



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Derechos, desigualdad y realidad: una perspectiva comparada desde los Servicios Sociales en la ciudad de Zaragoza.

Autor

Fernando Pérez Mainar

Directora

María José Lacalzada de Mateo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Junio de 2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	3
MARCO TEÓRICO	3
- AMPLITUD A LA QUE HA LLEGADO EL ESTADO SOCIAL.	3
- EN EL ENTORNO DE LA CRISIS AVANZAN LAS POSICIONES NEOLIBERALES.	9
- EN LA ACTUALIDAD: INDEFINICIÓN EN LAS POSTURAS POLÍTICAS, DISCURSOS AGRESIVOS SOCAVANDO LA ESTABILIDAD DE LOS GOBIERNOS, Y EXPANSIÓN DE BULOS SOBRE LOS INMIGRANTES.	14
METODOLOGÍA	16
OBJETIVOS	17
- OBJETIVOS GENERALES.	17
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	17
TRABAJO DE CAMPO	18
- ANÁLISIS DE LOS DIFERENTES DISTRITOS.	18
- ESTUDIO DE LA REALIDAD SOCIAL.	20
- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	23
- DESMONTANDO MITOS SOBRE LAS PERSONAS MIGRANTES.	29
- CONCLUSIONES.	31
ANEXOS	33
- CUESTIONARIO DE CONFORMIDAD CON EL SISTEMA DE PROTECCIÓN.	33
- RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CONFORMIDAD REALIZADO A LOS USUARIOS.	33
BIBLIOGRAFÍA	36

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se va a realizar un análisis que comprende la amplitud del **Estado Social**, junto con la implantación de los **derechos sociales** hasta la llegada de la crisis económico-financiera, y como consecuencia, la aparición de un sentimiento ideológico más neoliberal. Posteriormente, se va a estudiar la realidad social de dos barrios de la ciudad de Zaragoza para poder detectar la **desigualdad** que existe entre los mismos dependiendo de factores como el poder adquisitivo y los estilos de vida.

Posteriormente, una vez analizadas las diferencias ideológicas y económicas en ambos distritos se observará si existe una mayor cantidad de problemas psicosociales en distritos con rentas relativamente más bajas que en otro distrito donde predomina un mayor poder adquisitivo.

Una vez analizadas las diferencias, basándonos principalmente en el reparto de un cuestionario se va a estudiar cómo perciben las **políticas sociales** los habitantes de ambos distritos y cuáles son sus puntos de vista respecto a las políticas públicas y a aspectos cotidianos como la **inmigración**.

MARCO TEÓRICO

En primer lugar, analizaremos la amplitud del concepto de Estado Social a partir de la Constitución Española de 1978, que garantiza una serie de derechos para la ciudadanía basados en el Estado de Bienestar, siguiendo los principios motores de la socialdemocracia, donde se desarrollan y se despliegan estrategias reformistas con el propósito final de alcanzar el bienestar colectivo de toda la ciudadanía mediante la puesta en vigor de políticas redistributivas y basadas en la igualdad.

Una vez instaurados en un Estado Social de marcado carácter socialdemócrata se pretende estudiar cómo, a partir de la llegada de un contexto de crisis ha aparecido una doble vertiente y una duplicidad en el discurso hacia un carácter neoliberal, que aboga por políticas que constituyen retos socioeconómicos de grandes proporciones para la pervivencia de un estado asistencial basado en la redistribución de la riqueza, y donde el bienestar social va unido con mayor 'calidad de vida' en diversos ámbitos como la vivienda, la asistencia sanitaria, la justicia o incluso a la educación.

▪ **Amplitud a la que ha llegado el Estado Social.**

Para poder comprender con exactitud la amplitud a la que ha llegado el Estado Social, es necesario enmarcarnos desde un primer momento en la puesta en vigor de la Constitución Española de 1978. Aludiendo al primer artículo de esta, se afirma que España *se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.*

Ciertamente, sostienen algunos autores como ANDRÉS OLLERO (2003) que esta alusión al término "social" podía suponer un contraste al viejo modelo liberal de Estado de Derecho. Al igual pasaba con el término "democrático" de derecho, entendido como una transformación en profundidad del capitalismo y su sustitución en socialismo, lo que se caracterizaría con una "democracia avanzada", tal y como alude la Constitución Española de 1978 en su preámbulo.

Por tanto, al referirnos a una terminología tan compleja como la de Estado Social se hace alusión al concepto de Políticas Sociales, una serie de medidas que se establecen desde la esfera pública y que inciden de forma directa en el bienestar de toda la ciudadanía, ya sea modificando, manteniendo o facilitando sus condiciones de vida, y, por tanto, mejorar el bienestar humano garantizando una amplia cobertura de servicios como la educación, salud, vivienda y protección social en general. (Montagut, 2008)

Se observaba crucial para la ciudadanía el desarrollo de una serie de políticas públicas para posibilitar la cohesión social entre la población y facilitar la igualdad de oportunidades, independientemente de las diferencias de clase, raza, edad o género, para mejorar la calidad de vida y el bienestar personal desde un punto de vista enmarcado en los derechos humanos. (Moreno, 2003)

Las políticas sociales son instrumentos, por tanto, que utilizan los respectivos gobiernos para regular y complementar las instituciones del mercado y toda la estructura social, además de conseguir el respaldo político de los ciudadanos y asegurar la cohesión social, potenciando un mayor desarrollo económico y mejorando el capital humano. (Ortiz, 2007)

Siguiendo a ORTIZ (2007), el desarrollo de políticas sociales también es fundamental para superar idiosincrasias enmarcadas en la pobreza social y el atraso, donde a través del propio desarrollo humano y el empleo se genere crecimiento económico.

Sobre la práctica, el diseño de políticas sociales requiere comprender cuáles son las necesidades de la ciudadanía teniendo en cuenta diferentes contextos y perspectivas, puesto que son fundamentales tres aspectos, tal y como apunta ORTIZ. (2007)

- **Identificar las necesidades:** En este aspecto es esencial aludir, en primer lugar, a la Declaración de Derechos Humanos de la ONU, donde el primer artículo afirma que *“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”*. En segundo lugar, al Contrato Social entre el Estado y la ciudadanía, donde los últimos ceden a los primeros la legitimidad para obrar siempre en base a los derechos de la ciudadanía para poder contribuir al orden social y a la equidad.

Teniendo en cuenta tanto la Declaración de Derechos Humanos de la ONU como el concepto de Contrato Social es fundamental partir desde la premisa de que toda la población tiene derecho a un nivel de vida digno en todas las esferas de la vida, ya sea partiendo desde el enfoque de los derechos humanos o desde un enfoque más simplista fundamentado en las necesidades básicas. Es en este punto, donde diferentes departamentos que forman parte del Gobierno de un Estado Social tienen que trazar unas líneas para poder establecer parámetros que permitan discernir cuál es la brecha, es decir, a quiénes se priva de una vida digna y qué políticas sociales necesitan, o qué grupos de individuos se encuentran por debajo de la línea de la pobreza y cuáles no.

- **Identificar los obstáculos:** En numerosas ocasiones, los motivos que son protagonistas debido a la falta de oportunidades dentro del contexto del Estado Social son aspectos políticos (donde en numerosas ocasiones las élites o grupos de presión se aferran a sus privilegios), aspectos económicos (la mayoría de los países desarrollados no cuentan con inversiones suficientes para financiar el desarrollo social) y aspectos sociales (las normas sociales tradicionales pueden perpetuar y fomentar

la desigualdad, así como discriminar a los ciudadanos que se encuentran más cercanos a la exclusión y desarrollar el prejuicio y el estereotipo hacia algunos grupos concretos de la población).

- **Identificar los riesgos:** Como el concepto de “pobreza” no es una condición estática, hay que valorar siempre que las familias e individuos pueden disfrutar de una vida aceptable en un determinado momento, pero ser expuestos a diversos riesgos que los desplacen hasta un marco de la pobreza. Por tanto, valorando la amplitud del Estado Social es lógico que las sociedades hagan todo lo posible para reducir la vulnerabilidad y hacer frente a las emergencias cuando éstas ocurren.

Por ello, la idea principal es establecer unos valores que sirvan como referencia y unas directrices de fondo para materializar un compromiso por parte de los Gobiernos y garantizar ciertos derechos y servicios, y así, la soberanía que se delega por medio de un Contrato Social retorna a la ciudadanía.

En España, con la llegada de la democracia en 1975 y del Estado Social, concepto que se está analizando detenidamente, las políticas sociales han tenido un desarrollo espectacular, especialmente en los derechos civiles, políticos y sociales, puesto que se inicia un proceso de modernización tanto institucional como legislativa, que supuso un cambio significativo en materia de políticas sociales con relación a la situación heredada del franquismo. (Lombardo y León, 2016)

El punto de arranque, tal y como indica Rodríguez Cabrero, surge cuando se aprueba la Ley General de Educación (LGE) y la Ley de Bases de la Seguridad Social de 1963, pero sus efectos reales empiezan a madurar en 1967, puesto que contribuyen eficientemente a un incremento del gasto social que responden a varios hechos sociológicos, como aumentar la capacidad de la fuerza de trabajo, fomentar un cambio tecnológico - propio del avance de una sociedad-, demandas de las clases medias y obreras en favor de un sistema educativo de carácter promocionista y meritocrático, demanda de un sistema de pensiones que garantiza una protección y seguridad... en definitiva, exigencias en materia de políticas sociales, propias de un Estado Social. (Velarde, 1990)

Por consiguiente, los derechos enmarcados dentro del sistema de seguridad social, es decir, las pensiones, la sanidad, el desempleo, junto a los servicios sociales, el derecho a la educación, la cultura y otros servicios públicos aplicados de manera horizontal y equitativa al conjunto de la población, definirán la política de bienestar social como sello de identidad de una de las democracias europeas más avanzadas. (Sebastián, 1996)

Estas tipologías de políticas se enmarcan en el Estado de Bienestar, un modelo político que surge en Europa a partir de la Segunda Guerra Mundial y que requiere una explicación al respecto concreta. El Estado de Bienestar se fundamenta en el modelo keynesiano, en el que se defiende que el Estado es el que ha de intervenir en la economía asumiendo un papel de regulación económica del país, para poder compatibilizar el modelo de producción capitalista con un sistema democrático donde predominen los derechos y las libertades para el conjunto de la ciudadanía. El objetivo, por tanto, es garantizar el empleo y un amplio abanico de programas basados en la protección social para la población.

Sí es cierto que este concepto tiene varias definiciones, según se adopte una u otra en la praxis política, por lo que nos veremos ante escenarios diferentes según diversos autores. Moreno, afirma que *“el Estado de Bienestar corresponde al conjunto de instituciones estatales proveedoras de políticas sociales dirigidas a*

la mejora de las condiciones de vida, a facilitar la integración de clases y grupos sociales, nivelando e igualando -aunque no homogeneizando- sus recursos materiales”.

RODRÍGUEZ CABRERO (2004), sostiene que el Estado de Bienestar y defiende que “la propia denominación es una convención mediante la que denominamos distintos procesos y experiencias históricas cuyo denominador común consiste en una construcción de un sistema de mediación institucional que contribuye al crecimiento económico vía demanda agregada, que garantiza la reproducción social y la sustitución solidaria entre activos y pasivos, que media en los conflictos de intereses entre clases y grupos organizados de la sociedad, y que, finalmente, es un factor de legitimidad política indudable”.

Tras comparar ambas definiciones se puede apreciar que no se puede establecer una definición exacta sobre el término, pero sí se avista que el concepto de Estado de Bienestar -garantizado por nuestra Constitución- no solo conlleva un carácter social, sino que también cuenta con funciones como la económica y política.

Por tanto, enmarcándonos en el Estado de Bienestar, se consideran esenciales una serie de cuatro pilares que garanticen principios de prevención, y mecanismos para la promoción de la autonomía personal e integración social, con medidas de acción positiva para la igualdad de oportunidades. Estos pilares son el sistema de Seguridad Social, Educación, Sanidad, Vivienda, Sistema de Garantía de Rentas y finalmente, Servicios Sociales.

La amplitud a la que ha llegado el Estado Social en materia de Seguridad Social se aprecia gracias al proceso de universalización que ocurre, y, por tanto, se traduce en un incremento en el número total de pensiones (3.052.000 en 1973 y 4.837.600 en 1982), y para ello, sacrificando parcialmente el componente contributivo del sistema y concentrándose las cuantías de las pensiones en los mínimos, para poder garantizar un nivel de vida digno. (Rodríguez Cabrero, 1989)

Respecto al sistema educativo, se propone a partir de la Ley General de Educación (LGE) la universalización de la educación, garantizando la enseñanza gratuita y obligatoria hasta los 14 años, como respuesta a la gran desigualdad en torno al nivel educativo y el retraso histórico del sistema educativo español.

El sistema sanitario se vio profundamente modificado con el fin de racionalizar su estructura y aumentar el control político sobre ese organismo, por lo que una de las primeras medidas fue anexas el presupuesto de la Seguridad Social al presupuesto general del Estado. Uno de los momentos claves en la evolución del sistema sanitario lo constituye la desaparición, en 1978, del Instituto Nacional de Previsión (INP) y el traspaso de las funciones que venía desempeñando a otros organismos como el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), que se encarga de la gestión de las prestaciones, subsidios, pensiones, etc.; el Instituto Nacional de Servicios Sociales (INSERSO) para la gestión de los servicios sociales complementarios de las prestaciones del sistema de Seguridad Social; y finalmente, el Instituto Nacional de la Salud (INSALUD) que será el encargado de gestionar y administrar la prestación de los servicios sanitarios de la Seguridad Social. (Fernández, Vaquera, 2012)

Siguiendo a FERNÁNDEZ, VAQUERA (2012), con la posterior creación de la Ley General de Sanidad se pretendía, propio de un Estado Social, reforzar la atención primaria de salud para mejorar el servicio hacia

toda la ciudadanía, universalizar la atención y extender el grado de cobertura del sistema mediante la descentralización en autonomías.

La política de vivienda, aparte de enmarcarse en la política económica del Estado, es otro aspecto con el que se puede contribuir a fortalecer las políticas sociales, garantizando la cohesión social de todos los ciudadanos, favoreciendo el acceso a una vivienda digna a aquellos grupos de población que cuentan con menor poder adquisitivo, y, por tanto, menos ingresos, favoreciendo políticas de protección a las familias, los mayores, los jóvenes y a las personas con discapacidad. El artículo 47 de la Constitución Española recoge el derecho a la vivienda de todos los españoles en estos términos: *“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos”*.

El sistema de empleo, -uno de los pilares del Estado de Bienestar-, puesto que con él se consigue que los ciudadanos puedan tener una vida digna, ha sido uno de los aspectos más preocupantes en España entre la segunda mitad de la década de 1970 y la primera de 1980, no sólo por el gran volumen de población parada en la sociedad, sino por la elevada permanencia en el tiempo de estos. No había duda sobre la necesidad de crear más empleo y en unas condiciones mejores, y aprovechando la inmersión de auge económico que se vivió en los años noventa -unido a los Consejos Europeos de Lisboa y Estocolmo- se marcó un objetivo ambicioso para la Unión Europea, que era conseguir en el año 2010 el pleno empleo, y para ello centraron las políticas activas en mejorar la empleabilidad de la población y deficiencias de cualificaciones, dando mayor importancia a la formación profesional y fomentando la igualdad de oportunidades en un marco de creación de nuevos yacimientos de empleo. (Sevilla, 2003)

Y respecto a los servicios sociales, se puso en marcha el compromiso político centrado en la creación de un sistema de carácter público de servicios sociales y de prestaciones económicas que acercara a España al modelo que se había seguido desde Europa, basado en el Estado de Bienestar. Se planteó asumir mayor responsabilidad desde la Administración local, lo que supuso el desarrollo de modelos de intervención social con el objetivo de superar la tradicional intervención asistencial y paternalista. La implantación del modelo de Estado autonómico exigió la creación de estructuras administrativas que requerían la aprobación de las leyes de servicios sociales en las comunidades autónomas. (Roldán, 2003)

El Trabajo Social, con su metodología y sus técnicas sostuvo profesionalmente la gestión del nuevo sistema, que se implantó en todas las comunidades autónomas mediante las leyes en servicios sociales que se fueron promulgando a lo largo de la década de los 80, alcanzando su etapa dominante cuando se pusieron en práctica todos los aspectos teóricos y se creó el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, cuyo objetivo primordial era establecer una red pública de servicios sociales mínimos que integrase prestaciones esenciales para llevar un nivel de vida digno, información y orientación, ayuda a domicilio, alojamiento, prevención y finalmente, inserción social, bajo un marco de espacios creados como centros de servicios sociales, albergues y centros de acogida. (Roldán, 2003)

Posteriormente, la etapa situada entre 1996 y 2003 se caracterizó por su estancamiento, pero en la legislatura de 2004-2008 se alcanzaron nuevas leyes estatales donde se consiguieron logros muy

significativos respecto a la ampliación de derechos y libertades, como con la *Ley de Prevención y Atención a las Personas en situación de Dependencia*, donde se establecía el derecho subjetivo a las prestaciones de servicios sociales en el ámbito estatal. (De las Heras, 2019)

Siguiendo a DE LAS HERAS (2019), los derechos en materia de servicios sociales se reconocen por la legislación estatal y, por tanto, son derechos del conjunto de toda la ciudadanía, pero la ausencia de una Ley estatal general básica en materia de Servicios Sociales que los enmarque en el Sistema Público Integrado de Servicios Sociales provoca una falta de visibilidad de tales derechos.

No obstante, y para comprender con mayor exactitud la idiosincrasia en la que se marca tanto el Estado como las políticas sociales que se han ido implementando en un marco político y legitimado propio de un Estado de Derecho, existen varios debates sobre la crisis del Estado de Bienestar. MARTÍNEZ MORAN (2013) agrupa las causas de la crisis del Estado de Bienestar en tres jerarquías.

- **Factores económicos:** Se centra en la *crisis del petróleo de los años 70*, donde los costes de producción aumentaron de manera exponencial a una amplia cantidad de empresas y causó numerosas dificultades a los Estados, que eran incapaces de hacer frente a los gastos exigidos para el mantenimiento de todo el sistema que garantizaba un amplio abanico de prestaciones, propios del Estado social. También influyó la *globalización*, que provocó desventajas competitivas entre los países y una serie de desarreglos en las economías internas, repercutiendo negativamente en el sistema del empleo y en las prestaciones hacia la población.
- **Factores políticos:** Versa sobre la *deslegitimación representativa*, donde la admisión de responsabilidades legislativas por el poder ejecutivo provocó la desmantelación de un principio como es el de separación de poderes. Otra causa fue provocada por los *partidos políticos*, puesto que derivan hacia lo que ALONSO SECO (2019) denomina "*partitocracia en el Parlamento*", donde defiende que los partidos dejan de representar a la comunidad que los votó para actuar únicamente en su propio interés y en el del partido al que pertenecen y, como consecuencia, favorecen la creación y consolidación de los grupos de presión. Para concluir, la tercera causa se atribuye a la *burocracia*, puesto que el Estado social hizo necesaria una Administración con una amplia cantidad de profesionales instruidos que requerían de unos costes elevados para su sostenibilidad y que, por tanto, precisaban de una mayor carga impositiva a la población.
- **Factores sociales:** Predomina el amplio *malestar* de la sociedad civil porque las Administraciones ven limitaciones a la hora de satisfacer demandas de sanidad, educación, servicios sociales y otros servicios públicos. Aumenta el desempleo, por lo que la demanda de trabajo se ve considerablemente disminuida, -principalmente en el sector servicios- y el Estado necesita acudir nuevamente al incremento de tipos impositivos, generando mayor inquietud.

A partir del 2000, se produce un cambio de tendencia en el marco económico de la sociedad, en el que se aboga por recortes presupuestarios del gasto público, y más en concreto, del gasto social. Las medidas al respecto impulsaron la actuación de la sociedad civil y del tercer sector en un marco que estaba poco desarrollado y determinado por la poca tradición de la participación social. (Roldán, 2003)

▪ **En el entorno de la crisis avanzan las posiciones neoliberales.**

Para poder comprender con mayor precisión el concepto de neoliberalismo, es imprescindible realizar, primeramente, una distinción entre izquierdas y derechas. Según BOBBIO (1995), *“el hombre de derecha es aquel, que se preocupa, por encima de todo, en salvaguardar la tradición; el hombre de izquierda es aquel que pretende, por encima de cualquier otra cosa, liberar a sus semejantes de las cadenas impuestas a ellos por los privilegios de raza, casta, clase, etc.”*.

El fundador de la escuela clásica liberal fue Adam Smith, y con la publicación de *La Riqueza de las Naciones* -su obra principal-, manifiesta sus ideas sobre la economía y la filosofía social. Es considerado un hito de la doctrina liberal-capitalista por defender al Mercado a ultranza, llegando a degradar la función de los trabajadores, cuyo trabajo es considerado como una simple mercancía sometida a la competencia mercantil. También considera que el orden social descansa en la simpatía con que se mira a las élites, formadas por los ricos y poderosos, hasta el extremo de obedecerles. (Hernández, 2015)

El origen del neoliberalismo como modelo económico dominante tiene como precursor a Herbert Spencer, y defiende en todo momento la reducción de la presencia del Estado a la vez que reiterar el concepto de libertad como una condición básica de los seres humanos, implicando la privatización como elemento fundamental. (Vargas, 2006)

Si resulta evidente que existe un deterioro ideológico en lo relativo al concepto de Estado de Bienestar, pues empieza a concretarse en una cultura política centrada en el vaciamiento de los derechos sociales, que, además, se vincula estrechamente a los derechos de propiedad o al principio de capacidad de pago, y no a derechos básicos que se enmarcan en un Estado Social como el derecho a la protección social y el derecho a la ciudadanía. Por tanto, los fundamentos tradicionales del Estado de Bienestar se ven alterados por el avance de este tipo de posiciones que tienen un carácter fundamentado en la privatización. (Rodríguez Cabrero, 2004)

Se crea un interesante debate sobre el Estado de Bienestar, y por ello -tal y como apunta RODRÍGUEZ CABRERO (2004)- es fundamental comprenderlo bajo una clave ideológica, puesto que existe un predominio de la ideología neoliberal donde impera la subordinación del gasto social al imperativo de la lucha contra el déficit público en el marco económico, y donde se centran en la sustitución de la legitimidad democrática por la del mercado en el marco político. En el otro lado de la balanza, por tanto, se encuentran los defensores del Estado de Bienestar, que lo comprenden como un instrumento de bienestar social, eficacia económica y desarrollo democrático y en el que defienden que el Estado tiene que intervenir en la economía asumiendo un papel regulador para poder compatibilizar el modelo de producción capitalista con un sistema democrático donde se garanticen una serie de derechos para la ciudadanía, justicia social y empleo.

A lo largo de la historia se han dado profundizaciones a la hora de acometer con mayor precisión el estudio del Estado de Bienestar. La variante neoliberal siempre se ha visto defensora de descartar todas las alternativas que no supongan un total desmantelamiento de este término, y en algunos casos conservándolo siempre y cuando se adopte una reducción al Estado Residual, o lo que es lo mismo, un Estado meramente asistencialista, donde impere una posición constante de libre mercado y Estado fuerte, donde así se presupone que los sistemas de protección social puedan ser ofertados mejor por el mercado, y no por el

Estado, garantizando así la eficiencia económica y por tanto, cimentado hacia un marcado carácter de privatización de los sistemas públicos donde se reduzcan las funciones del Estado. (Keane, 1988)

BECK denomina el neoliberalismo como *“la política económica de la inseguridad”*, que provoca un incremento de la pobreza y de la desigualdad, unido a la precarización del sistema de empleo y un adelgazamiento de las clases medias como consecuencia del aumento de las fracturas sociales. En los últimos años, nuestro país ha optado por una agenda de carácter más neoliberal, que se ha traducido en una apuesta clara por la producción inmobiliaria como principal motor de la actividad económica; cambios de notoriedad con respecto a la legislación urbanística para favorecer la revalorización del suelo; fomentar la apropiación de capital por parte de las entidades financieras; atención preferente a la vivienda libre, en detrimento de políticas sociales donde predomine la vivienda protegida, unido a la privatización de los servicios públicos. (González et al. 2015)

Una vez finalizada la *“etapa dorada española”* en 2007 se desencadena una crisis financiera que el Gobierno del socialista José Luis Rodríguez Zapatero intenta solucionar de forma inmediata realizando recortes en materia de gasto público. En las elecciones generales de 2012 obtuvo mayoría absoluta el Partido Popular, encabezado por Mariano Rajoy. (Fernández, 2016)

Durante esta etapa tuvieron como proclama fundamental llevar a cabo una política basada en la austeridad para crecer y generar empleo, por lo que los recortes siguieron realizándose hasta llegar a los servicios públicos. Estas medidas, tuvieron consecuencias en la sociedad española, puesto que se alcanzaron altos niveles de desempleo y numerosas desigualdades en la distribución de la renta, lo que ha conllevado a que una gran parte de la población se enmarcase por debajo del umbral de la pobreza, es decir, muchísimos hogares se han visto gravemente afectados como consecuencia de las medidas adoptadas por la crisis financiera y han tenido dificultades para acceder a los sistemas de protección social, así como llevar un nivel de vida digno. (Fernández, 2016)

La crisis económico-financiera de 2008 ha dado lugar a llevar a cabo una política de encuadre neoliberal, impulsada por los Gobiernos de corte conservador, donde las prioridades en la agenda son concisas: reducción del gasto social y privatización de servicios¹. (Véase tabla 1).

¹ Fuente: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Actualización del Programa de Estabilidad del Reino de España 2013-2016, 26 de abril de 2013.

Funciones de gasto público	2011 (% PIB)	2016 (% PIB)	% Variación del gasto en PIB
Servicios públicos generales	5,7	6,1	7,2
Defensa	1,1	0,8	-20,6
Orden público y seguridad	2,2	1,7	-22,4
Asuntos económicos	5,3	3,3	-38,0
Protección del medio ambiente	0,9	0,6	-30,6
Vivienda y servicios comunitarios	0,6	0,4	-42,4
Salud	6,3	5,4	-15,6
Actividades recreativas, cultura y religión	1,5	1,0	-36,1
Educación	4,7	4,0	-15,7
Protección social	16,9	16,6	- 1,8
Gasto total	45,2	39,7	-12,0

Tabla 1. Desglose de funciones de gasto. Programa de estabilidad del Reino de España (2011-2016)

Como se puede apreciar, existen numerosos recortes en políticas sociales -correspondientes a las Comunidades Autónomas y a los Gobiernos locales-, y como consecuencia, ha habido un incremento de la pobreza y de la desigualdad social en la ciudadanía, desequilibrios en todo lo relativo al derecho a la sanidad y, por tanto, una movilización social por parte de la población.

La recesión en España ha provocado un incremento de la pobreza a partir de 2008 en determinados grupos de la población, pues la crisis ha ocasionado un efecto muy negativo con respecto al empleo, y se ha aumentado la desigualdad como consecuencia de la disminución de ingresos en los hogares. España no sólo ha demostrado una capacidad limitada para afrontar este tipo de idiosincrasias, sino que los procesos de empobrecimiento y movilidad descendente se ven agravados por los recortes en materia de gasto social, afectando a la cohesión social y a la igualdad de oportunidades, especialmente, en determinados grupos de población como jóvenes, inmigrantes, mujeres y desempleados de larga duración. (González et al. 2015)

Existen numerosos autores que encuadran desde puntos de vista diferentes el avance de las posiciones neoliberales en los últimos años. Siguiendo a NAVARRO (2002), empieza a poner en tela de juicio el precepto de que *“España va bien”* en los años anteriores a la crisis económico-financiera del 2008, y defiende que existe una gran oferta de trabajo con mano de obra mal remunerada, donde se perpetúa relacionar los bajos salarios con trabajos de baja calidad, como por ejemplo la realización de labores de asistencia domiciliaria a personas de tercera edad enmarcado dentro de una idiosincrasia machista que las considera actividades sin valor, realizadas en la mayoría de las ocasiones por trabajadoras inmigrantes.

Una de las medidas que se podrían realizar con el fin de paliar esta situación defiende que se haría a través de un desarrollo más completo de toda la estructura organizativa de los servicios sociales, fomentando una mayor presencia de la mujer en el mercado de trabajo y, por tanto, extender el concepto de Estado de Bienestar hacia toda la población.

La cohesión social, por tanto, se ve afectada por el avance de las posiciones neoliberales, partidarios de privatizaciones en sectores como la sanidad o la educación para fomentar una participación del Estado mínima y como consecuencia, crear una polarización social que beneficia a los grupos sociales que se sitúan en una situación de privilegio. (Navarro, 2002)

Surge una pregunta que pretende dar respuesta al porqué del avance de estas posiciones, a la que el mismo NAVARRO (2002) responde que podría estar basada en los cuarenta años de dictadura, donde se reflejaba la escasa participación del Estado español con respecto a las políticas públicas, y a su vez, también lo relaciona con los medios de información españoles y toda la cultura de la comunicación, puesto que se caracteriza por su ausencia de pluralidad y por el sesgo, lo que ha provocado un notable distanciamiento entre ellos y el resto de la ciudadanía.

Y esto, se puede observar en la gran cantidad de personas que demandan un incremento en el gasto social -como se detallará a continuación con el estudio de CALZADA (2007)- y dicha petición no precisa de una cobertura en los medios de comunicación. Por consiguiente, provoca una posición más potente de la defensa del pensamiento más neoliberal.

Siguiendo con otros autores, CALZADA (2007) en el estudio² que se indica con anterioridad realiza una serie de encuestas a la ciudadanía con el fin de detectar la tendencia socialdemócrata (con una amplia intervención en aspectos sociales y económicos), neoliberal (marcada por la defensa del Estado mínimo) o una concepción liberal-moderada (en la que el Estado debe de intervenir únicamente en materia social para proteger a la población más desfavorecida).

Detecta que la amplia mayoría de los españoles encuestados justo antes de la crisis estaban más cercanos a aquellas posiciones más próximas a la socialdemocracia que a la posición más neoliberal que va predominando en la actualidad. Es esencial nombrar un aspecto basado en el intervencionismo, tal y como apunta CALZADA (2007) *“si el modelo franquista hubiera dejado una huella en la forma en la que los españoles perciben el Estado, la edad tendría un efecto positivo sobre el grado de estatalismo de los ciudadanos: los mayores, deberían ser los más favorables a la existencia de un Estado con grandes responsabilidades”*. Pero al contrastar dicha hipótesis se aprecia que el intervencionismo del Estado es apoyado por la población joven que se sitúa entre dieciocho y veintinueve años, y, además, establece que no existen diferencias entre lo que opinan quienes se sitúan en un espectro izquierdista y los que están en el espectro contrario, al igual que las personas que se autodenominan de clase baja, clase media o clase alta no difieren en sus opiniones sobre los servicios públicos del Estado.

Por tanto, los resultados de este estudio -realizado con anterioridad a la crisis- concluyen con que una cantidad notoria de la ciudadanía prefiere un Estado dotado de grandes responsabilidades y que tenga poder de intervenir de manera directa en aspectos que se centran en el bienestar, más afín a un modelo socialdemócrata propio de los países nórdicos y que supone una confrontación total con el modelo propugnado por el corte neoliberal.

² *“¿Qué Estado del Bienestar queremos? Las opiniones de la ciudadanía sobre cómo son y cómo deberían ser nuestras políticas sociales”*. Centro Superior de Investigaciones Sociológicas (CSIC).

Y un aspecto fundamental -que a lo largo del siguiente punto se tratará- se centra en la opinión social, puesto que la mayoría de los ciudadanos que se han sometido a la encuesta consideran que existen colectivos que no están suficientemente protegidos, donde se enmarcan personas mayores que viven solas, jóvenes, pensionistas, mujeres trabajadoras, parados, clases medias e inmigrantes³. (véase tabla 2)

	Personas mayores que viven solas	Jóvenes	Pensionistas	Mujeres trabajadoras	Parados	Clases medias	Inmigrantes
Ninguna	15,8	16,3	6,2	14,2	8,6	9,2	15,0
Poca	70,6	63,9	71,0	62,5	62,8	53,9	45,0
Bastante	13,0	18,6	21,9	22,5	26,5	34,8	28,6
Mucha	0,5	1,2	0,9	0,8	2,2	2,1	11,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 2. ¿Cuánta protección reciben los siguientes colectivos?

La mayoría de los entrevistados (65%) coincide⁴ en que en primer lugar existe un grupo de personas mayores en situación de fragilidad, y que, por ello, deberían tener prioridad desde las políticas sociales. El segundo lugar lo ocupan los pensionistas, y en último lugar se encuentran los inmigrantes. (véase tabla 3 a continuación) (Calzada, 2007)

	En primer lugar (%)	En segundo lugar (%)	En primer o segundo lugar
Personas mayores que viven solas	65,2	12,3	77,5
Pensionistas	9,8	28,4	38,2
Parados	6,4	18,3	24,7
Jóvenes	9,1	17,5	26,6
Mujeres trabajadoras	3,3	11,2	14,5
Clases medias	1,7	2,3	4,0
Inmigrantes	1,5	5,3	6,8
NS / NC	2,9	4,7	-
Total	100,0	100,0	-

Tabla 3. Colectivos que deberían recibir más protección de manera prioritaria.

Por tanto, llegamos a la conclusión de que durante los últimos años se ha adoptado un marcado sentimiento basado en la individualidad, propio del neoliberalismo, que se ha traducido en medidas por parte del Estado más restrictivas fomentando la privatización de determinados servicios públicos como la educación, la sanidad o incluso, el sistema público de servicios sociales, -en el contexto de la crisis-

³ Fuente: Estudio CIS 2.594. Porcentajes calculados excluyendo a quienes contestaron “no sabe” o “no contesta”. Porcentajes de Ns/Nc: entre el 5% y el 15% dependiendo del colectivo por el que se pregunta.

⁴ Fuente: Estudio CIS 2.594. La suma de los porcentajes de esta columna no es igual a 100 porque estamos sumando las respuestas a dos preguntas: 1. *¿qué colectivo debería estar más protegido en primer lugar?*; 2. *¿Y en segundo lugar?*

precisamente cuando la demanda de estos servicios era más intensa y una gran cantidad de familias sufrían problemáticas de pobreza y de desigualdad social. (De las Heras, 2019)

▪ **En la actualidad: indefinición en las posturas políticas, discursos agresivos socavando la estabilidad de los gobiernos, y expansión de bulos sobre los inmigrantes.**

En este apartado se acometerá un análisis de la actualidad política en el país. La problemática estriba en tres aspectos, comenzando por la indefinición en las posturas políticas, y para poder comprenderlo con mayor claridad hay que realizar una descomposición cronológica.

El concepto "*tendencia*" se define como el conjunto de postulados ideológicos que caracteriza a un partido político a la hora de comprender como debe de funcionar el Estado y todas sus instituciones respecto a la sociedad o una población en concreto. Por tanto, es fundamental retornar al 2013, cuando España carecía de un partido de extrema derecha con representación parlamentaria, como era el caso de Francia, Holanda o Alemania.

Diversos autores sostienen que era -cuánto menos- peculiar, pues España reunía una serie de condiciones en el ámbito político que suelen favorecer a la génesis de partidos ultraderechistas, como es el caso de una fuerte crisis económica, aumento de la desigualdad, desconfianza de los dirigentes políticos, oleada de casos de corrupción política y un incremento de inmigrantes -tanto en carácter regular como irregular-.

A finales de 2013, un grupo de afiliados y cargos afines al Partido Popular deciden impulsar un nuevo partido político, Vox, que tenía como objetivo conseguir el voto de toda aquella derecha que estaba en una situación de inconformismo con el Partido Popular. Entre 2013 y 2016 no obtienen representación porque no obtienen resultados suficientes en las elecciones europeas, autonómicas y municipales, pero en 2017, cuando tiene lugar la cumbre de la derecha euroescéptica se intensifica el contacto de este nuevo partido político con líderes de la extrema derecha europea como Marine Le Pen (Francia), Frauke Petry (Alemania) o Geert Wilders (Holanda) y les permite tener una mayor visibilidad. (Pinto, 2020)

Es en las elecciones andaluzas de 2018 cuando su situación se ve profundamente modificada al obtener 12 escaños y sus mejores resultados en aquellas ciudades donde hay una alta tasa de colectivos migrantes, como El Ejido, unido a distritos donde predomina una renta media-alta. Desplazó del Gobierno al Partido Socialista Obrero Español (PSOE), donde llevaba cuarenta años gobernando, y casos similares al de la Comunidad de Madrid o la Región de Murcia. (Pinto, 2020)

Otro aspecto -siguiendo a PINTO (2020)- que ha influido a la hora de segmentar el panorama político es el proceso secesionista en Cataluña, que ha provocado una crisis constitucional y ha incrementado el lado más excluyente e intolerante del nacionalismo, lo que ha permitido que se instaure una definición en las posturas políticas aprovechada por la ultraderecha mediante un mensaje que incluye mensajes antifeministas, racistas y con un hincapié notable en los valores tradicionales como la caza o incluso, la tauromaquia, rechazo del aborto y propuestas económicas de marcado corte neoliberal que hace de Vox un partido en auge pese a su marcado carácter ultranacionalista de matriz nacional-católica autoritaria. (Steven Forti, 2018)

El auge de este tipo de partidos de marcado corte ultranacionalista se debe a una serie de factores que evidencian la fragmentación política, y que, por tanto, ha afectado en el espacio electoral de forma notoria. El primer factor es el *proceso secesionista en el Tribunal Supremo* al promover una perspectiva de actuar dura con respecto a otro partido que obtenía una cantidad notable de votos como es el Partido Popular (PP); otro factor es la *corrupción*, que ha derivado en una mayor rivalidad de partidos como Ciudadanos (CS) con el Partido Socialista Obrero Español (PSOE) o el Partido Popular (PP) y ha permitido el avance de posiciones más extremas marcadas en la tendencia política e incluso, llevar el peso de la inmigración de la agenda política en partidos que se han visto beneficiados, como Vox. (Pinto, 2020)

Y este panorama político se ha visto, incluso más evidenciado, en los resultados electorales obtenidos por Ciudadanos (CS), partido de corte más centrista que ha optado por el pactismo con otros partidos políticos y así diversificar el voto. Por ello, este partido, que nació en un espectro más centrista con el objetivo de ejercer como bisagra entre PP y PSOE y así acabar con el bipartidismo se fue encuadrando más hacia las derechas. Como consecuencia, las pasadas elecciones del 10N sufrieron la mayor caída de sus votos porque -tal y como explica Monge⁵ (2019)- el espacio ideológico en el que se habían situado ya no era el de la disputa por el electorado liberal y centrista al que estaban dirigidos, sino el de la derecha más extrema.

Toda esta situación ha incrementado sin lugar a duda la incertidumbre sobre aspectos que inciden directamente en las agendas políticas de los partidos, como aspectos en materia de desempleo, tercera edad o inmigrantes. Centrándonos en los últimos, se ha llevado a cabo una campaña de desprestigio mayor mediante la difusión de bulos o falsas afirmaciones con el objetivo único de la manipulación a diversos sectores de la ciudadanía con el fin de promover falsas conciencias e incluso, odio a un colectivo específico.

Según el Eurostat⁶, la inmigración provocó la entrada de dos millones de personas a la Unión Europea el pasado 2016. Los motivos para la migración son diversos, en una alta tasa de casos se realiza con el objetivo de buscar mejores oportunidades en la esfera de la vida y huir de la pobreza, persecución u otros conflictos. El estudio⁷ del Observatorio Permanente Andaluz de las Migraciones (OPAM), se ha centrado en aclarar cuál es la opinión de la ciudadanía europea y española respecto a las migraciones, se llega a la conclusión de que la población percibe aspectos positivos y a su vez, aspectos negativos sobre las mismas.

Dicho estudio llega a la conclusión de que una amplia parte de la sociedad europea y española entiende la inmigración de forma positiva al tener un impacto económico, mayor enriquecimiento cultural y el incremento de la mano de obra que se utiliza para contribuir a la economía. No obstante, existe una tasa porcentual basada en impactos negativos, centrados fundamentalmente en que la inmigración conlleva una alta tasa de delincuencia y mayor rivalidad en el mercado de trabajo.

La inmigración es, sin duda alguna, un elemento clave en el discurso político, lo que ha conllevado durante los últimos años a la extensión de mitos y bulos. Según la Real Academia Española (RAE), el concepto "mito" es entendido como "*persona o cosa a la que se atribuyen cualidades o excelencias que no tiene*", mientras que "bulo" se entiende como "*noticia falsa propalada con algún fin*".

⁵ ¿A qué se debe la caída de Ciudadanos en las elecciones? Artículo de *El País*, a fecha 19 de noviembre de 2019.

⁶ Eurostat (2018). Estadísticas de población y población migrante.

⁷ Encuesta "*Actitudes hacia la inmigración (IX)*", publicada por el *Centro de Investigaciones Sociológicas* y del informe "*Opiniones y Actitudes de la población Andaluza ante la Inmigración*"

Las atribuciones a este colectivo, según la psicología social podrían entenderse gracias a la teoría de la atribución, centrada en comprender el comportamiento de los demás mediante la atribución de posibles causas, una interna -que correspondería a factores personales como la motivación- y otra externa -más orientada a la situación de la persona-. (Iglesias, 2019)

Por ello, y siguiendo a IGLESIAS (2019), la forma de entender este colectivo se centraría en la atribución de causas externas, puesto que influyen de manera directa en la situación en la que se encuentra el colectivo migrante, y además, estas atribuciones se ven alteradas por la existencia de prejuicios y el estigma, que se extienden de forma constante. Los prejuicios, por tanto, están estrechamente relacionados con procesos psicológicos cognitivos (como la categorización), afectivos (donde predominan sentimientos negativos) y grupales (puesto que tienen un carácter compartido). El estigma, surge hacia aquellas personas a las que se las percibe como amenazantes para el correcto desarrollo de una determinada población.

BIERBRAUER (2000) utiliza el concepto “*exclusión moral*” para referirse a lo que está sucediendo en la amplia mayoría de sociedades democráticas que cuentan con tasas de inmigración laboral. En esas sociedades existe un debate abierto centrando en si se debe favorecer a los inmigrantes o, por el contrario, es preferible poner en marcha políticas sociales basadas en la restricción hacia este colectivo.

No obstante, el concepto de “*exclusión social*” también es utilizado. En numerosas ocasiones, la exclusión social del colectivo migrante sobreviene por razones estructurales, puesto que se ven obligados a migrar en una situación crítica e irregular, donde se ven forzados a aceptar trabajos con una mala remuneración y, por tanto, a residir en distritos entendidos como marginales o donde predomina la infravivienda, y como consecuencia, presentan claras dificultades a la hora de acceder a los sistemas de protección y bienestar social. (Vázquez, 1998)

A la vista de esta tendencia en la situación política entraremos a observar en qué medida ha calado en la sensibilidad social, y para poder acometer un amplio análisis de la actualidad respecto a la percepción de la población migrante y su manera de percibir los sistemas de protección social en la ciudad de Zaragoza - más en concreto en dos distritos de diferente capacidad adquisitiva- se ha llevado a cabo una investigación estrechamente relacionada con el marco ideológico personal, que, se tratará a continuación.

METODOLOGÍA

La investigación en la que se basa el presente estudio estriba en establecer una comparativa entre el barrio Oliver y el barrio Miralbueno, dos distritos de la ciudad de Zaragoza, para analizar la problemática psicosocial y económica que rodea a la población que reside en los distritos anteriormente mencionados. Para ello, se contará con el apoyo del Sistema Aragonés de Salud desde el Centro de Salud de cada distrito, donde se podrá comprender qué tipo de usuarios nos podemos encontrar, cuáles son sus problemáticas concretas y qué factores pueden influir en las diferencias de población entre un barrio donde predominan rentas de sus habitantes más bajas y otro barrio con mayor poder adquisitivo general en la población.

El enfoque metodológico de la investigación se ha realizado desempeñando el puesto de trabajador social en prácticas desde la consulta de Trabajo Social del Centro de Salud. Se ha basado en técnicas de información cualitativas y cuantitativas, donde predomina la entrevista que se ha realizado desde el Centro

de Salud -desempeñando el puesto de trabajador social en prácticas desde la propia consulta- y cuestionarios dirigidos a los usuarios de los Servicios Sociales para conocer cuál es su percepción respecto a la desigualdad en los barrios y a aspectos ideológicos que se relacionan estrechamente con las políticas sociales en la actualidad.

Para ello, junto con las entrevistas personales y la percepción propia de los trabajadores sociales de ambos centros de salud se ha desarrollado un cuestionario⁸ para medir cuantitativamente cuál es la percepción de cada usuario de servicios sociales que reside en el barrio Oliver o en el barrio Miralbueno sobre el sistema de protección y tener el conocimiento de cómo perciben las políticas sociales, extrapoladas al mismo distrito en el que residen o a nivel nacional.

Asimismo, la última pregunta del cuestionario está dirigida a ver en qué medida afectan los bulos y las *fake news* en el sentir general de la población sobre el colectivo migrante en relación directa con los servicios sociales.

El cuestionario es el principal instrumento de recogida de datos y donde se consignan las posibles respuestas mediante un sistema de registro sencillo, y por tanto, debe traducir en una constatación empírica los conceptos relativos al Estado de Bienestar y a las Políticas Sociales que se vienen desarrollando a lo largo del mismo. Las cuestiones que se realizan son la expresión de las distintas dimensiones y los indicadores que se utilizan en la investigación darán lugar a las variables. (López, Fachelli, 2015)

OBJETIVOS

▪ **Objetivos generales**

- a) Analizar la desigualdad existente y detectar la problemática actual de la población que reside en el barrio Oliver y en el barrio Miralbueno.
- b) Observar si existe una cantidad mayor de problemas psicosociales en distritos con rentas relativamente más bajas que en otro distrito donde predomina un mayor poder adquisitivo.
- c) Estudiar los factores que influyen en la cultura de la pobreza para establecer una comparativa con los factores que influyen en un barrio de alto poder adquisitivo.

▪ **Objetivos específicos**

- A) Identificar las diferencias ideológicas de un distrito con otro teniendo en cuenta factores como los estilos de vida y el poder adquisitivo.
- B) Comparar cómo se perciben las políticas sociales en los dos diferentes barrios de Zaragoza.
- C) Interpretar cuál es el punto de vista de la población respecto a la inmigración y desmentir las *fake news* que fomentan los discursos basados en el odio hacia el colectivo migrante en la sociedad.

⁸ Cuestionario de conformidad con el sistema de protección en el barrio Oliver y el barrio Miralbueno de la ciudad de Zaragoza. Elaboración propia. Véase en anexos.

TRABAJO DE CAMPO

▪ **Análisis de los diferentes distritos.**

BARRIO OLIVER:

El barrio Oliver⁹ se localiza al oeste de la ciudad de Zaragoza. En su origen se denominó “Miralbueno”, término que iría poco a poco desapareciendo cuando la ciudad de Zaragoza comenzó el proceso de urbanización, relegando el nombre de “Miralbueno” el actual núcleo de población.

La construcción del Canal Imperial de Aragón en 1784 dividió el antiguo término de Miralbueno en dos zonas, denominándose “Miralbueno Viejo” a la zona que quedó con riego de la huerta y Miralbueno Nuevo a la que comenzó a regarse con aguas del Canal. Dentro de esta zona de riego se encontraba el territorio que hoy conocemos como Barrio Oliver, y es en la década de los años veinte y principios de los treinta cuando Oliver comienza a surgir como barrio particular.

Con la puesta en marcha del Plan de 1943, -que estructuró la ciudad de Zaragoza en forma radioconcéntrica, cerrándola por un cinturón de circunvalación-, el barrio Oliver quedó fuera de la zona de ordenación urbana, y en los años 50, con la llegada de numerosas personas migrantes procedentes de Extremadura y de Andalucía en busca de mejores condiciones de vida provocó la creación de numerosas parcelas que se realizaban de manera ilegal y que contaban con la gran colaboración de los vecinos, ayudándose de forma recíproca.

La solidaridad vecinal se hizo patente cuando se construyeron grupos sindicales en todo el barrio, logrando la construcción del depósito del agua en 1956, puesto que en esa época la población que se había acomodado carecía en ese momento del abastecimiento de agua.

En la actualidad el barrio Oliver cuenta con 16.721 habitantes y una densidad de habitantes por km² de 12.862. Está limitado por la Vía de la Hispanidad, la carretera de Madrid y las industrias que fueron surgiendo en sus orillas, por Miralbueno y por Ronda Ibón de Plan. El eje que vertebra el barrio es la Calle de Antonio Leyva, y se trata de un distrito en el que se pueden encontrar un grupo de viviendas muy heterogéneas, puesto que existen viviendas más rurales, viviendas que se han iniciado por promotores particulares, viviendas de Obra Sindical e incluso chabolas, en claro contraste con parcelas de alto nivel en la calle de Ángela Bravo.

Las calles destacan por su gran estrechez y acumulación de personas, producto de que ha sido un distrito que se ha urbanizado por sus propios vecinos careciendo de planificación, y existe muy poca vegetación con la excepción del Parque Oliver.

El abandono institucional ha ido generando problemas en la urbanización de éste que hoy en día se intentan paliar gracias al interés de las asociaciones de vecinos del barrio, un tejido social que se ha palpado desde el momento del origen, donde se plantean cuestiones respecto a la calidad de vida, accesos al barrio o incluso, la remodelación urbanística.

⁹ Información obtenida del diagnóstico del barrio, realizado por el Plan Integral del Barrio Oliver. (PIBO)

En los últimos años se ha dotado a los habitantes del barrio de servicios socioculturales y sanitarios, como el Centro de Convivencia de la Tercera Edad, Centro Comunitario, Pabellón, Centro de Salud y Centro Cívico con el objetivo de mejorar la calidad de vida, al igual que la expansión del barrio mediante la creación del Corredor Verde, que une el barrio Oliver con el barrio de Valdefierro, así como la apertura de la zona perteneciente al Camino de la Camisera con el barrio Miralbueno.

Respecto a la dimensión social que rodea al barrio, se destacan dos procesos: el primero alude a los cambios en los ciclos de vida, donde los hijos de las personas que llevan numerosos años residiendo en el barrio optan por migrar a otras zonas, y provoca que se queden los progenitores, es decir, una población más envejecida; el segundo proceso es condicionado por la llegada de población extranjera, traducida en la ocupación de viviendas que se van quedando vacías como consecuencia de los cambios en los ciclos de vida.

Un último fenómeno que ha ocurrido durante los últimos años está producido por la crisis, puesto que un núcleo abundante de la población ha optado por la reagrupación familiar en sus hogares, lo que provoca la existencia de pisos compartidos por jóvenes con dificultades en la inserción laboral y viviendas extrahabitadas de personas inmigrantes. Por tanto, en numerosas ocasiones existen casos de hacinamiento en estas mismas viviendas como consecuencia de las condiciones de vida en las que residen.

En el barrio destacan tres sectores de actividad: la construcción, donde se enmarcan personas que dedican su actividad profesional a la electricidad, pintores y fontanería; del sector de la alimentación, donde encontramos profesionales de la carnicería, panadería, frutería y puestos de mercado; y tiendas de calle, como establecimientos de lotería, estancos, locutorios o papelerías. Por tanto, se aprecia un sector más propio al colectivo obrero, como así se ha denominado la amplia mayoría de los habitantes

BARRIO MIRALBUENO:

El barrio Miralbueno se creó en 2006 cuando el Ayuntamiento de Zaragoza optó por reorganizar las juntas municipales. Se estableció como un distrito independiente del barrio Oliver, y limita al norte con el barrio de carácter rural de la Venta del Olivar, al este con los distritos de Oliver-Valdefierro y La Almozara; al sur con el distrito de Casablanca; y al oeste con el término municipal de Garrapinillos.

En sus orígenes¹⁰ se trataba de un emplazamiento donde predominaba la presencia de naves industriales de diversas empresas de Zaragoza. Con el paso del tiempo el entorno industrial se fue desplazando a otras zonas de la ciudad y comenzó el proceso de edificación de viviendas en el barrio. En 2017 ya estaba siendo una de las zonas más dinámicas gracias al continuo proceso de promoción de viviendas destinadas a la calidad de vida y hacia un público con mayor poder adquisitivo o familias jóvenes.

En la actualidad se trata de un distrito donde predomina una amplia zona de viviendas nuevas unido a la cercanía del sector comercial en la zona, lo que hace de Miralbueno un barrio en auge pese a estar emplazado en las afueras de la ciudad y colindando con el barrio Oliver. Cuenta con equipamientos municipales como el Centro Cívico, el Centro de Convivencia de Mayores y Centros de Tiempo Libre, así como

¹⁰ *El nuevo mapa del ladrillo*. El Periódico de Aragón, 15 de enero de 2017.

Ludotecas. En lo relativo a los Servicios Sociales, se encarga de su gestión el Centro Municipal de Servicios Sociales.

No obstante, los vecinos del barrio Miralbueno han hecho presentes una serie de pretensiones¹¹ para mejorar la calidad de vida dentro del barrio, como el establecimiento de una zona cerrada donde poder soltar a las mascotas, ya que se trata todavía de un barrio en construcción con amplios terrenos. También han propuesto mejoras en los accesos al Centro de Salud del barrio, puesto que está dividido en una zona de la carretera -donde la velocidad no está regulada- y los vecinos que viven en la parte contraria tienen numerosas dificultades para acceder de forma directa.

Finalmente, una de las propuestas más extensivas destaca por construir un mejor acceso con el barrio Oliver, puesto que en la actualidad lo que une a ambos distritos es un solar y numerosa parte de la población se tiene que desplazar de un barrio a otro sin necesidad de hacer uso del transporte público.

▪ **Estudio de la realidad social.**

BARRIO OLIVER:

La media de edad del barrio Oliver es de 40 años en los hombres y de 42 años en las mujeres, y el 13% de la población es inmigrante, siendo Rumanía, Marruecos, Argelia, Colombia y Gambia los cinco países más representados¹².

El nivel de estudios para la mayoría de la población se concentra en Estudios de Enseñanza Obligatoria (ESO), BUP y sin estudios. Existe un bajo porcentaje de habitantes con estudios superiores como titulaciones universitarias y doctorados/postgrados.

Los indicadores estadísticos que presenta el barrio se centran en una tasa de dependencia del 50,86%, una tasa de envejecimiento de 89,59% y una tasa de sobreenvejecimiento de 13,41%, por lo que se pueden deducir las afirmaciones de que se trata de un barrio donde hay una alta tasa de personas enmarcadas en la tercera edad y que, como consecuencia precisan de numerosas atenciones para poder realizar correctamente las actividades básicas de la vida diaria por parte de otra persona.

La renta¹³ media por habitante del barrio se concentra en 4.839 euros, quedando en última posición con respecto al resto de barrios de la ciudad de Zaragoza. El barrio Oliver pertenece a una de las zonas más humildes de Zaragoza junto al Casco Histórico o al distrito de Delicias, muy alejados de las primeras posiciones de la ciudad, donde se enmarcan el Paseo de la Constitución (con 28.340 euros/habitante), Paseo de la Independencia (con 25.156 euros/habitante) o todo el distrito perteneciente a la Avenida de Gómez Laguna (con 24.924 euros/habitante).

No obstante, existe la paradoja de que la renta media del distrito asciende a 11.616 euros, puesto que el distrito Oliver va unido al barrio de Valdefierro a la hora de realizar los cálculos¹⁴ y los porcentajes. Por

¹¹ Reivindicaciones históricas del barrio Miralbueno. Ayuntamiento de Zaragoza.

¹² Datos obtenidos de la Revista Cifras del Padrón Municipal de 2019 de la ciudad de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza.

¹³ Según las cifras del Instituto Nacional de Estadística correspondientes al año 2016 de la ciudad de Zaragoza.

¹⁴ Datos obtenidos del Observatorio Urbano del distrito Oliver-Miralbueno. Ebrópolis.

tanto, se detecta que esa renta media, muy cercana a la renta de toda la ciudad de Zaragoza comprende también los datos del barrio más desfavorecido.

Los servicios sociales son un equipamiento muy utilizado en el barrio Oliver con respecto al resto de barrios, contando con un alto porcentaje de expedientes SIUSS abiertos, alcanzando el 5,19% del total de la ciudad. Las ayudas de urgencia son tramitadas y concedidas en la amplia mayoría de los casos (87,7%), con el fin de cubrir necesidades básicas de alimentación y/o problemáticas en la vivienda como es el caso de impagos en servicios de electricidad o agua.

Las solicitudes del Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) -destinado a la normalización e integración de personas en estado de necesidad y/o marginación- son también altas con respecto al resto de la población de la ciudad de Zaragoza. En Oliver cuentan con un 7,16% del total, mientras en otro barrio próximo de la ciudad como Valdefierro, cuenta con un 2,03%.

En relación con la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia se han solicitado al Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) una cantidad de Planes Individualizados de Atención (PIA) mayor que con respecto al conjunto de los demás distritos, al igual que prestaciones como el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) o Teleasistencia (TA).

Desde el ámbito de los servicios sociales se asegura que se presenta una problemática muy severa en relación con algunas de las familias que residen en el barrio, puesto que la dotación de servicios sociales ha de ser elevada para poder paliar situaciones disfuncionales, y donde más de una tercera parte de la población del barrio tiene expediente abierto en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS).

Se trata de un distrito donde existe una gran concentración del colectivo de etnia gitana, en 1999 el 21,5% de las personas de etnia gitana en Zaragoza se encontraban residiendo en el barrio Oliver, porcentaje que se ha ido incrementado durante los últimos años. Una gran cantidad fue reubicada, puesto que residían en los poblados chabolistas, dentro del barrio. Es erróneo pensar que la totalidad de personas de etnia gitana responden al estereotipo de personas que están en una situación de exclusión social, pero un 26% sí que responden a un perfil con dificultades en las condiciones de vida. Sí es cierto que, como consecuencia de la gran diversidad de culturas dentro del barrio, se forman diferentes categorías sociales dentro del mismo, lo que conlleva en numerosas ocasiones problemas de convivencia y guetificación.

Oliver también se trata de un barrio en el que residen familias que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y próxima a la exclusión social, además de la diversidad cultural y personas con una avanzada edad. Surgen problemas de convivencia dentro de un contexto que siempre se ha caracterizado por la cohesión social desde los orígenes, por lo que numerosos vecinos han expuesto que los motivos de conflicto suelen darse por la utilización de espacios comunes y la "guetificación" de determinados servicios, lo que aumenta el fenómeno de la reproducción de la marginación social.

El desempleo ha sido uno de los problemas esenciales en los últimos años, puesto que el efecto de la crisis ha afectado de manera notable y ha afectado a un perfil concreto de trabajadores y que ha derivado en un declive económico en numerosos hogares. El número de desempleados se ha multiplicado por 2.65, afectando en el colectivo formado por personas con edades de 30 a 44 años, con un nivel académico de Formación Profesional, Educación Secundaria o sin estudios.

BARRIO MIRALBUENO:

La media¹⁵ de edad de la población residente en el barrio Miralbueno es de 36 años en los hombres y de 38 años en las mujeres. Se trata de un barrio con claras diferencias respecto a su vecino, el barrio Oliver, puesto que se aprecia un tipo de población más joven en edad de tener hijos y bajo un perfil de asentamiento familiar en un nuevo distrito. Por tanto, la tasa de infancia es más elevada que otros barrios de la ciudad de Zaragoza, sobre todo en la franja de aquellos niños y niñas que se sitúan en la franja de entre los 1 y 15 años, alcanzando prácticamente las 3.000 personas.

La población extranjera alcanza el 6% del total de habitantes, del cual un 47% son hombres y el resto se trata de mujeres. Los países más representados por la población migrante en el barrio son Rumanía en primer lugar, con un total de 204 personas, seguido de Colombia e Italia.

El nivel de estudios en este distrito destaca por su predominio en los titulados universitarios, alcanzando los 1.074 casos en los hombres y 1.324 en las mujeres, por lo que se plasma gran diferencia con el barrio que se está comparando a lo largo de esta investigación. En segunda posición se encuentran aquellas personas que han finalizado estudios de Bachillerato o BUP y personas que han realizado el programa de doctorado u otros postgrados.

Los indicadores estadísticos según el último estudio del Padrón de 2019 del Ayuntamiento de Zaragoza demuestran que el barrio Miralbueno tiene una tasa de dependencia del 49.94%, una tasa de envejecimiento del 35.94% y una tasa de sobreenvjecimiento de 19.03%, producto de un barrio donde predominan los hogares de familias jóvenes.

La renta¹⁶ media del barrio alcanza los 29.158 euros por hogar, muy cercano a la media de la totalidad de los barrios de la ciudad de Zaragoza. Se trata de un distrito que se diferencia del resto en que se ha consolidado en los últimos años y cuenta con todos los servicios y comodidades de la ciudad en una zona tranquila, donde abundan viviendas para personas con alto poder adquisitivo para potenciar la vida de los vecinos y que en los últimos años ha experimentado una progresión¹⁷ en el cálculo de la renta media por hogar.

El barrio de Miralbueno destaca por su juventud en la pirámide de población, unido a la existencia de la población infantil como consecuencia del asentamiento en el distrito de familias jóvenes, por lo que se detecta un contraste muy fuerte, que se puede apreciar en los indicadores estadísticos, con las características del barrio Oliver, un barrio donde la tasa de envejecimiento prácticamente se triplica al predominar una población más mayor. Naturalmente, estas diferencias entre ambos distritos se ven plasmadas en relación con los servicios sociales.

¹⁵ Datos obtenidos de la Revista Cifras del Padrón Municipal de 2019 de la ciudad de Zaragoza. Ayuntamiento de Zaragoza.

¹⁶ Datos obtenidos según las cifras del Instituto Nacional de Estadística correspondientes al año 2016 de la ciudad de Zaragoza en el barrio Miralbueno. Ebrópolis y Ayuntamiento de Zaragoza.

¹⁷ Datos según el informe sobre la Ordenación del Territorio de Ebrópolis y el Grupo de Ordenación del Territorio de la Universidad de Zaragoza en 2017.

El nivel de utilización de los servicios sociales es mucho menor que el barrio Oliver, donde cuentan con 176 expedientes SIUSS abiertos, que suponen un 0,78% de la totalidad de Zaragoza. Las ayudas de urgencia tramitadas en el CMSS de Miralbueno alcanzan el 0,6% de las tramitadas en el conjunto de la ciudad.

Las solicitudes del IAI alcanzan la totalidad de 17 para todo el barrio de Miralbueno, o lo que es lo mismo, el 0,4% de la totalidad de la ciudad, por lo que se detecta que realizan una utilización mucho menor con respecto al barrio Oliver y con respecto a la totalidad de los barrios de la ciudad. En relación con la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, se trata del distrito que menos planes individualizados de atención ha solicitado al IASS, al igual que las prestaciones de Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia en toda la ciudad.

Se trata de un emplazamiento urbanístico¹⁸ que, pese a colindar con los límites de la ciudad como la carretera del aeropuerto de Zaragoza, es sinónimo de calidad de vida, puesto que cuenta con amplio sector comercial donde se encuentran numerosos establecimientos y está diseñado para la vida en familia con amplias zonas verdes, piscinas, y numerosas zonas de recreo como parques, centros deportivos o incluso el campo municipal de béisbol. También está diseñado para que la población cuente con numerosas comodidades en un hogar de grandes dimensiones, con amplias terrazas y servicios adicionales como piscinas, gimnasios...

En el ámbito sanitario el barrio Miralbueno cuenta con un novedoso centro de salud y dos farmacias; en el ámbito educativo contiene tres centros de educación infantil y primaria debido a la creciente demanda y al incremento de la natalidad, así como un instituto de educación secundaria y la escuela de hostelería.

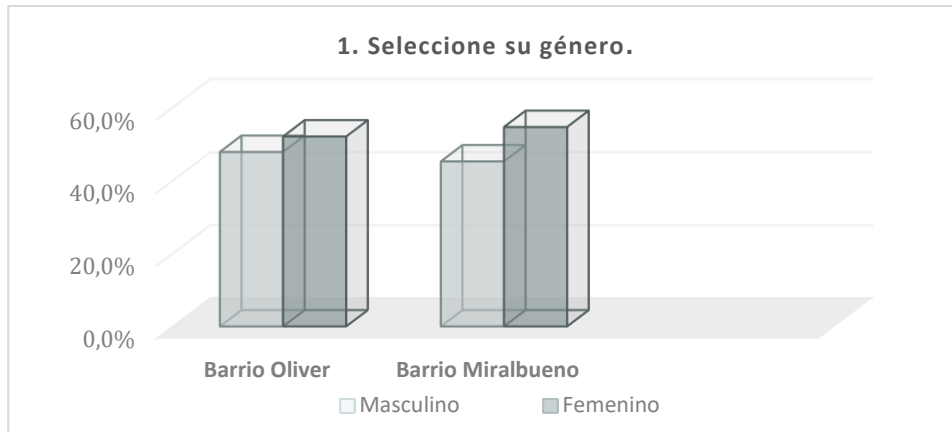
▪ **Análisis de los resultados.**

Para poder medir la conformidad con el sistema de protección de parte de la ciudadanía que reside en ambos barrios se ha diseñado un cuestionario que permite conocer cuál es la percepción de cada persona respecto a las políticas sociales, a la vez que posibilita percibir su tendencia política mediante cuestiones directas respecto a la forma de actuar del Estado.

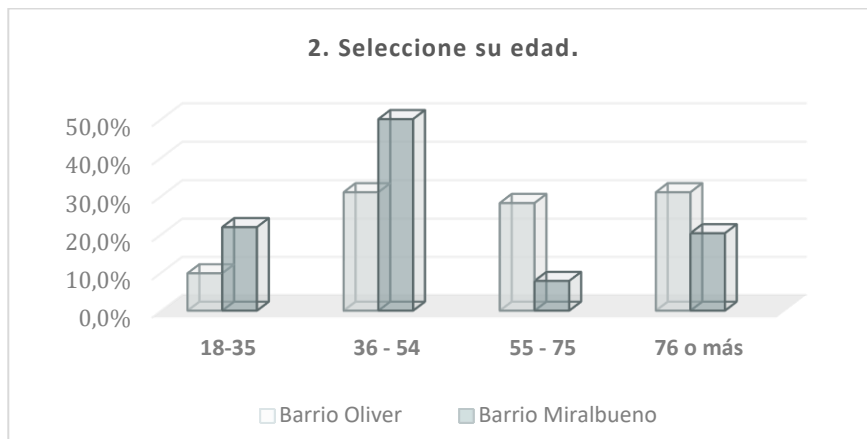
La totalidad de los cuestionarios se han cumplimentado en la consulta de Trabajo Social de ambos centros de salud a usuarios de manera indiscriminada, por lo que se respeta el anonimato y el derecho a la confidencialidad de todos los usuarios que aceptan participar en el presente estudio.

Los resultados (véase en anexos) arrojan si cabe, diferencias como en un primer momento se pretendía demostrar entre el barrio Oliver y el barrio Miralbueno, pese a ser barrios enmarcados dentro de la misma junta municipal. Las cinco primeras preguntas tienen un carácter general demográfico para calibrar indicadores estadísticos de cada barrio, unido a un componente de salud respecto a la atención recibida tanto por el profesional del Trabajo Social y del médico/a.

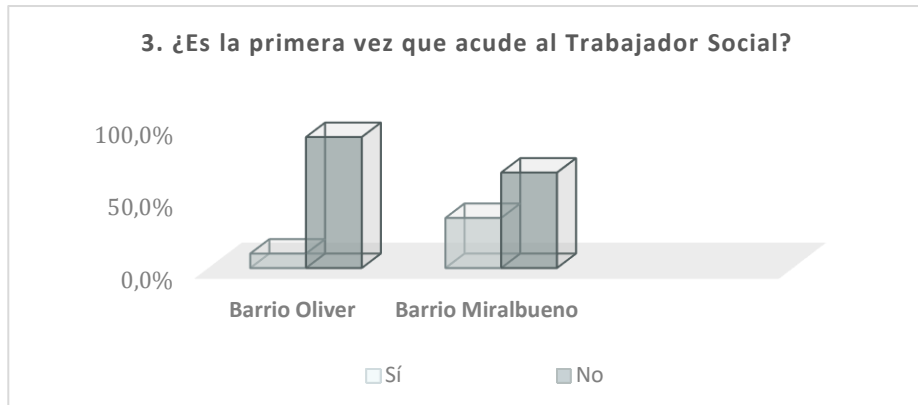
¹⁸ *¿Por qué vivir en Miralbueno?* Heraldo de Aragón, 28 de septiembre de 2015.



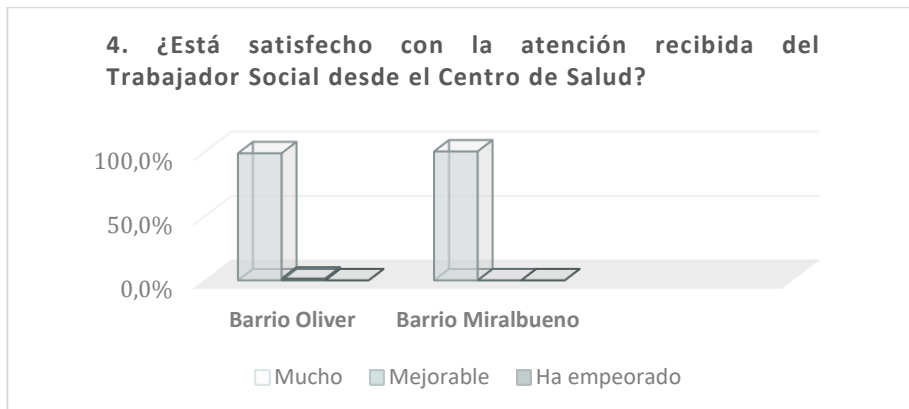
La primera pregunta en base al género de los usuarios que acuden al Centro de Salud arroja los resultados de que en ambos distritos hay un predominio de mujeres, pero no es absoluto ni mucho menos. En Oliver han respondido el cuestionario un total de 52,1% de mujeres frente a 54,7% en el barrio Miralbueno. Es un porcentaje que supera el 50%, y que se podría explicar en la mayoría de los casos en la relación de la mujer con los cuidados, puesto que en amplias ocasiones se atienden problemáticas de dependencia de personas y son las mujeres en estos casos las que suelen encargarse de estas tareas.



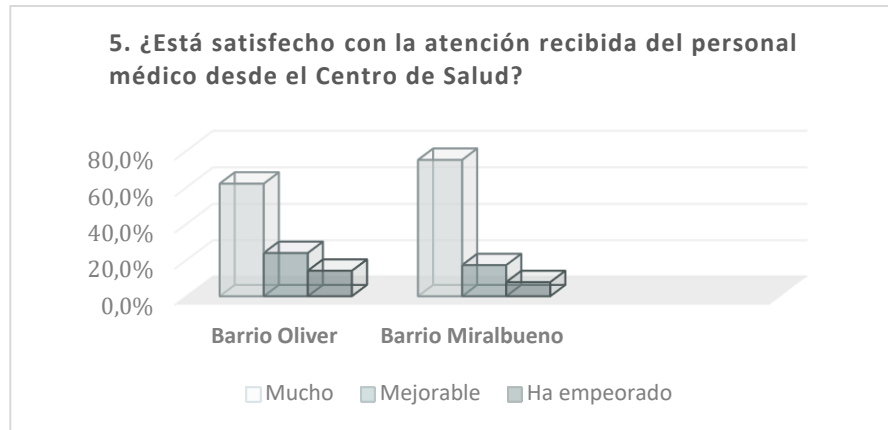
La segunda pregunta del cuestionario hace referencia a la categoría de edad en la que están enmarcados los usuarios. En el barrio Oliver un mínimo porcentaje (9,8%) tiene entre 18 y 35 años, mientras que hay un reparto equitativo entre los rangos restantes, sobre todo personas que tienen entre 36 y 54 años, alcanzando un 31% en los resultados, junto a personas mayores de 76 años. Por tanto, se observa una predominancia de un tipo de usuarios/as enmarcados en edades superiores, que denotan en numerosas ocasiones problemas sociales como consecuencia de alguna enfermedad o dificultades para realizar las actividades de la vida diaria con autonomía. En el barrio Miralbueno, por el contrario, ha respondido un porcentaje mayor de personas más jóvenes (21,9%) y un 50% de personas entre 36 y 54 años. Este dato es significativo, puesto que confirma el tipo de una población más joven que suele residir en este barrio, y un 20,3% de personas mayores de 76 años, dato que contrasta totalmente con el barrio Oliver. En la mayoría de las ocasiones los problemas sociosanitarios no siempre coinciden, puesto que está relacionado de forma directa con los estilos de vida de cada usuario/a de ambos barrios.



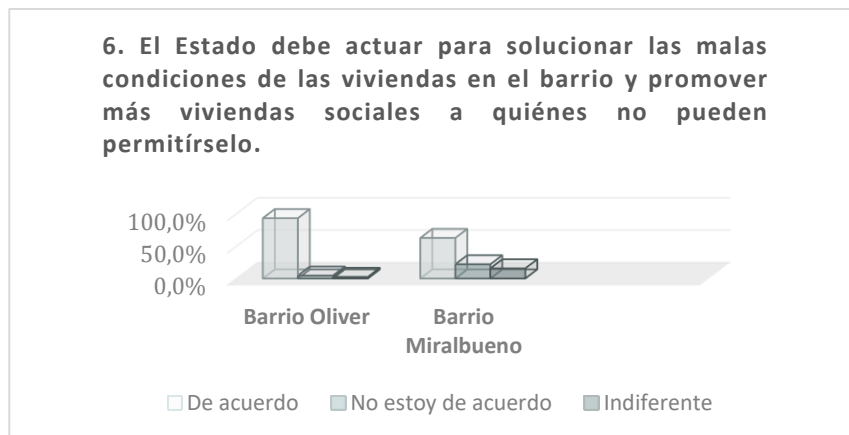
La tercera pregunta del cuestionario trata sobre la primera visita al profesional del Trabajo Social en el Centro de Salud. En el barrio Oliver un 90,1% afirman que no es la primera vez que acuden, mientras que en Miralbueno el porcentaje obtenido es de 65,6%. Por tanto, en Oliver predominan unos usuarios que han requerido el trabajo social de forma más habitual que en el barrio Miralbueno. En este apartado es importante resaltar que -independientemente de la renta individual que posea cada persona- todos son susceptibles de tener una problemática social, pero sí que varía mucho la capacidad de afrontar estos problemas dependiendo de los recursos con los que cuenten, ya sean económicos, familiares o sociales.



La cuarta pregunta hace referencia a la satisfacción respecto a la atención ofrecida por el profesional del Trabajo Social. En ambos distritos están muy satisfechos, y un aspecto para destacar es que en el barrio Oliver se tiene más presencia, es decir, cuatro días a la semana el barrio dispone de una trabajadora social en el Centro de Salud, mientras que el barrio Miralbueno solamente los miércoles. Este equilibrio responde a las exigencias de los usuarios, en el barrio Oliver requieren totalmente este servicio, mientras que en el barrio Miralbueno no es una función tan demandada.



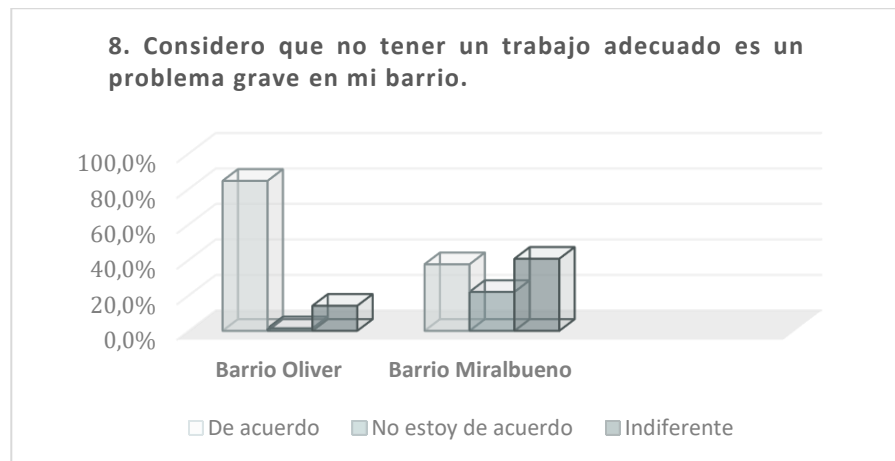
La quinta cuestión hace referencia a la satisfacción con el personal médico para poder establecer una relación con la salud y los estilos de vida. En el barrio Oliver un 62% están muy satisfechos, mientras que en Miralbueno son el 75%. En Oliver un 23,9% piensa que la atención es mejorable, frente a un 17,2%. En este apartado se hace fundamental hablar de los estilos de vida que repercuten de forma directa en la salud. Por lo general, en el barrio Oliver predomina un tipo de usuario con niveles adquisitivos precarios, en muchas ocasiones rozando la exclusión social, por lo que presentan más problemas sanitarios y sociosanitarios, requiriendo la intervención del Trabajo Social por la carencia de recursos. Los estilos de vida varían profundamente, puesto que la renta per cápita tiene una asociación directa con los años de vida saludable.



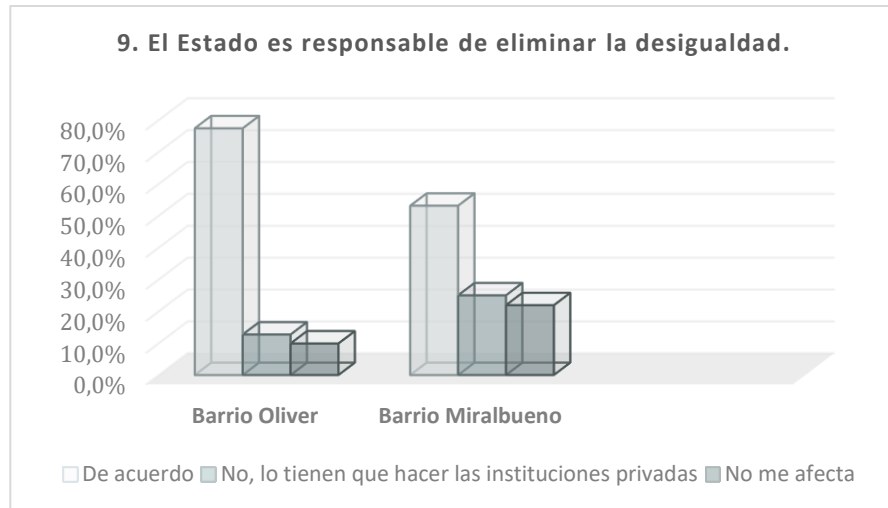
A partir de la sexta pregunta del cuestionario podemos conocer cuál es la percepción de los usuarios/as respecto a las políticas sociales. En el barrio Oliver un 93% considera que el Estado debe actuar para solucionar las malas condiciones de las viviendas y promover más viviendas de carácter social a todas aquellas personas que no pueden permitírselo; en Miralbueno es un 62,5% el que piensa lo mismo, unido a un 21,9% de personas en Miralbueno que están totalmente en desacuerdo y un 15,6% muestran indiferencia. Es importante detallar que en Oliver existen viviendas donde residen familias muy próximas a la exclusión social y en condiciones de hacinamiento en muchos casos. En Miralbueno, sí se avista un sentimiento más individual propio del neoliberalismo, donde se interesan más por el bien individual independientemente de que existan personas instauradas en el marco de la pobreza.



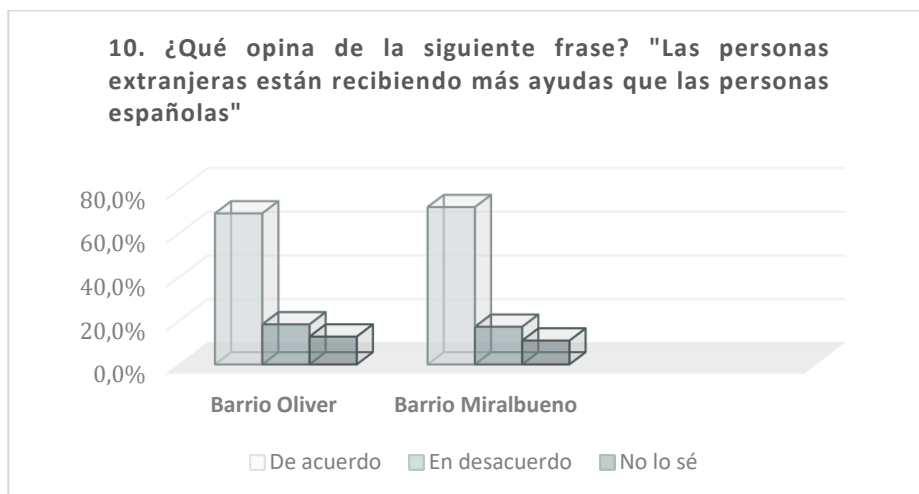
En la cuestión relativa a la asistencia sanitaria, el 73,2% de los usuarios de Oliver piensan que la asistencia sanitaria tiene que ser para todos igual, no importa el lugar de nacimiento, mientras que en el barrio Miralbueno el porcentaje de personas que están de acuerdo con esa afirmación es de 43,8%, y un 50% no están de acuerdo. Se observan diferencias claras en ambos distritos, en Oliver más de la mayoría abogan por la universalidad de la sanidad -propugnado por PSOE y Unidas Podemos (UP) en su agenda política- mientras que en Miralbueno sí se avista un rechazo a la sanidad universal, tal y como abogan los discursos políticos de partidos como CS, PP y Vox.



La octava pregunta hace referencia al desempleo. En el barrio Oliver un 84,5% de personas opinan que el desempleo es un problema grave en el distrito, mientras que un 14,1% declaran que les es indiferente, puesto que no les afecta. Por el contrario, en el barrio Miralbueno un 37,5% creen que el desempleo existe en el barrio y un 40,6% muestran indiferencia. Estas diferencias se explican en las tasas de desempleo en cada uno de los distritos, puesto que Oliver es una zona afectada por el paro y Miralbueno no. Este contexto afecta en los ingresos económicos personales que perciben las familias y los individuos.



La siguiente pregunta hace referencia a la responsabilidad directa del Estado de eliminar la desigualdad. El 77,4% de los usuarios de Oliver considera que el Estado tiene que hacer frente a esta situación, frente a un 53,1% en el barrio colindante. Un 12,7% en Oliver opina que lo tienen que hacer las instituciones privadas frente a un 25% en el barrio Miralbueno. El 21,9% de usuarios del Centro de Salud Miralbueno reconoce que es un aspecto que no le afecta, por lo que si se confirma un sentimiento más neoliberal y conservador respecto a las políticas sociales.



La última cuestión se relaciona con la inmigración. Se le pregunta a la población si consideran que las personas migrantes perciben más ayudas que las nacionales, y curiosamente en ambos distritos los porcentajes de pensar que esta frase es verdadera son muy elevados. Esto indica, aun mostrando diferencias entre ambos que existe una posición defensiva frente al migrante. Concretamente en el barrio Oliver el 69% de las personas están de acuerdo con que las personas migrantes perciben más ayudas que las españolas, frente a un 71,9% en Miralbueno. En desacuerdo solo están el 18,3% de los habitantes de Oliver y el 17,2% de Miralbueno, mientras que lo desconocen el 12,7% y 10,9% respectivamente. En este aspecto es fundamental hacer alusión al desconocimiento de la mayoría de la población respecto a este tema, puesto que el discurso político realiza un papel esencial en este sentido, alimentando los bulos, las *fake news* desde un clima basado en el prejuicio y en el estereotipo.

Desde la propia experiencia del profesional realizando labores de Trabajo Social en ambos centros de salud sí se percibe la desigualdad entre los habitantes de los dos barrios. En Oliver predomina un tipo de usuario cercano o enmarcado a la tercera edad, con problemas sociosanitarios graves, problemas para hacer frente al pago de medicamentos o con graves limitaciones para poder realizar las actividades básicas de la vida diaria con autonomía, precisando de cuidados de una tercera persona y solicitando frecuentemente servicios incluidos en el Catálogo de Servicios Sociales como la teleasistencia, el servicio de ayuda a domicilio o acogiéndose a los derechos subjetivos que establece la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (como es el ingreso en residencia o prestación económica).

Este tipo de problemáticas se ven agravadas por la situación económica en la que se sitúan los usuarios. En muchas ocasiones están próximos a la exclusión social, puesto que obtienen ingresos muy bajos -en muchas ocasiones procedentes de prestaciones como la RAI o el IAI-, por lo que cuentan con numerosas dificultades para poder hacer frente a este tipo de contextos.

La percepción profesional respecto a los usuarios de Miralbueno estriba en que se trata de usuarios con un perfil más joven, con mayor bagaje cultural y estatus económico, que suelen solicitar información en numerosas ocasiones sobre aspectos de la Ley 39/2006 para familiares que no pueden realizar con plena autonomía actividades básicas de la vida diaria. También presentan problemáticas diversas, pero no se concentran en afrontar aspectos económicos como en el barrio Oliver, puesto que ese factor no suele ser un problema.

El poder adquisitivo es un factor clave en la diferenciación de ambos distritos, pues también repercute en la salud. En muchas ocasiones, las personas mayores de 76 años que visitan el Centro de Salud son personas de alto poder adquisitivo, con un bagaje cultural y que están jubilados habiendo realizado labores para el Sistema Público como funcionarios, que practican unos estilos de vida saludables para fomentar su calidad de vida y que, les permite afrontar la mayoría de las veces muchas de las problemáticas sociales de forma diferente a los usuarios de Oliver, más enmarcados en unas condiciones de necesidad y exclusión.

Por tanto, desde el punto de vista del profesional del Trabajo Social desde el Centro de Salud de ambos barrios se puede afirmar que existe una cantidad mayor de problemas psicosociales en distritos con rentas relativamente más bajas que en otro distrito donde predomina un mayor poder adquisitivo y los estilos de vida son diferentes.

▪ **Desmontando mitos sobre las personas migrantes.**

Haciendo alusión a la última pregunta del cuestionario de conformidad con el sistema de protección de la ciudadanía sí se detecta que la mayoría de los encuestados -extrapolable al resto de la ciudadanía- considera en muchas ocasiones que las personas migrantes están percibiendo más ayudas para acceder al Sistema Público de Servicios Sociales que las personas que han nacido en España.

Se trata de un sentir general por parte de la población alimentado en numerosas ocasiones por los bulos y por errores en los diversos discursos políticos de la actualidad. Estos bulos están fundamentados en las *fake news*, dando datos erróneos y manipulados que provocan la demonización de un colectivo como es el migrante en la sociedad.

Por tanto, desde el punto de vista del Trabajo Social y de la ciudadanía responsable con todos los colectivos, independientemente de su condición, raza, etnia, religión, sexo... nos vemos en la obligación de respetar y de conocer los datos reales para desmontar este tipo de informaciones que demonizan al mismo colectivo y para permitir que desde el punto de vista político no se alimenten este tipo de “estrategias” para conseguir votos manipulando a quienes dejan en manos de los políticos la soberanía nacional.

Existen numerosos bulos y *fake news* para manipular a la ciudadanía, pero el presente estudio se va a centrar en los que están estrechamente relacionados con los Servicios Sociales, el entorno político y el Trabajo Social.

El mito más extendido es que *las personas inmigrantes perciben más prestaciones y que tienen más facilidades para cobrar ayudas sociales*, tal y como exponen Javier Maroto (PP), Xavier Albiol (PP) y Santiago Abascal (Vox) en sus últimos discursos -de marcado carácter populista- fomentando el odio y el racismo hacia este colectivo.

Es falso, se tratan de argumentos insostenibles, puesto que desde el Instituto Nacional de la Seguridad Social se favorece a todas aquellas personas que cumplen un baremo de necesidad social, independientemente de su nacionalidad. Se tramitan pensiones contributivas, de viudedad o de personas con dificultades para realizar las actividades básicas de la vida diaria, y pese a que muchas son autonómicas no se discrimina por nacionalidad -sería anticonstitucional-. Por tanto, sí se cumplen unas condiciones, tienes derecho a esa prestación¹⁹, pero jamás se discrimina positivamente en función de raza, etnia o nacionalidad.

Según datos del Departamento de Derechos Sociales de Aragón el 70% de las personas que perciben el IAI son españoles, al igual que la Comunidad de Madrid ha confirmado que el 72% de las personas madrileñas son españolas, o la Generalitat de Cataluña ha afirmado que el 71% de personas que perciben algún tipo de prestación por parte de los Servicios Sociales son nacionales.

Cuando una persona tiene menos arraigo en el territorio, cuenta con menos recursos como los que puede proporcionar una familia cuando tienen un miembro que no tiene poder adquisitivo para afrontar pagos como el alquiler o dar de comer a sus hijos. Por tanto, se ven obligados a acudir a los Servicios Sociales, pero el porcentaje de personas migrantes y españolas que acuden es similar, el uso en España de los Servicios Sociales por personas migrantes²⁰ no pasa del 12,5%.

Otro de los mitos más extendidos es que *las personas migrantes les quitan el trabajo a las españolas*. La respuesta a este mito es que es falso, puesto que la caída de salarios y el reflejo de la pobreza ha golpeado más a las personas migrantes, aumentando la desigualdad. De hecho, la llegada de inmigrantes fue clave para el crecimiento económico del país entre 2001 y 2006, aportando más del 30% del PIB, y las personas que están cobrando la prestación de desempleo la perciben por el mero hecho de cotizar durante trabajaban, y no por su nacionalidad. Además, otro dato para añadir a este bulo que ronda por la población es que las personas migrantes han asumido trabajos poco atractivos para la población española, centrándose más en labores de cuidados donde en numerosas ocasiones están enmarcados en la economía sumergida con largas jornadas de trabajo y salarios precarios.

¹⁹ Tal y como establece en sus criterios la Ley de Extranjería.

²⁰ Según datos obtenidos del informe de Amnistía Internacional.

Un mito muy extendido y que ha sido clave en el discurso político del partido político Vox durante las últimas elecciones a la presidencia del Gobierno de España es que *los inmigrantes provocan un efecto llamada hacia sus familias y entorno social, y, por tanto, la inmigración se incrementa*.

Es falso, pues según datos del Ministerio del Interior²¹ el total de personas migrantes llegadas a España por vía marítima y terrestre se redujo en un 49%, pasando de 53.382 en 2018 a 27.208 personas en 2019.

Un bulo numerosamente extendido por parte del mismo partido político que se expone con anterioridad, y más en concreto de su líder, Santiago Abascal, estriba en que *actualmente los menores extranjeros no acompañados (MENAS) delinquen en su totalidad y perciben una prestación de 664 euros mensuales*. Ambos datos son falsos, provocando la demonización de los colectivos migrantes en toda la sociedad. Esta prestación sí que existe en la Generalitat de Cataluña, pero está destinada a jóvenes mayores de edad que en algún momento han estado bajo un régimen de tuteladas en la Administración del Estado. En consecuencia, son falsas ambas afirmaciones.

Por tanto, se tratan de bulos y *fake news* que vienen, en numerosas ocasiones, directamente de los discursos políticos para fomentar el sentimiento de insolidaridad, odio y racismo hacia un colectivo que en muchas ocasiones está integrado en un contexto de exclusión con el objetivo de demonizarlo.

▪ Conclusiones.

Tras haber realizado la investigación se han podido detectar rasgos específicos de cada distrito, dependiendo de su nivel de renta y de sus estilos de vida. Este tipo de problemas y de situaciones en las que están enmarcadas cada una de las personas -independientemente del distrito- tiene una relación estrecha con la forma de afrontar sus problemas sociales.

En Oliver se ha detectado que existe un tipo de población más envejecida, con dificultades para realizar las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria, y en que en muchas ocasiones presentan problemas sociosanitarios adicionales que les repercute directamente en los estilos de vida y en la forma de afrontar este tipo de problemáticas. Se trata de un distrito con una renta per cápita inferior con respecto a los diferentes barrios de la ciudad de Zaragoza y donde se presentan diferentes problemáticas relacionadas con la vivienda, la cohesión social, la exclusión social y la desigualdad.

Otro de los aspectos que ha nombrado la población, y que viene siendo una problemática común durante los últimos años en el barrio es el desempleo. Cuentan con unas tasas de desempleo elevadas, y es un factor principal que repercute en las diferencias en los estilos de vida y en los problemas sociosanitarios. Predomina un espectro político por lo general más cercano a la socialdemocracia, conocen la situación que viven en el barrio, y solicitan más políticas sociales para poder solucionar todos los problemas que sufre en la actualidad el barrio, bajo un compromiso de cohesión social y más solidaridad.

Por el contrario, el barrio Miralbueno, un distrito dirigido a un tipo de población más joven, en edad de formar familias y con un mayor nivel educativo y económico presenta diferencias notables a la hora de acceder a los sistemas de protección. Requieren el servicio -en menor medida que su barrio vecino- y pese a que todo el mundo es susceptible de sufrir un problema social o disfuncional, sí se avistan diferencias

²¹ Según su último informe quincenal sobre inmigración irregular del Gobierno de España. Ministerio del Interior.

notables a la hora de mantener una entrevista con el usuario/a por su nivel educativo y adquisitivo, unido a la capacidad y los recursos que tienen para hacer frente a los problemas.

Estas diferencias son notables, por tanto, en el aspecto sanitario. Tienen una cantidad menor de problemas sociosanitarios al poder contar con recursos para afrontar determinadas situaciones, como por ejemplo un caso de dependencia de un familiar, y una cantidad menor de problemas sanitarios, puesto que, como consecuencia del nivel de vida, llevan a cabo unos estilos de vida saludables que inciden de forma directa en la esperanza de vida y en el mantenimiento de un bienestar continuado a lo largo de la última etapa del ciclo vital, como es la vejez.

Respecto a las opiniones políticas, se detecta en todo momento un sentimiento más individual, más conservador y neoliberal económicamente hablando, donde establecen prioridades individuales en todo momento y el sentimiento de responsabilidad social y colectiva se encuentra más alejado en este contexto.

ANEXOS

▪ Cuestionario de conformidad con el sistema de protección.

1. Seleccione su género.
2. Seleccione su edad.
3. ¿Es la primera vez que acude al Trabajador Social?
4. ¿Está satisfecho/a con la atención recibida del Trabajador Social desde el Centro de Salud?
5. ¿Y está satisfecho/a con la atención recibida del personal médico desde el Centro de Salud?
6. El Estado debe actuar para solucionar las malas condiciones de las viviendas en el barrio y promover más viviendas sociales a quienes no pueden permitírselo.
7. La asistencia sanitaria tiene que ser para todos igual, no importa el lugar de nacimiento.
8. Considero que no tener un trabajo adecuado es un problema grave en mi barrio.
9. El Estado es responsable de eliminar la desigualdad en la sociedad.
10. ¿Qué opina de la siguiente frase? “Las personas extranjeras están recibiendo más ayudas que las personas españolas”

▪ Resultados del cuestionario de conformidad realizado a los usuarios.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
Masculino	47,9%	45,3%
Femenino	52,1%	54,7%
Total	100%	100%

1. Seleccione su género.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
Tengo entre 18 y 35 años	9,8%	21,9%
Tengo entre 36 y 54 años	31%	50%
Tengo entre 55 y 75 años	28,2%	7,8%
Tengo más de 76 años	31%	20,3%
Total	100%	100%

2. Seleccione su edad.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
Sí	9,9%	34,4%
No	90,1%	65,6%
Total	100%	100%

3. ¿Es la primera vez que acude al Trabajador Social?

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
Mucho	98,6%	100%
La atención es mejorable	1,4%	0%
Últimamente ha empeorado	0%	0%
Total	100%	100%

4. ¿Está satisfecho/a con la atención recibida del Trabajador Social desde el Centro de Salud?

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
Mucho	62%	75%
La atención es mejorable	23,9%	17,2%
Últimamente ha empeorado	14,1%	7,8%
Total	100%	100%

5. ¿Y está satisfecho/a con la atención recibida del personal médico desde el Centro de Salud?

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
De acuerdo	93%	62,5%
No estoy de acuerdo	4,5%	21,9%
Indiferente	2,5%	15,6%
Total	100%	100%

6. El Estado debe actuar para solucionar las malas condiciones de las viviendas en el barrio y promover más viviendas sociales a quiénes no pueden permitírselo.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
De acuerdo	73,2%	43,8%
No estoy de acuerdo	16,9%	50%
Indiferente, no me afecta	9,9%	6,2%
Total	100%	100%

7. La asistencia sanitaria tiene que ser para todos igual, no importa el lugar de nacimiento.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
De acuerdo	84,5%	37,5%
No estoy de acuerdo	1,4%	21,9%
Indiferente, no me afecta	14,1%	40,6%
Total	100%	100%

8. Considero que no tener un trabajo adecuado es un problema grave en mi barrio.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
De acuerdo	77,4%	53,1%
No, lo tienen que hacer las instituciones privadas	12,7%	25%
No me afecta	9,9%	21,9%
Total	100%	100%

9. El Estado es responsable de eliminar la desigualdad en la sociedad.

	Barrio Oliver	Barrio Miralbueno
De acuerdo	69%	71,9%
En desacuerdo	18,3%	17,2%
No lo sé	12,7%	10,9%
Total	100%	100%

10. ¿Qué opina de la siguiente frase? "Las personas extranjeras están recibiendo más ayudas que las personas españolas"

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, J. M. (2019). *La política social como realización de derechos sociales*. Políticas de Bienestar Social. Valencia: Tirant Humanidades.
- Bierbrauer, G. (2000). *Social Justice and Political Ideology in an immigrant country*. En T. Baums, K.J. Hopt y N. Horn (Eds.), *Corporations, Capital Market and Business in the Law* (pp. 89-99). Londres: Kluwer Law International.
- Calzada, I. (2007). *¿Qué Estado del Bienestar queremos? Las opiniones de la ciudadanía sobre cómo son y cómo deberían ser nuestras políticas sociales*. *Zerbitzuan*, 43, pp: 103 - 114.
- De las Heras, P. (2019). *Trabajo Social y servicios sociales*. Conocimiento y ética. Madrid, Consejo General del Trabajo Social: Paraninfo ediciones.
- De Sebastián, L. (1996). *La solidaridad: Guardián de mi hermano*. Barcelona: Ariel.
- Fernández, A., y Vaquera, M. (2012). *Análisis de la evolución histórica de la Sanidad y la Gestión Sanitaria en España*. *Encuentros multidisciplinares*, pp: 2 - 8.
- Fernández, D. (2016). *La crisis económica española: una operación especulativa con graves consecuencias*. *Estudios Internacionales*, pp: 119 - 151.
- González, J. R., Brandis, D., y Melo, C. (2015). *El giro neoliberal de las políticas para la ciudad en España. Balance a partir de los ejemplos de Madrid y Valencia*. *Boletín de la asociación de geógrafos españoles*, 69, pp: 369 - 386.
- Hernández, J. (2015). *La Riqueza de las Naciones de Adam Smith en España*. Relecciones: Universidad Complutense de Madrid, pp: 109 - 121.
- Iglesias, A. (2019). *Mitos sobre la asistencia sanitaria a inmigrantes en los profesionales de enfermería*. Universidad de Valladolid.
- Keane, J. (1988). *Civil society and the State*. Londres: Verso.
- Lombardo, E., y León, M. (2016). "Políticas de igualdad de género y sociales en España : origen, desarrollo y desmantelamiento en un contexto de crisis económica". *Investigaciones Feministas*, 5, pp: 13 - 35.
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *La encuesta*. En P. López-Roldán y S. Fachelli, *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Bellaterra: Depósito digital de documentos, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Navarro, V. (2002). *Bienestar insuficiente, democracia incompleta. Sobre lo que no se habla en nuestro país*. Barcelona: Anagrama.
- Martínez, M. (2013). *Derechos, prestaciones sociales y crisis del estado de bienestar*, pp: 39 - 41; Gómez Adanero et al., *Filosofía del Derecho*, pp: 93.
- Montagut, T. (2008). *Política Social, una introducción*. Barcelona: Ariel.
- Moreno, L. (2003). *Ciudadanía, desigualdad social y Estado del bienestar*. Documentos de Trabajo CSIC. Unidad de Políticas Comparadas, 8, pp: 527 - 538.

Moreno, L., y Sarasa, S. (2003). Génesis y desarrollo del Estado de Bienestar en España. *Revista Internacional de Sociología*, 6, pp: 27 - 69.

Ollero, A. (2003). *El modelo social en la Constitución Española de 1978. Estado Social y Democrático de derecho: algo más que retórica*. "El modelo social en la Constitución Española de 1978", pp: 55 - 66.

Ortiz, I. (2007). *Política Social, guías de orientación de políticas públicas*. Organización de Naciones Unidas, Nueva York: DAES.

Pinto, F., y Pineda, C. (2020). "Las expresiones de la derecha en Brasil y España: conservadurismo, neoliberalismo y fascismo". *Oxímora, revista internacional de Ética y Política*, 16, pp: 63 - 84.

Rodríguez Cabrero, G. (1989). *Orígenes y desarrollo del Estado de bienestar español en su perspectiva histórica. Política y sociedad*, 2, pp: 79 - 87.

Rodríguez Cabrero, G. (2004). *El estado de bienestar en España: debates, desarrollo y retos*. España: Fundamentos.

Roldán, E. (2003). *Políticas sociales y Estado de Bienestar en España. Informe 2003: Las políticas de servicios sociales*, Madrid, pp: 435 - 459.

Sevilla, J. (2003). *Políticas sociales y Estado de Bienestar en España. La perspectiva del empleo*, Madrid, pp: 351 - 365.

Vargas, H. A. C. (2006). *El origen del neoliberalismo: tres perspectivas*. Espacios Públicos, 9, pp: 176 - 193.

Vázquez, O. (1998). *El trabajo Social con inmigrantes: conflictos y posibilidades*. La exclusión social: Reflexión y acción desde el trabajo social, Pamplona: Eunate, pp: 171 - 178.

Velarde, J. (1990). *El tercer viraje de la Seguridad Social en España*. Madrid: IEF