoyo a personas sin hogar, albergues
- 09. Asociaciones de apoyo a inmigrantes
- 10. Asociaciones de apoyo a personas con discapacidad
- 11. Asociaciones de apoyo a drogodependientes
- 12. Empresas de inserción
- 13. Otras. Indicar nombre _____
- 14. Ninguna → pasar a p.29
- 99. No sabe

P28. En la actualidad, ¿a qué entidades suele acudir? [RM]

- 01. Ctro. de Servicios Sociales de Ayuntamiento.
- 02. Centros de Atención primaria
- 03. Salud Mental
- 04. Centro Municipal de Salud
- 05. Cruz Roja
- 06. Asociaciones gitanas
- 07. Asociación de mujeres
- 08. Asociaciones de apoyo a personas sin hogar, albergues
- 09. Asociaciones de apoyo a inmigrantes
- 10. Asociaciones de apoyo a personas con discapacidad
- 11. Asociaciones de apoyo a drogodependientes
- 12. Empresas de inserción
- 13. Otras. Indicar nombre _____
- 14. Ninguna
- 99. No sabe

P29. ¿Ha encontrado alguno de estos problemas al acudir al Centro de Servicios Sociales?

RT

- | |
|----------------|
| 1. Sí |
| 2. No |
| 9. No sabe |
| 0. No contesta |

- a. Colas lista de espera
- b. Excesiva burocracia, papeleos
- c. Falta de claridad en la información
- d. Falta de interés en los profesionales
- e. Horario inadecuado
- f. Falta de amabilidad o de respeto
- g. Dificultad de comunicar telefónicamente con el servicio
- h. Falta de preparación de los profesionales
- i. Falta de medios para ayudarle

P30. ¿Ha dejado de acudir a los centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento?

- 1. Sí
- 2. No → pasar a p.32

P31. ¿Por qué dejó de acudir a los Servicios Sociales del Ayuntamiento? [RM]

- 1. Se resolvió su situación
- 2. No le ofrecían soluciones
- 3. Dejaron de atenderle
- 4. Tenía dificultades para ir (horarios, transporte, etc.)
- 5. Cambio de residencia
- 6. No le atendieron bien, no le gusta el trato
- 7. Acudo a otro sitio para solventar mis problemas
- 9. No sabe
- 0. No contesta

P32. ¿Qué prestaciones o servicios ha recibido de los Servicios de Base/Unidades de Barrio en el último año? <i>Se repasa el listado y anota las prestaciones que recibió y las que no, sólo de las que sí recibe se pregunta por el centro o entidad. Del resto (no recibió) se le pregunta Necesitaria (última columna)</i>	a) Recibió 1. Sí 2. No 9. No sabe 0. No contesta	b) ¿Quién se la dio? (ver código en Tabla 2)	c) ¿Necesitaria esta prestación? 1. Sí 2. No 9. No sabe 0. No contesta
a) Información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Orientación y consejo sobre sus problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Renta mínima, pensión no contributiva, ley de dependencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Apoyo personal continuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Apoyo psicológico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Apoyo jurídico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Intervención con menores, apoyo escolarización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Educación/intervención familiar (resolución conflictos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Tramitación de otras ayudas sociales: comedor, guarderías, ayuda a domicilio, teleasistencia, centro de día, plaza en residencia, viviendas, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Orientación a recursos formativos o laborales externos (INEM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Cursos formativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Empleo directo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ll) Proyectos de apoyo a la búsqueda de empleo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Acceso a empresas de inserción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Actividades de grupo, apoyo grupal, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Cupones o cheques para comida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tabla 2: Entidades Gestoras de Servicios y recursos

01 Ctro. de Servicios Sociales de Comunidad Autónoma	08 Asociaciones de apoyo a personas sin hogar, albergues
02 Ctro. de Servicios Sociales de Ayuntamiento.	09 Asociaciones de apoyo a inmigrantes
03 Cruz Roja	10 Asociaciones de apoyo a personas con discapacidad
04 Asociaciones gitanas	11 Asociaciones de ayuda a drogodependientes
05 Asociación de mujeres	12 Empresas de inserción
06 Asociación de mayores	13 Otras. Decir nombre _____
07 Asociaciones para menores y familias	99. No sabe
	00. No contesta

BLOQUE 5. PROBLEMÁTICAS

33-47. Indicar el problema o problemas que afectan a esta persona

RT

- | |
|-------|
| 1. Sí |
| 2. No |

- 33. Falta de alimentos
- 34. Desempleo
- 35. Desempleo de larga duración (superior a 12 meses)
- 36. Falta de cualificación
- 37. Problemas de la vivienda: deficiencias graves, insalubridad, suciedades...
- 38. Problemas familiares derivados de algún miembro con adicciones
- 39. Problemas familiares derivados de las excesivas cargas por ser familia monoparental
- 40. Problemas familiares derivados de las excesivas cargas familiares de personas enfermas dependientes.
- 41. Problemas familiares derivados de los problemas y conflictos con los hijos/as.
- 42. Problemas de salud, padece alguna enfermedad y/o discapacidad grave
- 43. Problemas afectivos
- 44. Violencia de género
- 45. Problemas económicos con la Vivienda/Desahucio
- 46. Drogodependencia, adicciones
- 47. Otra. Indicar cuál _____

BLOQUE 6. REDES DE APOYO PERSONAL Y FAMILIAR

P48. ¿Cómo son sus relaciones con los...
(Indicar el caso mejor)

- | |
|---|
| 1. No tiene relaciones, aunque tiene familiares, etc. |
| 2. Malas o muy malas |
| 3. Más bien malas |
| 4. Más bien buenas |
| 5. Buenas o muy buenas |
| 8. No procede (no tiene) |
| 9. No sabe |
| 0. No contesta |

- a. Miembros del hogar (con parentesco)
- b. Otros/as familiares
- c. Amistades
- d. Vecindad
- e. Compañeros/as de trabajo
- f. Compañeros/as de piso (sin parentesco)

P49. ¿Con qué frecuencia se relaciona con familiares, vecinos, amigos?

(Indicar el caso de mayor frecuencia)

- | |
|--------------------------------|
| 1. No tiene relaciones |
| 2. Diariamente |
| 3. Varias veces por semana |
| 4. Una vez por semana |
| 5. Menos de una vez por semana |
| 8. No procede (no tiene) |
| 9. No sabe |
| 0. No contesta |

- a. Miembros del hogar (con parentesco)
- b. Otros/as familiares
- c. Amistades
- d. Vecindad
- e. Compañeros/as de trabajo
- f. Compañeros/as de piso (sin parentesco)

P50. ¿Tiene o ha tenido alguna persona que pueda ayudarle cuando tiene problemas o alguna necesidad (prestar dinero, cuidar de Vd. o de alguna persona dependiente a su cargo, apoyo emocional, gestiones o papeles?)

- a) Ha tenido
- b) Tiene

- | |
|----------------|
| 1. Sí |
| 2. No |
| 9. No sabe |
| 0. No contesta |

P51. Quitando a la familia ¿En qué personas se apoya cuándo necesita ayuda? [RM]

- 1. Amigos/as
- 2. Compatriotas
- 3. Vecinos/as
- 4. Compañeros/as de piso
- 5. No se apoya en nadie → pasar a p.53
- 6. Otros. Indicar cuáles _____

P52. Estas personas le apoyan para: [RM]

- 1. Le apoya en el cuidado de los hijos/as
- 2. Le apoya en el cuidado de alguna persona dependiente a su cargo
- 3. Le apoya económicamente
- 4. Le cuenta sus problemas
- 5. Le apoya en caso de apuro o necesidad
- 6. Otro. Indicar cuál _____

P53. Si hablamos de la familia, ¿qué apoyo le ofrece? [RM]

- 1. Le apoya en el cuidado de los hijos/as
- 2. Le apoya en el cuidado de alguna persona dependiente a su cargo
- 3. Le apoya económicamente
- 4. Le apoya en caso de apuro o necesidad
- 5. Le cuenta sus problemas a algún miembro de la familia
- 6. No le apoya en nada → *pasar a p.55*
- 7. No tiene familia → *pasar a p.55*
- 8. Otro. Indicar cuál _____

P54. ¿Estás satisfecho/a con la ayuda que recibes de tu familia cuando tienes un problema?

- 1. Casi nunca
- 2. A veces
- 3. Casi siempre

APOYO AFECTIVO

55-59. Por último, ¿Con qué frecuencia dispone usted de cada uno de los siguientes apoyos cuando los necesita? Elija según los siguientes criterios:

- | |
|----------------------------|
| 1. Nunca |
| 2. Pocas veces |
| 3. Algunas veces |
| 4. La mayoría de las veces |
| 5. Siempre |

- 55. Alguien con quien pueda contar cuando necesite hablar.
- 56. Alguien que le lleve al médico cuando lo necesite.
- 57. Alguien con quien pasar un buen rato, divertirse
- 58. Alguien que comprenda sus problemas
- 59. Alguien con quien compartir opiniones, hábitos culturales...

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN