



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Grado de conocimiento y acceso al bono social
para paliar la pobreza energética en el barrio
Delicias (ciudad de Zaragoza)

Autora

Engie Torices González

Director

Iván López Pardo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
Año 2023/24

Resumen

Este estudio analiza la campaña de Cruz Roja para dar a conocer el Bono Social en el barrio de Delicias, Zaragoza. Mediante datos cuantitativos y entrevistas se evalúa el grado de conocimiento y acceso al bono entre hombres y mujeres. Los resultados muestran que el conocimiento del Bono Social está estrechamente relacionado con su acceso efectivo. Las actividades informativas son esenciales para aumentar este conocimiento y mejorar el acceso. Sin embargo, la mayoría de los residentes tienen un conocimiento limitado del bono, lo que dificulta su beneficio. Aunque existen diferencias de género, estas no son extremadamente significativas y están influenciadas por factores sociales y económicos.

Palabras clave

Bono social, pobreza energética, Cruz Roja, barrio Delicias, Zaragoza.

Abstract

This study analyzes the Red Cross campaign to raise awareness about the social bonus in the Delicias neighborhood of Zaragoza. Using quantitative data and interviews, it assesses the level of knowledge and access to the Bono Social among men and women. The results show that knowledge of the Bono Social is closely related to effective access. Informative activities are essential to increase this knowledge and improve access. However, most residents have limited knowledge of the Bono Social, hindering their ability to benefit from it. While gender differences exist, they are not highly significant and are influenced by social and economic factors.

Key terms

Social bonus, energy poverty, Red Cross, Delicias neighborhood, Zaragoza.

Índice

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. PREGUNTAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.	4
3. ENFOQUE METODOLÓGICO.	5
4. CUESTIONESTEÓRICAS.	6
4.1. La pobreza energética, factores que contribuyen a y aparición y consecuencias sociales.	6
4.2. Factores que influyen en la eficacia de las intervenciones contra la pobreza energética.	9
4.3. Intervención de Cruz Roja Aragón.	11
4.4. El bono social como herramienta para paliar la pobreza energética.	14
4.5. Colaboración con otros actores ante la pobreza energética.	15
5. RESULTADOS DEL ESTUDIO.	15
5.1. Resultados de la base de datos de asistentes al punto de información.	16
5.2. Resultados de las entrevistas realizadas.	20
6. CONCLUSIONES.	24
7. IMPLICACIONES PARA LA INTERVENCIÓN.	26
8. BIBLIOGRAFÍA.	28
9. ANEXOS I. Guion de las entrevistas.	30

Índice de tablas y figuras

Tablas.

Tabla 1. Cuadro comparativo entre consecuencias directas e indirectas de la pobreza energética en la sociedad.	9
Tabla 2. Posibles líneas de actuación de Cruz Roja en cuanto a pobreza energética.	13
Tabla 3. Frecuencias: Sexo vs. Conocimiento del bono social.	17
Tabla 4. Frecuencias: Sexo vs. Tiene el bono social.	18
Tabla 5. Frecuencias: Sexo vs. Acceso al bono social.	19
Tabla 6. Sexo vs. Causas para no acceder al bono social (%).	20
Tabla 7. Frecuencias: Sexo vs. Causas para no acceder al bono social (N).	20

Figuras.

Figura 1. Sexo del/a visitante al punto de información.	16
Figura 2. Conocimiento del bono social.	16
Figura 3. Distribución de las respuestas Sexo vs. Conocimiento del bono social (%).	17
Figura 4. Tiene el bono social.	17
Figura 5. Distribución de las respuestas Sexo vs. Tiene el bono social (%).	18
Figura 6. Cumple con los requisitos de acceso al bono social.	18
Figura 7. Distribución de las respuestas sexo vs. Acceso al bono social.	19
Figura 8. Causa para no acceder al bono social.	20

1. INTRODUCCIÓN.

Según el Ministerio para la Transición Ecológica (2019), "la pobreza energética supone una manifestación más del fenómeno general de la pobreza y la exclusión social. Se trata de un problema que cada vez está más presente en la conciencia pública, no sólo en España, sino también en la Unión Europea y en el ámbito global". La pobreza energética es un fenómeno complejo que se manifiesta cuando los hogares no pueden acceder a servicios de energía suficientes y asequibles para cubrir sus necesidades básicas, como calefacción, iluminación y electrodomésticos esenciales. Este problema tiene importantes repercusiones a nivel local y global, afectando a la población de maneras diversas y presentando desafíos sociales significativos.

La pobreza energética se mide a través de cuatro indicadores: 1) el gasto desproporcionado (2M), definido como el porcentaje de hogares cuya participación del gasto energético en los ingresos es más del doble de la mediana nacional; 2) la pobreza energética escondida (HEP), que se refiere al porcentaje de los hogares cuyo gasto energético es inferior a la mitad de la mediana nacional; 3) la imposibilidad de mantener una temperatura adecuada en la vivienda, y el retraso en el pago de las facturas de suministros de la vivienda. (Ministerio para la Transición Ecológica, 2022).

De esta manera, este fenómeno guarda una relación directa con la pobreza en general, ya que resultaría imposible desvincularlos; es decir, la pobreza económica. No obstante, cabe distinguir como parte de este hecho social la pobreza energética escondida (HEP). Así, también, según este ministerio, "La pobreza energética escondida (HEP) se define como el porcentaje de los hogares cuyo gasto energético es inferior a la mitad de la mediana nacional. Este indicador puede estar asociado a hogares que limitan sus necesidades energéticas por debajo de lo que sería deseable para mantener un nivel mínimo de confort, si bien también puede obedecer a pautas de comportamiento más eficiente, así como a la disponibilidad de equipamiento con elevados estándares de eficiencia energética" (Ministerio para la Transición Ecológica, 2022).

La pobreza energética es un tipo nuevo de pobreza. La energía un bien esencial para la participación social, en un vehículo imprescindible canalizador de las relaciones entre los individuos, entre estos y la sociedad y entre unos Estados y otros en el marco de una sociedad que, en nada, o muy poco, se parece a alguna de las anteriores (Arenas Pinilla et al., 2019).

En España, la pobreza energética es un desafío socioeconómico que afecta a una parte significativa de la población. En el año 2021, el 14,3% de la población tuvo dificultades para mantener una temperatura adecuada en la vivienda en invierno (Ministerio para la Transición Ecológica, 2022). Factores como la vulnerabilidad económica, la calidad de la vivienda, los precios de la energía y las condiciones climáticas contribuyen a la problemática. Más concretamente, los factores que explican la 'vulnerabilidad energética' se identifican el acceso a la energía, la asequibilidad o posibilidad de pagar las facturas de energía, flexibilidad a la hora de adaptar los servicios de energía a las características de los hogares, la eficiencia energética atendiendo a las características arquitectónicas de los hogares, las prácticas o programas de apoyo y conocimiento en torno al uso eficiente de las energías, y necesidades energéticas de los hogares (Bouzarovski & Petrova, 2015).

Para mejorar la respuesta frente a la situación actual de pobreza energética se crea un bono social energético, que es un descuento en la factura eléctrica. Su objetivo principal es proteger a los colectivos más vulnerables (Ministerio para la Transición Ecológica, 2019). El bono social es un descuento que se aplica sobre el PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor) a un límite máximo de energía en el periodo de facturación (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia [CNMC], 2023).

En este contexto, las organizaciones desempeñan un papel crucial en la mitigación de este fenómeno y en la provisión de ayuda a quienes se encuentran en situaciones de precariedad energética. La elección de Cruz Roja como organización de esta investigación es debido a su destacado compromiso y experiencia en la mitigación de la pobreza energética. Según el informe "Análisis del Impacto de Proyectos de Lucha contra la

Pobreza Energética" (2022) se destaca que cuenta con herramientas de gestión social como ENERSOC desarrollada por la fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), que permite ofrecer recomendaciones individualizadas sobre optimización de contratos, hábitos de consumo eficiente e implementación de medidas de eficiencia energética. Por esta razón, esta organización facilitará el objetivo de estudio.

El presente trabajo se enfoca en analizar el grado de conocimiento y acceso al bono social en el barrio Delicias de la ciudad de Zaragoza. La investigación pretende comprender cómo los residentes de esta zona conocen y utilizan este recurso, así como identificar las barreras que influyen en su acceso y aprovechamiento. Cruz Roja ha sido seleccionada como organización de intervención por su amplia trayectoria y compromiso en la reducción de la pobreza energética en la ciudad de Zaragoza.

En conjunto, este estudio contribuirá a ampliar nuestro conocimiento sobre la implementación del bono social como herramienta para paliar los efectos de la pobreza energética, y así también para mejorar las acciones dirigidas a combatir este problema social en la comunidad local.

2. PREGUNTAS, OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

- Preguntas de investigación.

Pregunta general de la investigación: Analizar el grado de conocimiento y acceso al bono social en el barrio Delicias de la ciudad de Zaragoza. Este trabajo busca proporcionar una visión comprensiva sobre cómo los residentes del barrio Delicias conocen y acceden al bono social, identificando las barreras que impiden su acceso y las diferencias basadas en el género.

Preguntas específicas:

Pregunta específica 1: Conocer el grado de conocimiento que tienen los/as residentes del barrio Delicias sobre el bono social. Se pretende conocer el nivel de información y comprensión que posee la población del barrio de Delicias respecto al bono social.

Pregunta específica 2: Determinar la disposición o tenencia del bono social entre los/as residentes del barrio Delicias. Se busca cuantificar cuántos residentes del barrio Delicias están efectivamente accediendo al bono social.

Pregunta específica 3: Determinar si cumplen con los requisitos de acceso al bono social los/as residentes del barrio Delicias. Este análisis se centrará en identificar el grado en que la población del barrio cumple con los criterios de elegibilidad.

Pregunta específica 4: Identificar las causas que impiden a los/as residentes del barrio Delicias acceder al bono social. Se centra en identificar y analizar los factores que dificultan o impiden a los/as residentes del barrio Delicias acceder al bono social, según su grado frecuencia.

Pregunta específica 5: Analizar las diferencias en cuanto al conocimiento y acceso al bono social según el género de los/as residentes del barrio Delicias. Se propone investigar si existen diferencias significativas en el conocimiento y acceso al bono social entre hombres y mujeres en el barrio Delicias, y comprender las causas de estas diferencias. De manera similar, si se dan diferencias de género en los requisitos de acceso a esta ayuda, y las causas para no obtenerla.

- Objetivos de la investigación.

Objetivo general de la investigación: Analizar el grado de conocimiento y acceso al bono social en el barrio Delicias de la ciudad de Zaragoza.

Objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Conocer el grado de conocimiento que tienen los/as residentes del barrio Delicias sobre el bono social.

Objetivo 2: Determinar la disposición o tenencia del bono social entre los/as residentes del barrio Delicias.

Objetivo 3: Determinar si cumplen con los requisitos de acceso al bono social los/as residentes del barrio Delicias.

Objetivo 4: Identificar las causas que impiden a los/as residentes del barrio Delicias acceder al bono social.

Objetivo específico 5: Analizar las diferencias en cuanto al conocimiento y acceso al bono social según el género de los/as residentes del barrio Delicias.

- Hipótesis de la investigación

Hipótesis general: Tanto el conocimiento como el acceso al bono social son limitados entre las personas entrevistadas en el barrio de Delicias de Zaragoza.

Hipótesis específica 1: La mayoría de los/as residentes encuestados del barrio Delicias tienen un conocimiento limitado o nulo sobre el bono social.

Hipótesis específica 2: La mayoría de la población encuestada no dispone de bono social.

Hipótesis específica 3: Una proporción considerable de los/as residentes del barrio Delicias que intentan acceder al bono social cumplen con los requisitos establecidos.

Hipótesis específica 4: Las principales causas que impiden el acceso al bono social entre los/as residentes del barrio Delicias son la falta de conocimiento sobre el proceso de solicitud, barreras burocráticas, y criterios de elegibilidad estrictos que no consideran adecuadamente las realidades socioeconómicas de los solicitantes.

Hipótesis específica 5: Existen diferencias significativas en el conocimiento y acceso al bono social entre hombres y mujeres en el barrio Delicias.

3. ENFOQUE METODOLÓGICO.

Esta investigación social se ha llevado a cabo utilizando un enfoque metodológico predominantemente cuantitativo, y en concreto un cuestionario estructurado, apoyado con métodos cualitativos, y en este caso la técnica de investigación social de las entrevistas cualitativas semiestructuradas, para proporcionar una visión más amplia y profunda del tema. Es de ir, la metodología mixta, también explotando las fuentes secundarias de información.

Este trabajo se inició con una reunión con las responsables del área de medio ambiente de Cruz Roja en Zaragoza. En este primer encuentro se obtuvo información general sobre el programa que desarrollan "Pobreza energética" y las principales acciones llevadas a cabo por los/as trabajadores/as y voluntarios/as. También se acordaron varios puntos que se incluirían en este documento, así como la población de estudio. Los datos primarios se obtendrán mediante encuestas que se realizaron a los/as residentes del barrio Delicias en una actividad en la calle Delicias organizada por Cruz Roja en colaboración con Endesa, del 15 al 30 de abril. Esta actividad ha consistido en la instalación de mesas informativas sobre el bono social, donde los/as residentes que se acercaban recibirán información y se les invitaba a participar en una encuesta.

Las variables o preguntas del cuestionario son las siguientes: el sexo del/a encuestado/a, conocimiento sobre el bono social (BS), si el/la encuestado/a lo conoce, posesión de este (si el encuestado tiene el bono social), además del acceso (si el/la encuestado/a puede acceder al bono social) y las razones de no acceso. La encuesta ha permitido recopilar datos cuantitativos sobre el conocimiento y acceso al bono social entre residentes del barrio Delicias, e identificar las barreras percibidas por la comunidad.

Además de los datos primarios, se realizará una revisión exhaustiva de fuentes secundarias para complementar y contextualizar los hallazgos del estudio. Estas fuentes incluyen el análisis de documentos internos de Cruz Roja:; en concreto, el "Análisis del impacto de los proyectos de lucha contra la pobreza energética" – Informe detallado sobre los resultados y aprendizajes de los proyectos implementados por Cruz Roja –; Materiales de formación en el programa CANVA – recursos educativos utilizados para capacitar a compañeros y voluntarios sobre el bono social y la pobreza energética –; la presentación en PowerPoint "Taller de derechos de los consumidores" – documento que informa a los/as usuarios/as sobre el impacto de la pobreza energética y las acciones que pueden tomar para abordarla; el archivo Excel elaborado por Cruz

Roja en colaboración con Endesa – que contiene información detallada obtenida de una encuesta realizada en otro barrio de la ciudad sobre el bono social, proporcionando datos cuantitativos que apoyarán el análisis. También incluye la revisión de literatura existente como los documentos de ECODES relativos a información y estudios sobre pobreza energética, y los informes del Ministerio de Transición Energética en torno a las políticas, estadísticas y análisis sobre el bono social y la pobreza energética.

Para complementar los datos cuantitativos y dar un contexto más profundo a la investigación social, se ha entrevistado mediante guiones semiestructurados a representantes de Cruz Roja en Zaragoza; específicamente a una técnica del Departamento de medio ambiente provincial y un voluntario especializado en proyectos de apoyo social, recientemente involucrado en la actividad del bono social eléctrico en el barrio Delicias. El objetivo de las entrevistas es obtener perspectivas internas y experiencias directas sobre las barreras y facilitadores en el acceso al bono social, así como las estrategias utilizadas para informar y apoyar a los/as residentes.

Para el análisis de los datos cuantitativos se han utilizado métodos estadísticos para analizar los datos de las encuestas, calculando porcentajes y realizando comparaciones entre diferentes grupos demográficos (por ejemplo, por género). El archivo Excel proporcionado por Cruz Roja y Endesa ha posibilitado la comparación cuantitativa con los datos obtenidos en el barrio Delicias.

El análisis de los datos cualitativos de las entrevistas semiestructuradas se han llevado cabo mediante el análisis de técnicas de análisis de contenido, identificando temas y patrones recurrentes que proporcionen una comprensión más rica de las experiencias y desafíos relacionados con el bono social.

4. CUESTIONESTEÓRICAS.

4.1. La pobreza energética, factores que contribuyen a y aparición y consecuencias sociales.

El acceso a la energía guarda una estrecha relación con el bienestar individual y colectivo. La vida moderna depende fundamentalmente de dicho acceso, que garantiza no solo condiciones básicas de comodidad, sino también un nivel esencial para el desarrollo y funcionamiento adecuado. Para profundizar en la comprensión de esta problemática social cabe realizar una breve aproximación conceptual y conocer qué se entiende por pobreza energética. La Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024 define la pobreza energética como la situación en la que los hogares enfrentan dificultades para satisfacer sus necesidades energéticas básicas, en cuanto a acceso y asequibilidad y calidad de los servicios energéticos (Ministerio para la Transición Ecológica, 2019).

Esta definición considera que la pobreza energética no solo se refiere a la falta de acceso a los servicios energéticos, como la electricidad o el gas, sino también a la incapacidad para mantener una temperatura adecuada en el hogar, la vivienda en condiciones de precariedad que dificultan la conservación de la energía, y la vulnerabilidad de los hogares a los aumentos en los precios de la energía.

La Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) es una organización sin fines de lucro con sede en España que se enfoca en promover el desarrollo sostenible y la equidad social. En el contexto de la pobreza energética, ECODES define este fenómeno como una situación en la que las personas enfrentan dificultades para mantener unas condiciones de vida adecuadas en relación con la energía. Esta definición se alinea con el reconocimiento del derecho a disfrutar de una vivienda digna, tal como establece el artículo 47 de la Constitución española. Sin embargo, la fundación, apela a que este derecho se ve comprometido cuando no se tiene acceso a la energía de forma asequible, lo que dificulta alcanzar ese estándar de dignidad habitacional.

ECODES aboga por un cambio de paradigma en la concepción de la energía, considerándola como un servicio público esencial en lugar de un mero negocio, como se ha venido percibiendo en los últimos años. En este sentido, destaca la importancia de una ciudadanía informada y capacitada para gestionar de manera eficiente

su consumo energético y garantizar el confort en sus hogares. Asimismo, insta a reivindicar el derecho a una energía limpia y asequible, haciendo valer los derechos existentes en la materia.

Además, ECODES enfatiza la necesidad de que la ciudadanía conozca las opciones, alternativas, mecanismos, ayudas y financiación disponibles para participar de manera activa en la transición hacia un modelo energético más sostenible, equitativo y justo desde un enfoque social e intergeneracional. Esto implica adoptar tecnologías más eficientes y respetuosas con el medio ambiente, y promover políticas públicas que garanticen el acceso equitativo a la energía y la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre su uso y distribución.

En el artículo de Barrella y Blas-Álvarez (2024) se realiza un análisis en el cual se extrae información relevante. Desde 2021, la asequibilidad de la energía se ha convertido en una preocupación significativa para los hogares europeos de bajos y medianos ingresos. Este desafío ha sido impulsado principalmente por el aumento de los precios de la energía, un problema que ha persistido desde el año mencionado y se ha agudizado aún más debido al conflicto en curso entre Rusia y Ucrania. En este contexto, el caso español adquiere especial relevancia, dada su alta tasa de pobreza energética y su diversidad climática.

- Factores que contribuyen la pobreza energética.

Existe un amplio acuerdo en la literatura sobre las causas que contribuyen a que numerosos hogares experimenten pobreza energética. Según diversos estudios, se identifican tres componentes principales que, cuando se combinan, pueden desencadenar la pobreza energética en los hogares. Estos incluyen la falta de recursos económicos, la deficiente calidad de las construcciones y un constante aumento en los costos de energía (García y Mundó, 2014, p.7).

El concepto de pobreza energética difiere en función del grado de desarrollo de los países. En los países desarrollados se trata de un problema de sobre-esfuerzo o capacidad de pago de las facturas de la energía. Mientras que, en los países en vías de desarrollo se trata de un problema de acceso a fuentes de energía modernas como el gas o la electricidad, más que a la incapacidad de asumir su pago. En ambos casos existe una dificultad de acceso a la energía y se ven afectadas las condiciones de vida de las personas. Las causas que generan esta precariedad energética son diversas, aunque tradicionalmente han existido tres factores fundamentales (Asociación de Ciencias Ambientales, 2023).

En ambos casos existe una dificultad de acceso a la energía y se ven afectadas las condiciones de vida de las personas. Las causas que generan esta precariedad energética son diversas, aunque tradicionalmente han existido tres factores fundamentales

El bajo nivel de la renta representa un obstáculo significativo para ciertos segmentos de la población, dificultando tanto el pago de las facturas de energía como el mantenimiento adecuado de una vivienda climatizada. Por otro lado, la baja calidad de la edificación, producto de la falta de mantenimiento y la deficiente construcción, puede exacerbar la pérdida de calor en invierno y aumentar el consumo energético, incrementando así la vulnerabilidad de los hogares a la pobreza energética y la presión sobre sus recursos económicos. A su vez, el incremento de los precios de la electricidad, el gas y otros servicios energéticos puede tornarlos inaccesibles para familias con recursos limitados. La falta de empleo estable y bien remunerado, derivada del desempleo y la precariedad laboral, dificulta la capacidad de las familias para afrontar los gastos energéticos, especialmente en momentos de crisis económica. Además, en algunas regiones de España, las condiciones climáticas extremas durante el invierno y el verano pueden requerir un uso intensivo de la calefacción y el aire acondicionado, incrementando aún más los costos energéticos para los hogares. Por último, la falta de acceso a medidas de eficiencia energética ya sea por desconocimiento o por la ausencia de programas y ayudas adecuadas, agrava la situación al dejar a algunos hogares sin opciones para mejorar sus condiciones de vida en términos energéticos.

Sanz Bayón (2019) en su artículo "Pobreza energética en España: aproximación jurídica y económica a sus causas y causantes", destaca el papel determinante de las políticas en esta cuestión energética. Esta estrecha relación se fundamenta en una situación oligopólica, donde un reducido número de empresas o proveedores controlan la mayor parte del mercado de comercialización de la energía eléctrica. Además, se aborda el tema del precio de la electricidad y el poder adquisitivo en España. El fenómeno de la pobreza energética presenta un aspecto negativo adicional, que se refleja en el enriquecimiento financiero de ciertos actores del mercado. Esto ocurre gracias a una regulación que permite y perpetúa esta situación de desigualdad.

Otra de las causas mencionadas por Sanz Bayón son los abusos sistemáticos en la comercialización de la electricidad, lo cual queda evidenciado por la frecuencia de resoluciones sancionadoras emitidas por la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia). Además, el autor señala la privatización del mercado eléctrico y sus efectos negativos sobre la sociedad. La liberalización y privatización del sector eléctrico, durante más de dos décadas, ha sido un error fundamental y es uno de los aspectos centrales del problema de la pobreza energética, ya que ha contribuido al aumento de los precios de la energía.

- Consecuencias sociales de la pobreza energética.

Esta problemática describe la situación en la que un hogar no puede satisfacer sus necesidades básicas de suministro de energía. En términos más simples, esto implica tener que elegir entre mantener una alimentación adecuada o calentar el hogar. En el documento de formación en pobreza energética de Cruz Roja (2024) destaca que las consecuencias de la pobreza energética en España pueden ser diversas y afectar a diferentes aspectos de la vida de las personas y comunidades. Destacan el impacto significativo que tiene sobre la salud, convirtiéndose en una de las principales consecuencias para quienes la padecen.

Geddes et al. (2011) mencionan dos tipos de consecuencias de la pobreza energética: directas e indirectas en *The Health Impacts of Cold Housing and Fuel Poverty*. Las consecuencias directas de la pobreza energética son los impactos inmediatos y visibles que resultan de la falta de acceso a la energía o de la incapacidad para mantener un suministro adecuado de energía en el hogar; mientras que las consecuencias indirectas son los efectos secundarios o resultantes por las condiciones precarias de acceso a la energía. Estas consecuencias pueden no ser tan evidentes como las directas, pero, aun así, influyen en la vida de las personas y las comunidades. Se ha realizado un cuadro comparativo que recoge las consecuencias directas e indirectas que puede tener esta problemática (Tabla 1).

Tabla 1. Cuadro comparativo entre consecuencias directas e indirectas de la pobreza energética en la sociedad.

Consecuencias directas	Consecuencias indirectas
Deterioro de la salud física y mental debido a la falta de calefacción o refrigeración adecuada en el hogar.	Aumento de los costos de atención médica y medicamentos debido a enfermedades relacionadas con la pobreza energética.
Riesgo de exclusión residencias debido a cortes de suministro de energía o condiciones inadecuadas de habitabilidad.	Aumento de la deuda energética y dificultades para salir de la pobreza debido a gastos excesivos en facturas de energía.
Mayor riesgo de accidentes domésticos, como incendios o intoxicaciones por monóxido de carbono, debido al uso inadecuado de sistemas de calefacción o iluminación.	Impacto negativo en el bienestar emocional y social debido al estrés y la ansiedad causados por la inseguridad energética.
Dificultades para llevar a cabo actividades cotidianas, como cocinar o estudiar, debido a la falta de suministro de energía.	Desarrollo de problemas de aprendizaje y rendimiento académico entre los niños que viven en hogares afectados por la pobreza energética.
Impacto en la calidad del aire interior debido al uso de sistemas de calefacción ineficientes o insalubres.	Mayor vulnerabilidad a condiciones climáticas extremas, como olas de calor o frío, debido a la incapacidad para mantener una temperatura adecuada en el hogar.

Fuente: elaboración propia a partir de la información obtenida del programa "Energía Justa" (Geddes et al. (2011).

4.2. Factores que influyen en la eficacia de las intervenciones contra la pobreza energética.

Los factores contextuales juegan un papel crucial en la efectividad de las intervenciones contra la pobreza energética en Zaragoza. A continuación, se presentan algunos factores locales y geográficos que pueden influir en la efectividad de estas intervenciones:

- Factores Locales de la pobreza energética.

La dispersión geográfica de la población puede afectar la accesibilidad a servicios y recursos, especialmente en áreas rurales o con conexiones limitadas. Según los datos del padrón municipal, Zaragoza se divide en 28 distritos: 14 juntas municipales, que corresponden a zonas urbanas, y 14 juntas vecinales, que son áreas rurales. De los 694.109 habitantes registrados a fecha del 1 de enero de 2023, la población urbana supera significativamente a la rural.

La calidad y capacidad de la infraestructura energética local pueden influir en la eficiencia y disponibilidad de los servicios energéticos. En el caso de Zaragoza, la ciudad dispone de una infraestructura energética sólida que puede atenuar los efectos de la pobreza energética al proporcionar acceso a fuentes de energía más asequibles y eficientes.

Según el Informe del Mercado de Trabajo de Zaragoza de 2022 del Observatorio de Ocupaciones (2023), los indicadores principales reflejan que 2021 fue un año de recuperación del empleo y, en menor medida, de la actividad económica, tanto en Zaragoza como en el conjunto del país. El mercado laboral ha mostrado una mejora significativa, aproximándose a niveles anteriores a la pandemia. Mientras que el año 2020 vio una destrucción de empleo sin precedentes, 2021 marcó una recuperación, aunque moderada. Sin embargo, en términos de PIB, la recuperación no ha sido tan marcada y todavía no ha alcanzado los niveles anteriores a

la pandemia. Estos datos sugieren que un mayor ingreso disponible para los hogares podría facilitar el acceso a los servicios energéticos y reducir la incidencia de la pobreza energética.

Las normativas y regulaciones relacionadas con la pobreza energética pueden incluir varias medidas y programas implementados a nivel local, autonómico y nacional. Estas pueden abarcar desde programas de ayuda directa a los ciudadanos hasta políticas de eficiencia energética y protección al consumidor. A continuación, se mencionan algunas posibles áreas de regulación y normativas:

- En España, la eficiencia energética ha sido un tema prioritario en la agenda política y legislativa. La Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, y el Real Decreto 235/2013 establecen las bases para la promoción de la eficiencia energética en el sector eléctrico, estableciendo medidas para fomentar el ahorro y la eficiencia en el consumo de energía. Además, ha adoptado varias directivas europeas sobre eficiencia energética, como la Directiva 2012/27/UE, que establece un marco para mejorar la eficiencia energética en la Unión Europea, fijando objetivos de ahorro de energía y promoviendo la renovación de edificios para mejorar su eficiencia energética.
- Bono social Energético: Este es un descuento en la factura de la luz destinado a hogares vulnerables que cumplan con ciertos requisitos de renta. Las condiciones y requisitos para acceder al bono social están regulados a nivel nacional, pero se aplican en toda España, incluida Zaragoza.
- Decreto-ley 1/2023, de 20 de marzo, del Gobierno de Aragón, de medidas urgentes para el impulso de la transición energética y el consumo de cercanía en Aragón.
- El Ayuntamiento de Zaragoza, mediante sus Servicios Sociales, dispone de un protocolo para prevenir las desconexiones de suministros debido a impagos en hogares en situación de vulnerabilidad, a través de las Ayudas de Urgente Necesidad.

- Factores Geográficos de la pobreza energética.

Zaragoza se sitúa en una zona climática continental. Este clima se caracteriza por veranos calurosos e inviernos fríos, con una marcada variación de temperatura entre estaciones. Durante el verano, las temperaturas pueden alcanzar niveles elevados, mientras que en invierno pueden descender por debajo de cero, acompañadas ocasionalmente de nevadas. Según el Informe de Análisis del Impacto de Proyectos contra la Pobreza Energética de 2022 de Cruz Roja y ECODES, la zona climática con el mayor porcentaje de familias que afirman no poder mantener su vivienda a una temperatura adecuada en verano y/o invierno es la continental, con un 78,0%. Este tipo de clima tiene un impacto significativo en la demanda de energía para calefacción y refrigeración en la región.

La ubicación y accesibilidad a servicios esenciales, como tiendas, hospitales y centros comunitarios, pueden influir en la capacidad de los hogares para acceder a recursos y servicios. En este sentido, Zaragoza se destaca por su excelente ubicación y fácil acceso a estos servicios esenciales. Como una ciudad grande y bien conectada, ofrece una amplia gama de servicios y comodidades para sus residentes.

La densidad de población puede influir en la prevalencia de la pobreza energética debido a las características de las viviendas y la competencia por la vivienda, también puede ofrecer oportunidades para implementar soluciones efectivas. Es importante analizar estos factores en el contexto específico de Zaragoza para comprender mejor la relación entre densidad de población y pobreza energética.

La ciudad de Zaragoza cuenta con un acceso limitado a recursos naturales renovables, como la energía solar y eólica, que podrían ser aprovechados para abordar la pobreza energética. No obstante, según la Guía de autoconsumo eléctrico, Zaragoza está en una región con radiación solar anual elevada, lo que ofrece oportunidades para desarrollar energías renovables.

4.3. Intervención de Cruz Roja Aragón.

A continuación, se explica el papel que juega Cruz Roja en materia de pobreza energética a través de sus programas de intervención.

- Cruz Roja como organización.

Cruz Roja Española es una organización no gubernamental de ayuda humanitaria y acción social presente en España. Como parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, brinda asistencia a nivel nacional y local. En la comunidad autónoma de Aragón, al noreste de España, opera Cruz Roja Aragón, la entidad autonómica encargada de proporcionar ayuda humanitaria y asistencia social a las personas en situación de vulnerabilidad en la región. Cruz Roja Aragón ofrece servicios y programas, desde la atención de emergencias y desastres hasta la asistencia social, la salud, la inclusión social, la formación y el empleo, entre otros. Con voluntarios y profesionales comprometidos, Cruz Roja Aragón busca mejorar las condiciones de vida de las personas más necesitadas en la región.

Cruz Roja Aragón trabaja activamente en la lucha contra la pobreza energética en la comunidad autónoma de Aragón. La pobreza energética es un problema importante que afecta a muchas personas en la región, y Cruz Roja Aragón está comprometida en proporcionar apoyo y asistencia a aquellos/as que se ven afectados por esta situación. Entre sus acciones, la organización ofrece programas de ayuda económica para afrontar facturas de energía, proporcionar información y asesoramiento sobre eficiencia energética y brindar apoyo social y emocional a personas y familias con vulnerabilidad energética. Además, Cruz Roja Aragón puede colaborar con otras entidades y autoridades locales para desarrollar iniciativas que aborden las causas subyacentes de la pobreza energética y promuevan soluciones sostenibles a largo plazo.

- Líneas de actuación de Cruz Roja en materia de pobreza energética.

Según un artículo publicado por la Cruz Roja el 15 de noviembre de 2022, “BP se vuelca con la Pobreza Energética,” el Plan Reacciona BP es una iniciativa desarrollada por la compañía BP (British Petroleum) con el objetivo de abordar la pobreza energética en España. Gracias al acuerdo con la Cruz Roja, estas dos entidades trabajan para llegar a un mayor número de personas en diferentes provincias.

Este plan se centra en proporcionar soluciones y apoyo a las personas y familias que enfrentan dificultades para pagar sus facturas de energía y mantener sus hogares en condiciones adecuadas de temperatura y confort. La iniciativa busca contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad energética y promover un acceso equitativo a la energía en la sociedad (Cruz Roja, 2022).

Según la información obtenida del documento “Formación en Pobreza Energética” aportada por Cruz Roja el plan incluye el proceso de *información y asesoramiento* es fundamental en la lucha contra la pobreza energética, y se realiza con diversas actividades y recursos. Los talleres representan un espacio vital para educar a las comunidades sobre temas relacionados con el consumo energético responsable y la eficiencia energética. Estas sesiones ofrecen una oportunidad para compartir conocimientos, habilidades y mejores prácticas que pueden ayudar a las familias a reducir su consumo de energía y optimizar el uso de los recursos disponibles. Además, las encuestas de vivienda permiten recopilar información detallada sobre las condiciones de las viviendas, identificando áreas de mejora y necesidades específicas para implementar intervenciones efectivas.

Asimismo, se brinda asesoramiento personalizado sobre tarifas energéticas, ayudando a las familias a comprender y seleccionar las opciones más adecuadas para sus necesidades y recursos financieros. La gestión de deudas es otro aspecto crucial, donde se ofrecen estrategias y recursos para ayudar a las familias a lidiar con sus obligaciones financieras relacionadas con los servicios energéticos.

En cuanto al acceso al bono social, se ofrecen orientación y apoyo para facilitar el proceso de solicitud y trámites asociados, asegurando que las familias elegibles puedan beneficiarse de este importante recurso.

Además de la información y el asesoramiento, se proporcionan *kits de eficiencia energética* que incluyen una variedad de dispositivos y productos diseñados para mejorar la eficiencia y reducir el consumo de energía en el hogar. Estos kits suelen contener elementos como burletes para ventanas, bombillas LED, regletas, temporizadores, bajo puertas y mantas, que pueden contribuir significativamente a la reducción de los costos energéticos y mejorar el confort térmico de las viviendas.

Las *visitas a domicilio* representan un componente esencial en el proceso de intervención, permitiendo una evaluación directa de las condiciones de las viviendas y la identificación de posibles áreas de mejora. Durante estas visitas, se realiza una valoración detallada de las viviendas para determinar su susceptibilidad a la rehabilitación, centrándose en aspectos clave como el aislamiento térmico, la disponibilidad de agua caliente y calefacción, así como las necesidades de reparación eléctrica.

En cuanto a la *entrega de electrodomésticos*, se implementa un proceso que no requiere una visita previa, lo que agiliza el acceso de las familias a equipos nuevos y eficientes. Se destina un fondo específico para la adquisición de electrodomésticos modernos y de calidad, garantizando que cumplan con los estándares mínimos de eficiencia energética y contribuyan a reducir el consumo de energía en el hogar.

Por otro lado, la *rehabilitación de viviendas* es parte integral de las acciones llevadas a cabo, donde se realizan trabajos de mejora y reparación junto a los/as propietarios/as, actuando como mediadores para facilitar el proceso. Estas intervenciones tienen como objetivo mejorar las condiciones habitacionales de las familias y aumentar la eficiencia energética de las viviendas.

Además, se implementan *proyectos piloto* innovadores que abordan diferentes aspectos de la pobreza energética, como el apoyo al autoempleo y la instalación de paneles solares en áreas remotas sin acceso a la red eléctrica. Estas iniciativas buscan ofrecer soluciones sostenibles y adaptadas a las necesidades específicas de cada comunidad, promoviendo el desarrollo económico y social.

Por último, se brinda *apoyo económico* directo mediante el pago de suministros básicos, como electricidad y gas, cubriendo los costos de las facturas correspondientes. Esta medida ayuda a aliviar la carga financiera de las familias en situación de vulnerabilidad y garantiza el acceso continuo a servicios esenciales para su bienestar y calidad de vida (Tabla 2).

Tabla 2. Posibles líneas de actuación de Cruz Roja en cuanto a pobreza energética.

Aspecto	Taller	Atención individualizada
Frecuencia.	Semanalmente con turnos rotativos.	–
Ubicación.	Puede localizarse en locales.	Gestión telemática.
Participantes mínimos.	Mínimo 8 personas.	-
Información solicitada.		Código, nombre, teléfono, problema resumido.
Potenciales usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Personas sin graves problemas de facturación. ● Personas sin posibilidad de acceder al bono social. ● Participantes de diferentes proyectos CR (empleo, refugiados...) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personas con problemas de facturación. ● Deudas y fraccionamiento. ● Gestión del bono social. ● Viviendas susceptibles a rehabilitación energética.
Temas tratados.	<ul style="list-style-type: none"> ● Derechos del consumidor. ● Tipos de mercado energético. ● bono social. ● Deudas y recortes. 	

Fuente: elaboración propia con los datos proporcionado por Cruz Roja en "Formación en Pobreza Energética".

- Itinerario de intervención para afrontar la pobreza energética.

El itinerario de intervención diseñado para abordar la pobreza energética consiste en varios pasos estratégicos que buscan identificar, evaluar y resolver las necesidades de los hogares vulnerables. En el primer paso, se realiza un registro y evaluación inicial para identificar el problema principal, que puede estar relacionado con dificultades en el pago de las facturas o con problemas en la vivienda que afecten al confort y la eficiencia energética.

Una vez identificado el problema, en el segundo paso se procede a la derivación y registro en la agenda de suministros, donde se recopilan los datos necesarios, como el código de cliente, el teléfono y un breve resumen del problema, para facilitar el seguimiento y la gestión posterior.

El tercer paso implica brindar un asesoramiento individualizado, donde se proporciona información detallada sobre programas de asistencia como ENERSOC, el bono social (BS) y la gestión de deudas pendientes. Además, se lleva a cabo una encuesta para evaluar las condiciones de la vivienda y determinar si es necesario realizar una visita para una evaluación más precisa.

En el cuarto paso, se organiza una visita de evaluación con la participación de voluntarios, quienes realizan una inspección detallada de la vivienda para evaluar su estado y determinar si se requiere alguna intervención. En caso afirmativo, se procede a enviar una carta al propietario solicitando su aprobación para llevar a cabo las obras necesarias, asegurando el compromiso de permanencia de los/as inquilinos/as. Además, se establece contacto con obreros para obtener un presupuesto detallado de las obras a realizar. Finalmente, en el quinto paso se coordina la rehabilitación de la vivienda y se realiza un seguimiento de las obras para garantizar su correcta ejecución. Este proceso incluye la supervisión continua de los trabajos realizados y la resolución de posibles inconvenientes que puedan surgir durante el proceso de rehabilitación.

Después de analizar el programa, considero que Cruz Roja trabaja activamente en Zaragoza para abordar este problema, lo que demuestra un compromiso significativo con la comunidad y el bienestar de quienes más lo necesitan. Es crucial proporcionar asistencia a las personas que luchan por pagar sus facturas de servicios básicos, como la electricidad o el gas, ya que el acceso a la energía es fundamental para la salud, el bienestar y la calidad de vida en general.

Además, es importante no limitarse a brindar ayuda inmediata, como la asistencia para el pago de facturas, sino también trabajar en soluciones a largo plazo que aborden las causas subyacentes de la pobreza energética, como mejorar la eficiencia energética de los hogares y facilitar el acceso a recursos y programas de educación financiera.

Desde el punto de vista del trabajo social, hay varias mejoras que se pueden considerar para fortalecer el programa contra la pobreza energética. Es crucial adoptar un enfoque de trabajo social basado en la resiliencia, que no solo aborde las necesidades inmediatas de las personas, sino que también fortalezca sus recursos personales y comunitarios para hacer frente a futuras dificultades. Además, es fundamental implementar estrategias de intervención temprana para prevenir situaciones de pobreza energética, como enseñar sobre el uso eficiente de la energía y facilitar el acceso a recursos de apoyo financiero antes de que las personas tengan dificultades para pagar sus facturas. También es esencial incorporar un enfoque de justicia social en el diseño y la implementación del programa, reconociendo y abordando las inequidades estructurales que contribuyen a la pobreza energética, como la falta de acceso a un empleo digno, vivienda asequible y servicios básicos. Asimismo, es necesario establecer mecanismos de monitoreo y evaluación continua para medir el impacto del programa, identificar áreas de mejora y ajustar las intervenciones según sea necesario para garantizar su efectividad a largo plazo.

4.4. El bono social como herramienta para paliar la pobreza energética.

El bono social es un mecanismo de ayuda destinado a proteger a los consumidores de energía eléctrica más vulnerables. Su objetivo es reducir el coste de las facturas eléctricas de los hogares que se encuentran en situaciones de mayor necesidad económica. Este descuento se aplica sobre el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y su cuantía varía en función del nivel de vulnerabilidad del consumidor.

En España se distinguen entre tres tipos de beneficiarios en función de su nivel de vulnerabilidad económica: 1) los/as consumidores/as vulnerables son aquellos/as cuyos ingresos anuales no superan ciertos umbrales establecidos según el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), 2) los/ consumidores vulnerables severos pertenecen a hogares con ingresos significativamente más bajos, por debajo de los umbrales fijados para los/as consumidores vulnerables, 3) y los/as consumidores en riesgo de exclusión social son aquellos hogares que reciben ayuda de los servicios sociales de una administración autonómica o local y que también cumplen con los requisitos para ser considerados consumidores vulnerables severos (en este caso, la administración cubre al menos el 50% de la factura eléctrica).

Este mecanismo ofrece diferentes niveles de descuentos en la factura eléctrica según el grado de vulnerabilidad del hogar. Los/as consumidores/as vulnerables reciben un descuento del 25% en su factura eléctrica, mientras que los/as consumidores/as vulnerables severos, con ingresos significativamente más bajos, obtienen un descuento del 40%. Para los/as consumidores/as en riesgo de exclusión social, además del descuento del 40%, la administración cubre al menos el 50% de la factura eléctrica, garantizando una mayor protección a los hogares más necesitados. Estos descuentos están diseñados para aliviar la carga económica de los hogares vulnerables, ayudándoles a un suministro energético adecuado y asequible.

Para acceder al bono social, los/as solicitantes deben cumplir ciertos requisitos que varían según su nivel de vulnerabilidad. En general, deben ser titulares de un contrato de suministro eléctrico en su vivienda habitual y estar acogidos a la tarifa regulada, conocida como Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Además, deben cumplir con los umbrales de renta anuales establecidos en función del Indicador Público de

Renta de Efectos Múltiples (IPREM). Estos umbrales varían según la composición y situación del hogar, como la presencia de menores, personas con discapacidad o víctimas de terrorismo o violencia de género. Los/as consumidores/as vulnerables severos deben tener ingresos aún más bajos que los establecidos para los consumidores vulnerables. Por último, los/as consumidores/as en riesgo de exclusión social deben recibir apoyo de los servicios sociales de una administración autonómica o local, además de cumplir con los requisitos de renta para ser considerados consumidores vulnerables severos. Además, es imprescindible tener una potencia contratada inferior a 10 kilovatios.

En cuanto a la duración y renovación, el bono social tiene una vigencia de dos años, tras los cuales se debe renovar. Los/as beneficiarios/as deben seguir cumpliendo con los requisitos de vulnerabilidad para mantener el descuento.

El bono social se puede considerar una herramienta crucial para aliviar la carga económica de los hogares más vulnerables. Sin embargo, este análisis plantea varias preguntas: ¿es de fácil acceso? ¿incluye a todas las personas que lo necesitan? y estas personas ¿tienen acceso a la información o a los recursos necesarios para completar el proceso o, simplemente, tienen conocimiento de que existe?

Endesa y Cruz Roja Española colaboran en esta iniciativa social para asesorar sobre la elegibilidad para el bono social y el proceso para obtenerlo. En su página web informan que las personas que pueden solicitarlo deben cumplir alguno de los siguientes requisitos: ser una familia numerosa, tener una renta anual de la unidad de convivencia que cumpla ciertos umbrales, ser beneficiario del ingreso mínimo vital, y/o recibir una pensión mínima por jubilación o incapacidad permanente.

Estas mismas organizaciones realizaron una actividad para asesorar e informar sobre esta herramienta social. En concreto, se realizó en la ciudad de Zaragoza, el barrio Delicias, del quince al treinta de abril. Esta actividad permitió recoger información sobre la percepción de la población sobre el bono social. El documento que recoge dicha información será analizado en este estudio gracias a los datos aportados por Cruz Roja.

4.5. Colaboración con otros actores ante la pobreza energética.

En colaboración con la Fundación Aragonesa Ecología y Desarrollo (ECODES), Fundación Endesa y Endesa, Cruz Roja desarrolla iniciativas conjuntas de sensibilización, formación y asesoramiento. ECODES, Fundación Aragonesa Ecología y Desarrollo, es fundamental en la lucha contra la pobreza energética. Esta organización se dedica a promover un uso más eficiente y sostenible de la energía mediante acciones de sensibilización, formación y asesoramiento dirigidas a familias vulnerables. Su objetivo principal es proporcionar herramientas y recursos que ayuden a las familias a reducir su consumo energético y, por ende, sus facturas, contribuyendo así a mejorar las condiciones de vida de las personas afectadas por la pobreza energética.

Además, ECODES ha establecido una alianza estratégica con Cruz Roja Española para potenciar su labor en la lucha contra la pobreza energética. Esta colaboración permite desarrollar programas y proyectos conjuntos enfocados en mejorar las condiciones de vida de las personas en situación de vulnerabilidad energética. A través de esta alianza, ambas organizaciones combinan sus conocimientos, recursos y redes para ampliar el impacto de sus acciones y llegar a más familias necesitadas.

Endesa y Cruz Roja se unen en la lucha contra esta problemática a través de dos iniciativas principales. Por un lado, colaboran en el programa de Voluntariado Energético, con la Fundación Endesa y la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES), para promover el uso eficiente de la energía y asesorar a familias vulnerables. Por otro lado, han establecido un acuerdo para evitar la suspensión del suministro eléctrico a los/as clientes de Endesa que Cruz Roja haya identificado como afectados por situaciones de vulnerabilidad, asegurando así el acceso continuo a los servicios energéticos esenciales para estas familias.

5. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

El análisis cuantitativo presentado a continuación se basa en los datos recopilados sobre el conocimiento del bono social entre los/as residentes del barrio Delicias, en el punto de información o carpa instalada por Cruz

Roja en abril de 2024. Se examinaron 317 registros, con información sobre el sexo de los/as participantes, si conocían o no esta herramienta, si eran beneficiarios de ella, si podían acceder y, en caso contrario, su causa. Este análisis se centra en identificar y comprender las implicaciones de estos hallazgos para mejorar la difusión y accesibilidad de esta ayuda.

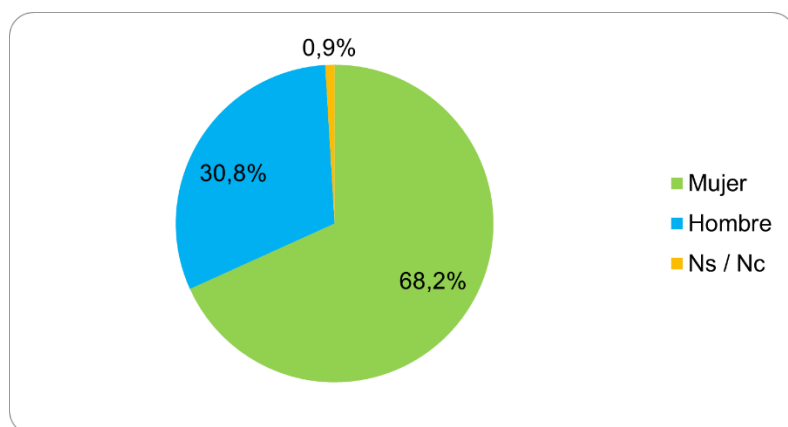
5.1. Resultados de la base de datos de asistentes al punto de información.

- Perfil de los/as encuestados/as.

Perfil atendiendo al registro de los/as visitantes en el punto de información.

Casi 7 de cada 10 (68,2%) de las personas que se registraron en el punto de información eran mujeres, mientras que algo menos de 1 de cada 3 (30,8%) eran hombres (Figura 1.)

Figura 1. Sexo del/a visitante al punto de información.



Fuente: elaboración propia

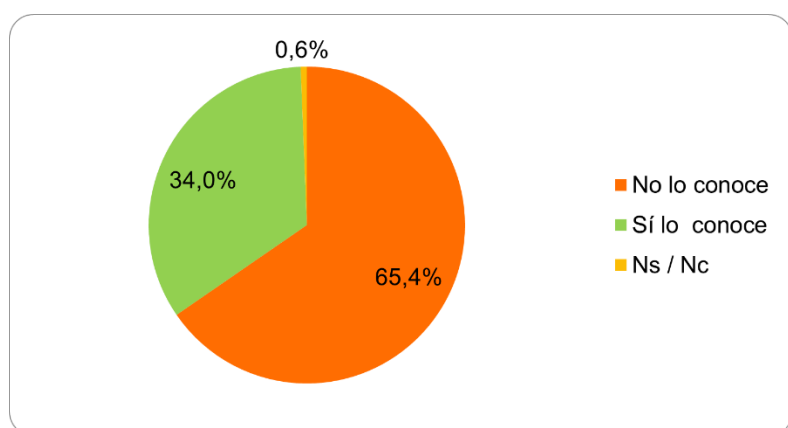
N= 318 personas.

- Conocimiento del bono social.

Más de 3 de cada 5 visitantes (65,4%) dicen no conocer el bono social, mientras que más de 1 de cada 3 (34,0%) sí dicen sí conocerlo (Figura 2).

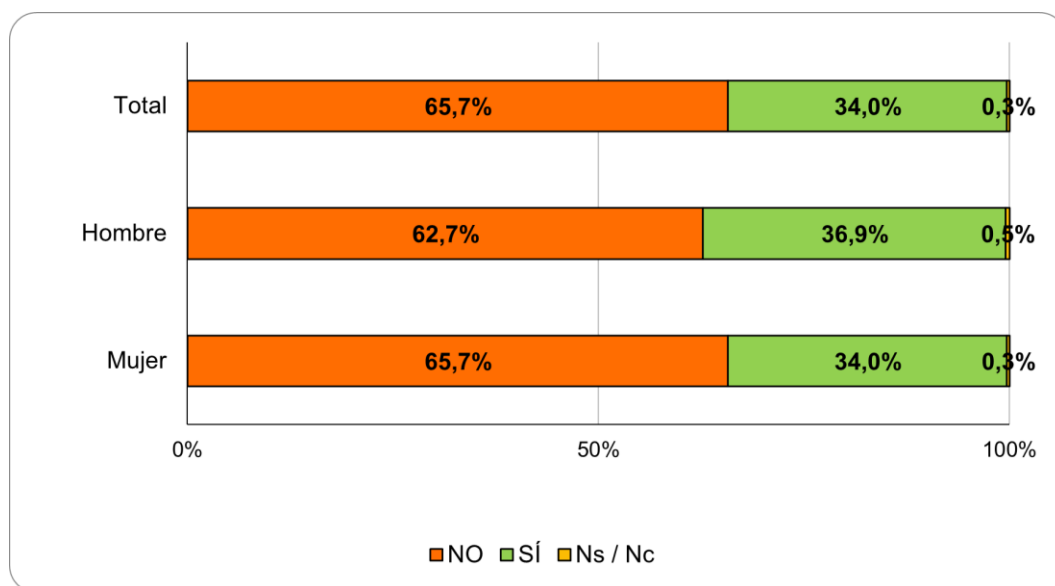
Atendiendo a la distribución de las respuestas, apenas se observan diferencias entre hombres y mujeres (un 3% menos de hombre dice no conocer el bono social) (Figura 2 y Tabla 3).

Figura 2. Conocimiento del bono social.



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Figura 3. Distribución de las respuestas Sexo vs. Conocimiento del bono social (%).



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Tabla 3. Frecuencias: Sexo vs. Conocimiento del bono social.

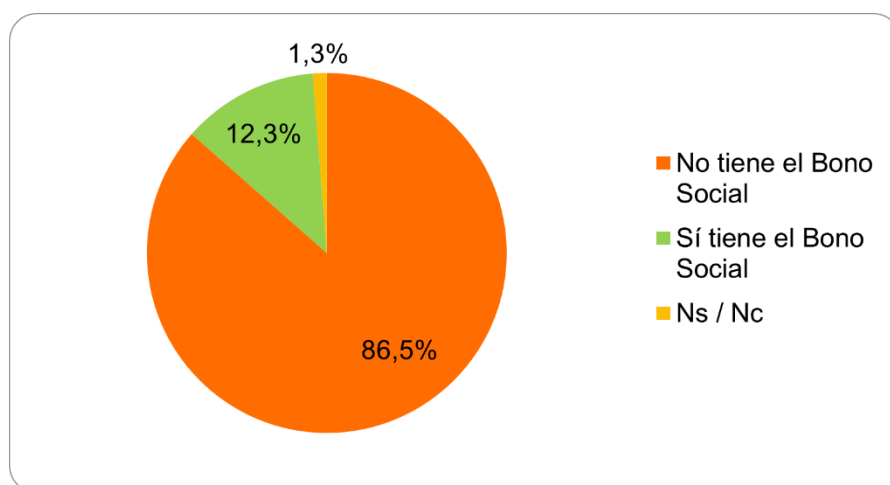
Sexo	NO	SÍ	Ns/Nc	Total
Hombre	71	27	0	98
Mujer	136	80	1	217
Total	207	107	1	315

Fuente: elaboración propia.

- Disfruta del bono social.

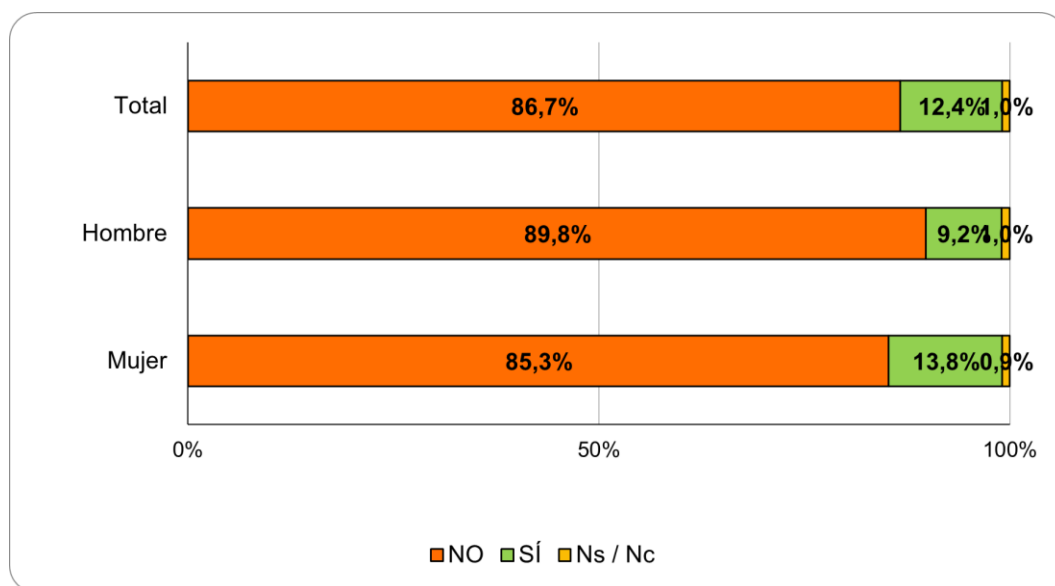
Más de 8 de cada 10 visitantes (86,5%) dicen no tener el bono social, mientras que más de 1 de cada 10 (12,3%) indica sí tenerlo. Un pequeño porcentaje (1,3%) no sabe o no contesta (Figura 4). Atendiendo a la distribución de las respuestas, apenas se observan diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la tenencia del bono social (un 2% más de mujeres dicen tener el bono social) (Figura 5 y Tabla 4).

Figura 4. Tiene el bono social.



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Figura 5. Distribución de las respuestas Sexo vs. Tiene el bono social (%).



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Tabla 4. Frecuencias: Sexo vs. Tiene el bono social

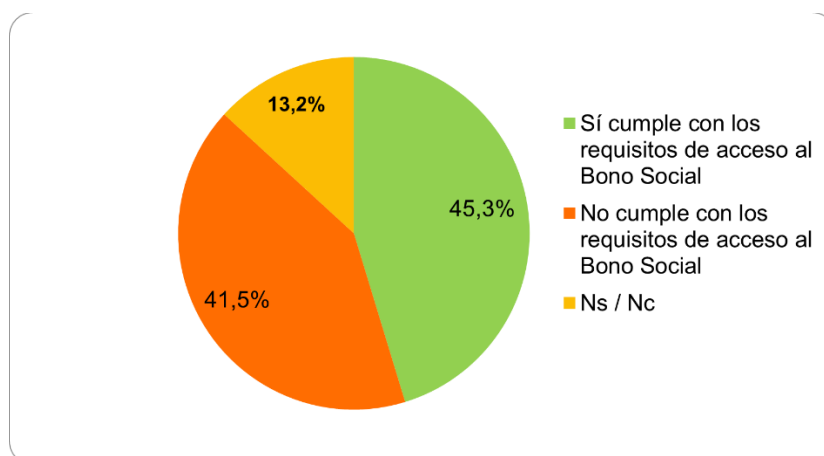
Sexo	NO	SÍ	Ns/Nc	Total
Hombre	88	9	1	98
Mujer	185	30	2	217
Total	273	39	3	315

Fuente: elaboración propia.

- Cumplimiento de los/as requisitos de acceso al bono social.

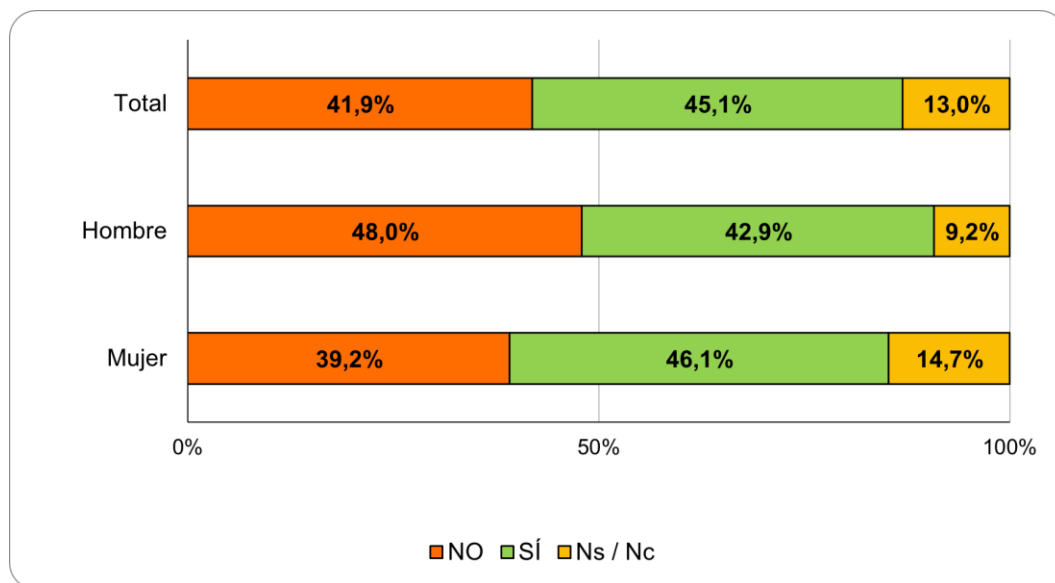
Casi la mitad de los/as visitantes (45,3%) dicen cumplir con los requisitos de acceso al bono social, mientras que algo más de 2 de cada 5 (41,5%) dicen no cumplir con los requisitos. Un pequeño porcentaje (13,2%) no sabe o no contesta (Figura 6). Atendiendo a la distribución de las respuestas, apenas se observan diferencias entre hombres y mujeres en cuanto al cumplimiento de los requisitos para acceder al bono social (un 2% más de mujeres dicen cumplir con los requisitos) (Figura 7, y Tabla 5).

Figura 6. Cumple con los requisitos de acceso al bono social.



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Figura 7. Distribución de las respuestas sexo vs. Acceso al bono social.



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Tabla 5. Frecuencias: Sexo vs. Acceso al bono social.

Sexo	NO	SÍ	Ns/Nc	Total
Hombre	47	42	9	98
Mujer	85	100	32	217
Total	132	142	41	315

Fuente: elaboración propia.

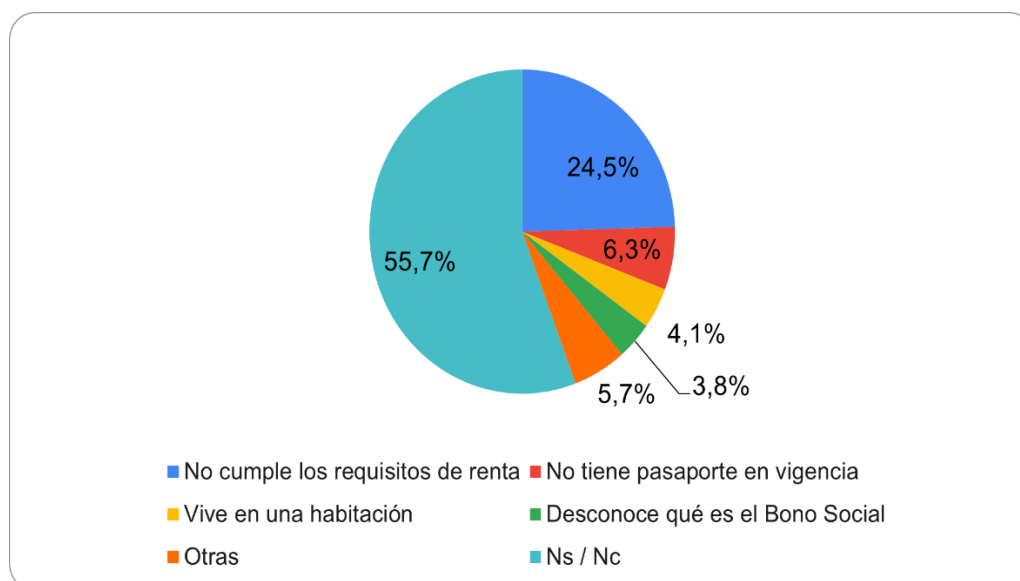
- Causas por las que no se accede al bono social.

Menos de 3 de cada 10 (24,5%) de los/as residentes del barrio Delicias indicaron que no acceden al bono social por no cumplir con los requisitos de renta. Se trata esta de la causa más común señalada; mientras que más de la mitad (55,7%) de los/as encuestados/as no especificaron la razón (Ns/Nc).

Aproximadamente 1 de cada 10 (6,3%) de los/as encuestados/as no pueden acceder al bono social debido a la falta de un pasaporte en vigencia; y algo más de 4 de cada 100 (4,1%) de los/as encuestados/as viven en una habitación, lo cual podría no cumplir con los requisitos de residencia del bono social.

Un poco menos de 4 de cada 100 (3,8%) de los/as encuestados/as desconocían la existencia del bono social, mientras que algo menos de 6 de cada 100 (5,7%) de los encuestados mencionaron "otras causas" no especificadas para no acceder al bono social (Figura8, y Tablas 6 y 7).

Figura 8. Causa para no acceder al bono social.



Fuente: elaboración propia. N= 318 personas.

Tabla 6. Sexo vs. Causas para no acceder al bono social (%).

Sexo	Desconoce el bono social	No cumple los requisitos de renta	No tiene pasaporte en vigencia	Vive en una habitación	Otras	Ns / Nc	Total
Hombre	4,1%	26,5%	8,2%	7,1%	4,1%	50,0%	100%
Mujer	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	3,8%	24'8%	6,3%	4,1%	5,7%	55,2%	100%

Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Frecuencias: Sexo vs. Causas para no acceder al bono social (N).

Sexo	Desconoce el bono social	No cumple los requisitos de renta	No tiene pasaporte en vigencia	Vive en una habitación	Otras	Ns / Nc	Total
Hombre	4	26	8	7	4	49	98
Mujer	8	52	12	6	14	125	217
Total	12	78	20	13	18	174	315

Fuente: elaboración propia.

5.2. Resultados de las entrevistas realizadas.

El análisis de los resultados se va a realizar siguiendo los aspectos y temas destacables de las entrevistas. De la *primera entrevista* realizada a una de las responsables del programa contra la pobreza energética y del bono social de Cruz Roja, se obtuvo la siguiente información.

- Impacto del bono social.

El bono social implementado por Cruz Roja en Zaragoza ha tenido un impacto significativo en las familias vulnerables. Esta herramienta no solo proporciona un descuento en las facturas energéticas, sino que

también ofrece una protección crucial contra el corte de suministro. Para muchas familias, esta protección representa un alivio considerable, al evitar la amenaza de quedarse sin electricidad o gas, lo que les genera un estrés emocional enorme. Además, el bono social Térmico, que se ofrece en invierno, resulta esencial para ayudar a las familias a sobrellevar el aumento en los costos energéticos durante esta estación, asegurando así una mayor estabilidad económica y emocional.

- Destinatarios principales del bono social.

El bono social de Cruz Roja en Zaragoza se destina a familias vulnerables económicas y sociales. Estas familias se categorizan en tres tipos: vulnerables, vulnerables severos y en riesgo de exclusión social. En este proyecto, la Cruz Roja atiende principalmente a familias clasificadas como vulnerables severas, con las mayores dificultades para cubrir sus necesidades básicas por su precaria situación económica. Estas familias suelen tener ingresos muy bajos, lo que les impide afrontar los costos básicos de vida, incluido el pago de las facturas de energía.

El proyecto se dirige a quienes cumplen ciertos criterios de elegibilidad para el bono social, asegurando que quienes más lo necesitan puedan acceder a esta ayuda. Además, se presta especial atención a mujeres que sufren violencia de género y familias con miembros que tienen alguna discapacidad, quienes a menudo requieren documentación adicional para acceder a estos beneficios.

- Necesidades de los/as beneficiarios/as del bono social.

Las necesidades de los/as beneficiarios/as del bono social son múltiples y complejas, reflejando la profundidad de la pobreza energética y su interrelación con otras formas de pobreza. Principalmente se enfrentan la incapacidad de pagar las facturas energéticas de luz y gas, lo que les pone en riesgo de sufrir cortes de suministro. Este problema se agrava en invierno, cuando las facturas energéticas aumentan significativamente debido a la necesidad de calefacción.

Además de las dificultades para cubrir los costos de energía, estos beneficiarios también lidian con la incapacidad de satisfacer otras necesidades básicas. La pobreza energética es solo un aspecto de una situación más amplia de pobreza que afecta a la alimentación, la salud y la vivienda. Muchas familias deben elegir entre pagar las facturas de energía o comprar alimentos y medicamentos, lo que agrava su vulnerabilidad. La imposibilidad de cubrir los costos de energía también puede llevar a situaciones de estrés emocional severo, ya que la amenaza de cortes de suministro crea una ansiedad constante sobre la estabilidad del hogar.

- Intervenciones y servicios de Cruz Roja.

Dentro del proyecto de Pobreza Energética, Cruz Roja ofrece información y gestión del bono social a través de talleres y atenciones individualizadas. Estas intervenciones son fundamentales para que los beneficiarios conozcan sus derechos y aprendan a gestionar la tramitación del bono social. Además, Cruz Roja organiza actividades informativas en diferentes barrios de Zaragoza, dirigidas tanto a los/as usuarios/as de Cruz Roja como al público en general. Esto permite que más personas vulnerables se informen y accedan al bono social, ampliando así el alcance del proyecto.

- Desafíos y abordajes.

Uno de los principales desafíos en la implementación del bono social es la tramitación y la documentación requerida. Muchas veces, los/as beneficiarios/as enfrentan rechazos inexplicables o complicaciones debido a la falta de ciertos documentos. Además, el bono social en España requiere un conocimiento previo por parte de los/as usuarios y un proceso de solicitud activo, a diferencia de otros países donde se asigna automáticamente según la renta familiar. Cruz Roja aborda estos desafíos proporcionando apoyo constante a los/as beneficiarios, asegurándose de que completen correctamente sus solicitudes y tengan toda la documentación necesaria.

- Colaboración y financiación.

El proyecto de Pobreza Energética de Cruz Roja en Zaragoza se financia a través de fondos propios y donaciones de empresas como BP y ENDESA. Estas colaboraciones permiten que Cruz Roja no solo gestione el bono social, sino que también realice actividades más amplias relacionadas con la pobreza energética, como el pago de facturas y la realización de rehabilitaciones energéticas. Aunque la colaboración directa con otras entidades es limitada, Cruz Roja recibe usuarios derivados de otros departamentos y mantiene una comunicación abierta para aclarar dudas y problemas que puedan surgir.

- Opiniones y experiencias de los/as beneficiarios/as.

Las experiencias y opiniones de los/as beneficiarios/as han jugado un papel importante en la mejora de las políticas relacionadas con el bono social. Por ejemplo, durante la pandemia de COVID-19, se eliminó el requisito de presentar una fe de vida para las personas solteras, viudas o divorciadas, facilitando así el proceso de solicitud. Estas modificaciones demuestran que existe una retroalimentación constante y una voluntad de ajustar las políticas para que sean más accesibles y efectivas para quienes más lo necesitan.

Evaluación de la efectividad del bono social.

La evaluación de la efectividad del bono social se centra principalmente en el seguimiento de las solicitudes aprobadas y no aprobadas. Si una solicitud no es aprobada, los/as beneficiarios/as suelen contactar nuevamente para recibir ayuda y gestionar una nueva solicitud. Sin embargo, no hay un seguimiento específico cuando el bono social se concede. Las personas con bono social suelen tener más problemas en invierno debido a que el descuento tiene un límite, y en esta temporada es fácil exceder dicho límite por el uso de calefacción.

- Seguimiento y ajuste de las intervenciones.

El seguimiento y ajuste de las intervenciones se realiza mediante comunicación con los/as beneficiarios/as. Ellos/as son quienes informan sobre el estado de su solicitud mediante mensajes y cartas que reciben, indicando si ha sido aprobada o denegada. Cruz Roja proporciona apoyo constante y utiliza múltiples canales de comunicación para asegurar que los/as beneficiarios/as puedan recibir y transmitir información de manera efectiva.

1. Teléfono: Es el canal tradicional donde los/as beneficiarios/as pueden llamar para obtener información sobre el estado de su solicitud o para aclarar cualquier duda.
2. Extensiones Telefónicas Específicas: Existen extensiones específicas para que los/as beneficiarios/as puedan comunicarse directamente con el personal encargado de la gestión del bono social.
3. WhatsApp: Este canal es especialmente útil para la comunicación rápida y eficiente. Permite a los/as beneficiarios/as enviar fotos de los documentos necesarios y recibir respuestas rápidas. WhatsApp ha demostrado ser una herramienta clave, ya que facilita el intercambio de información y la resolución de problemas en tiempo real.

De la *segunda entrevista* realizada a un voluntario participe en la actividad de bono social se obtuvo la siguiente información.

- Falta de conocimiento e información sobre el bono social.

El voluntario observó que una gran parte de los/as residentes del barrio Delicias no tenía conocimiento previo sobre el bono social eléctrico. Esta falta de información fue un obstáculo significativo para que pudieran acceder a los beneficios del Bono. "Muchos residentes no sabían ni siquiera que existía el bono social", comentó el voluntario, subrayando la sorpresa y desconocimiento generalizado entre la comunidad. La observación resaltó la importancia de las actividades informativas de Cruz Roja, ya que, sin estas intervenciones, muchos beneficiarios ignorarían una ayuda que podría aliviar su carga económica.

- Proceso de solicitud y barreras.

Los/as residentes expresaron preocupaciones sobre la complejidad del proceso de solicitud y los requisitos necesarios para acceder al bono social. Las barreras burocráticas y la documentación requerida fueron

mencionadas como desafíos significativos. Según el voluntario, "las preguntas más comunes eran sobre los requisitos necesarios para acceder al bono social y el proceso de solicitud". Esta burocracia y complejidad no solo desanima a los/as potenciales solicitantes, sino que también puede resultar en solicitudes incompletas o incorrectamente presentadas, aumentando así la tasa de rechazos. Esto pone de manifiesto la necesidad de simplificar el proceso y proporcionar asistencia personalizada para ayudar a los/as residentes a completar sus solicitudes correctamente.

- Interés y preocupaciones de los visitantes.

Los/as residentes del barrio Delicias mostraron un gran interés en el bono social y expresaron diversas preocupaciones, principalmente relacionadas con los costos de la energía y cómo acceder a la ayuda disponible. "Muchas personas se acercaron a nuestras mesas con curiosidad y ganas de saber más", relató el voluntario. Esta reacción positiva demuestra que, aunque inicialmente desinformada, la comunidad está ávida de aprender y aprovechar los recursos disponibles. Las preocupaciones específicas sobre los costos de la energía, especialmente entre las mujeres con familias a su cargo, resaltan la urgencia y relevancia de la intervención de Cruz Roja en estas áreas vulnerables.

- Diferencias de género en el conocimiento y acceso.

Se observaron diferencias significativas en la participación y las preocupaciones entre hombres y mujeres. Las mujeres parecían estar más preocupadas por los costos de la energía y eran más activas en buscar información, pero también enfrentaban más barreras. "Las mujeres, especialmente aquellas con familias a su cargo, mostraban más preocupación por los costos de la energía y eran más activas en buscar información y ayuda", señaló el voluntario. En contraste, los hombres, aunque inicialmente menos informados, una vez que recibían la información, parecían más dispuestos a iniciar el proceso de solicitud. Estas diferencias de género deben ser consideradas en el diseño de políticas y actividades informativas, asegurando que ambos géneros reciban el apoyo necesario y que las barreras específicas sean abordadas adecuadamente.

- Impacto de la actividad del bono social.

La actividad de Cruz Roja tuvo un impacto positivo al aumentar el conocimiento sobre el bono social entre los/as residentes del barrio Delicias y proporcionarles una vía para obtener ayuda con sus facturas de energía. "La respuesta fue bastante positiva. Muchas personas se acercaron a nuestras mesas con curiosidad y ganas de saber más", afirmó el voluntario. Aunque la actividad duró solo dos semanas, logró informar a muchas personas que no sabían sobre el bono social. Este resultado subraya la efectividad de las actividades informativas breves, aunque también destaca la necesidad de continuar con estos esfuerzos de manera constante para mantener y aumentar el nivel de conocimiento en la comunidad.

- Recomendaciones para futuras actividades.

El voluntario sugirió aumentar la difusión de información de manera constante y simplificar el proceso de solicitud del bono social. También recomendó ofrecer más apoyo personalizado para ayudar a los/as residentes. "Recomendaría aumentar la difusión de información de manera constante, no solo en actividades puntuales", comentó el voluntario. Simplificar el proceso de solicitud y proporcionar más apoyo personalizado, tal vez a través de asesorías individuales o talleres prácticos, podría hacer una gran diferencia. Estas recomendaciones indican que, aunque las actividades actuales son efectivas, existe un margen considerable para mejorar y ampliar su alcance, asegurando que un mayor número de personas vulnerables puedan beneficiarse del bono social.

6. CONCLUSIONES

- Grado de conocimiento y acceso al bono social.

Para evaluar si se cumple la hipótesis general de que el conocimiento y el acceso al bono social son limitados entre las personas entrevistadas, podemos considerar los siguientes puntos. En cuanto al grado de conocimiento y acceso al bono social, los datos muestran que un porcentaje significativo de los/as residentes que tienen conocimiento sobre esta herramienta han logrado acceder a él. Específicamente, se observó que aquellos con mayor conocimiento sobre el programa tenían una tasa de acceso más alta comparada con aquellos que desconocían su existencia.

Las encuestas indican que un 45.3% de los/as encuestados/as cumplen con los requisitos del bono social y han accedido a él, mientras que un 41.5% no cumplen los requisitos y un 13.2% no saben/no contestan. Este último grupo representa una oportunidad para mejorar la tasa de acceso a través de más información y educación.

Las entrevistas revelan que muchos residentes del barrio Delicias no tenían conocimiento previo sobre el bono social. Las actividades informativas realizadas por Cruz Roja han sido esenciales para aumentar el conocimiento y, por ende, el acceso al Bono.

Se destaca que las mujeres, especialmente aquellas con familias a su cargo, son más activas en buscar información y ayuda una vez que conocen el programa, lo que incrementa sus probabilidades de obtener el bono.

El voluntario observó que los/las residentes que participaron en las actividades informativas mostraron una mayor disposición a iniciar el proceso de solicitud del bono social.

Tanto los datos cuantitativos como las entrevistas cualitativas indican una relación entre el conocimiento del bono social y el acceso efectivo al mismo. Las actividades informativas han demostrado ser un factor clave para aumentar el conocimiento y, en consecuencia, el acceso al bono social.

Los/las residentes informados/as sobre el bono social en talleres y campañas informativas han mostrado una mayor tasa de acceso, confirmando que el conocimiento es un determinante crucial para su posesión.

A pesar del aumento del conocimiento gracias a las intervenciones de Cruz Roja, aún existen barreras burocráticas y de documentación que dificultan el acceso, sugiriendo que no es suficiente por sí solo, sino que se necesita simplificar el proceso de solicitud.

Según el análisis cuantitativo y cualitativo realizado, se concluye que la hipótesis se cumple: tanto el conocimiento como el acceso al bono social son limitados entre las personas entrevistadas en el barrio de Delicias de Zaragoza. Un mayor conocimiento del bono social está asociado con una mayor tasa de acceso y posesión del bono.

Para evaluar si la mayoría de los/as residentes del barrio Delicias tienen un conocimiento limitado o nulo sobre el bono social, lo que afectaría negativamente su capacidad para solicitar y beneficiarse de este recurso, consideramos los siguientes puntos:

En el análisis de datos, se encontró que un porcentaje significativo de los encuestados no tiene conocimiento sobre el bono social.

Datos específicos como "Más de 3 de cada 5 visitantes (65,4%) dicen no conocer el bono social" refuerzan la afirmación de que la mayoría tiene un conocimiento limitado o nulo sobre este recurso.

De aquellos/as que conocen el bono, solo una parte ha logrado acceder efectivamente al mismo. Datos como "12,3% tiene el bono social, 86,5% no lo tiene, y 1,3% no sabe/no contesta" indican que el conocimiento limitado afecta la capacidad de beneficiarse de este recurso.

Las entrevistas revelan que una gran parte de los/as residentes del barrio Delicias no conocía el bono social antes de las intervenciones de Cruz Roja. Descripciones como "Muchos residentes no sabían ni siquiera que existía el bono social" confirman la falta de conocimiento.

La falta de conocimiento previo fue un obstáculo significativo para que los/as residentes pudieran acceder a los beneficios del Bono, como lo observó el voluntario en la entrevista.

Tanto los datos cuantitativos como las entrevistas cualitativas indican que la mayoría de los/as residentes tiene un conocimiento limitado o nulo sobre el bono social. Esto afecta negativamente su capacidad para solicitar y beneficiarse del recurso.

La falta de conocimiento es una barrera principal que impide a los/as residentes acceder a la herramienta. Esto se refleja en la baja tasa de posesión del bono entre aquellos que no están informados, por ende, el desconocimiento tiene un impacto negativo.

Según el análisis cuantitativo y cualitativo, se concluye que la mayoría de los/as residentes del barrio Delicias tienen un conocimiento limitado o nulo del bono social, lo que afecta negativamente su capacidad para solicitar y beneficiarse de este recurso.

- Causas para no acceder al bono social (barreras).

En el análisis cualitativo de las entrevistas se identifican diferentes barreras. La complejidad del proceso de solicitud; las entrevistas revelan que el proceso de solicitud es percibido como complicado y burocrático. Muchas personas se sienten desanimadas por la documentación y los procedimientos necesarios. La falta de información; a pesar de las actividades informativas, aún hay residentes que no conocen completamente los beneficios y el proceso del bono social. Y finalmente, los problemas administrativos: la falta de ciertos documentos, como el pasaporte en vigencia o el certificado de empadronamiento, son barreras frecuentes que los/as beneficiarios/as deben superar.

La hipótesis plantea que una proporción considerable de los/as residentes del barrio Delicias que intentan acceder al bono social cumplen con los requisitos establecidos. Pero las causas que impiden el acceso son la falta de conocimiento sobre el proceso de solicitud, barreras burocráticas, y criterios de elegibilidad estrictos que no consideran adecuadamente las realidades socioeconómicas de los solicitantes. Los datos y las entrevistas respaldan esta hipótesis por las siguientes razones:

Las barreras administrativas y burocráticas: 1 de cada 4 no cumple con los requisitos de renta, y un 6,3% no tiene pasaporte en vigencia. Estas barreras son significativas y afectan directamente la capacidad de los/as residentes para acceder al bono social.

Aunque el porcentaje es menor (3,8%), todavía hay una porción de la población que desconoce qué es el bono social, lo cual puede deberse a una difusión insuficiente de la información.

Las entrevistas resaltan que los procesos de solicitud son complicados y desaniman a los/as solicitantes, confirmando la presencia de barreras en el proceso de solicitud y aprobación.

La hipótesis se cumple: un porcentaje significativo de los/as residentes del barrio Delicias que conocen el bono social no lo poseen debido a diversas barreras en el proceso de solicitud y aprobación. Los datos cuantitativos y cualitativos confirman que las barreras administrativas, la falta de información y la complejidad del proceso de solicitud son factores importantes que impiden a los/as residentes beneficiarse del bono social.

- Diferencias en el conocimiento y acceso al bono social según el sexo.

En el inicio de este trabajo se pensó que podría existir diferencias significativas en el conocimiento y acceso al bono social entre hombres y mujeres en el barrio Delicias. Las mujeres enfrentarían mayores obstáculos debido a roles de género tradicionales, responsabilidades familiares, y menor acceso a información y recursos. Pero, la hipótesis se cumple parcialmente.

Existen diferencias en el conocimiento y acceso al bono social entre hombres y mujeres en el barrio Delicias, pero estas diferencias no son extremadamente significativas. Las mujeres muestran un mayor conocimiento y posesión del bono social, lo cual puede estar relacionado con roles de género y responsabilidades familiares que las motivan a buscar más información y recursos. Sin embargo, las barreras específicas enfrentadas por las mujeres, tales como roles tradicionales y responsabilidades familiares, no son claramente evidentes en

los datos proporcionados. Por lo tanto, aunque hay diferencias, estas no parecen ser atribuibles únicamente a roles de género tradicionales y responsabilidades familiares, sino posiblemente a una combinación de factores sociales y económicos.

7. IMPLICACIONES PARA LA INTERVENCIÓN.

Si hablamos del perfil de la mayoría de los/as encuestados/as (personas de tercera edad y familias migrantes) podemos destacar dos aspectos importantes. Por un lado, España está formada por una población envejecida y, a su vez, la pobreza energética afecta gravemente a las personas mayores, identificándolas como usuarios vulnerables. Este colectivo se ve gravemente afectado por las consecuencias de este problema social que incide directamente en su salud.

Por otro lado, en la ciudad de Zaragoza, la población extranjera asciende a 110.757 personas, lo que representa el 16% de la población (Ayuntamiento de Zaragoza, 2021). Aunque la encuesta se ha realizado en el barrio Delicias, que cuenta con una gran proporción de población extranjera, es necesario tomar este barrio como muestra para abordar las necesidades específicas de esta población en relación con la pobreza energética.

Ambos grupos son mencionados en numerosos estudios como vulnerables debido a su dificultad para mantener una temperatura adecuada en el hogar, evidenciando una clara desigualdad energética. Los datos extraídos de la encuesta resaltan a estos grupos como los principales perjudicados por la pobreza energética y los principales grupos que requieren atención de las políticas públicas y las iniciativas sociales para combatir este problema.

En cuanto al acceso al bono social, como ya se ha desarrollado antes, los/as solicitantes deben cumplir con ciertos criterios. El proceso de solicitud incluye la presentación de formularios específicos junto con la documentación que acredite la situación económica y familiar del solicitante.

Los estudios previos han identificado varias barreras en el acceso al bono social. Por ejemplo, la complejidad de la documentación requerida y la falta de apoyo durante el proceso de solicitud son problemas comunes (BMC Public Health, 2022). Además, la falta de acceso a internet en algunos hogares dificulta la presentación de solicitudes online.

El acceso a la información sobre el bono social se proporciona a través de diversas vías, incluyendo líneas telefónicas de ayuda, oficinas de atención al público, y sitios web oficiales. Sin embargo, la efectividad de estos canales varía y puede no ser suficiente para alcanzar a todos los potenciales beneficiarios.

En 2020, se recibieron aproximadamente 1,5 millones de solicitudes para el bono social, de las cuales el 20% fueron rechazadas por no cumplir con los requisitos necesarios (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2021).

Dado estos estudios, desde el trabajo social se debería proporcionar acompañamiento en el proceso de solicitud, ofreciendo más apoyo a los/as solicitantes a través de servicios comunitarios, como centros de asesoramiento y talleres informativos, y tecnológicos, como plataformas online y asistencia virtual.

Incorporar estas formas de apoyo puede hacer que el proceso de solicitud del bono social sea más accesible y eficiente para todos los/as solicitantes, especialmente para aquellos que enfrentan barreras adicionales.

Además, las causas de que los/as residentes del barrio no puedan acceder se puede entender mediante estudios previos que identifican varias barreras comunes que dificultan la efectiva difusión de información sobre beneficios sociales.

En cuanto a la falta de conocimiento y conciencia, muchas personas desconocen la existencia de ayudas como el bono social debido a una falta de campañas de información adecuadas. Incluso cuando se realizan campañas, estas no siempre llegan a todos los segmentos de la población, especialmente a los más vulnerables (BMC Public Health, 2022).

A su vez, la información sobre cómo acceder a estos beneficios suele ser compleja y difícil de entender para las personas con bajos niveles de alfabetización o para aquellos que no dominan el idioma local. Esto puede desalentar a potenciales beneficiarios de solicitar la ayuda disponible (Academic.oup.com, 2021).

La elección de los canales de comunicación también puede ser una barrera. Muchos programas dependen de medios digitales o impresos que no siempre son accesibles para personas mayores o en zonas rurales. Estudios han mostrado que el uso de medios comunitarios y la implicación de organizaciones locales puede mejorar la eficacia de la difusión de información (BMC Public Health, 2022).

A menudo, los recursos destinados a la difusión de programas sociales son limitados, lo que resulta en campañas de alcance reducido. Esto se traduce en una menor visibilidad y conocimiento del programa entre los potenciales beneficiarios (BMC Public Health, 2022).

Finalmente, una de las razones que puede explicar las diferencias en el conocimiento y acceso a esa herramienta según el sexo es la relación entre la pobreza energética y la feminización de la pobreza. Según la encuesta de hogares a 1 de enero de 2020, publicada por el Instituto Aragonés de Estadística, en la provincia de Zaragoza hay 398.400 hogares, de los cuales 37.700 son monoparentales. Cabe destacar que 29.800 de estos son núcleos monoparentales encabezados por mujeres a cargo de uno o más hijos. Este dato es relevante para explicar el resultado del estudio y su relación con la feminización de la pobreza, así como la destacada presencia de la figura de la mujer en la pobreza energética.

Estos datos relacionados con el bono social indican que las mujeres tienen una mayor tasa de acceso a esta herramienta porque existe un mayor número de familias monoparentales encabezadas por mujeres. Esto les permite acreditar que su unidad de convivencia está integrada por un único progenitor y, al menos, un menor.

Esto subraya la necesidad de considerar medidas específicas de apoyo para estos hogares en las políticas de acceso al bono social.

El trabajo social.

La figura del trabajador/a social puede mejorar significativamente la implementación y el acceso al bono social de energía a través de varias estrategias clave. Los/as trabajadores/as sociales pueden proporcionar apoyo directo a las familias vulnerables, ayudándoles a comprender los requisitos y el proceso de solicitud del bono social. Esto incluye asegurarse de que los/as solicitantes presenten toda la documentación necesaria de manera correcta, evitando rechazos debido a errores administrativos.

Realizar talleres y campañas informativas es fundamental para aumentar el conocimiento sobre el bono social y sus beneficios. Esto es especialmente importante en áreas con alta incidencia de pobreza energética, donde muchas personas pueden no estar al tanto de las ayudas disponibles.

Los/as trabajadores sociales pueden supervisar y realizar un seguimiento continuo de las solicitudes del bono social. Esto les permite identificar y resolver rápidamente cualquier problema que surja durante el proceso de aprobación, aumentando la tasa de éxito en la obtención de la ayuda.

Facilitar el acceso a otros recursos y servicios sociales puede complementar el bono social. Por ejemplo, los/as trabajadores/as sociales pueden conectar a las familias con programas de mejora de la eficiencia energética en los hogares, lo que puede reducir las facturas de energía a largo plazo.

Los/as trabajadores/as sociales pueden actuar como defensores de los/as beneficiarios, comunicando sus necesidades y barreras a los responsables políticos. Esto puede conducir a mejoras en las políticas energéticas y en los procedimientos administrativos del bono social, haciéndolos más accesibles y efectivos. En estas acciones, los/as trabajadores/as sociales pueden ser cruciales para asegurar el acceso de familias vulnerables al bono social de Energía, aliviando así la pobreza energética en la población y mejorando su calidad de vida.

8. BIBLIOGRAFÍA.

- Academic.oup.com. (2021). Barriers in the dissemination of information about social benefits. Pain Medicine. Recuperado de <https://academic.oup.com/painmedicine/article/22/11/2584/6261771>.
- Arenas Pinilla, E. M., Barrella, R., Burzaco Samper, M., Cabrera Cabrera, P. J., Centeno Hernández, E., Escribano Alonso, M. E., ... & Sanz Bayón, P. (2019). La pobreza energética en España.
- Aranda, J., & Martínez, D. (2019). Guía de Autoconsumo eléctrico en la ciudad de Zaragoza. Fundación CIRCE. Asociación de Ciencias Ambientales. (2023). ¿Qué es la pobreza energética? Recuperado de <https://www.cienciasambientales.org.es/index.php/ique-es-la-pobreza-energetica>.
- Barrella, R., & Blas-Álvarez, L. (2024). Unpacking the energy crisis impact with a multidimensional vulnerability index: A granular analysis of the Spanish case. GeoJournal, 83, 34-35. <https://doi.org/10.1007/s10708-024-11031-8>
- BMC Public Health. (2022). Dissemination of public health research to prevent non-communicable diseases: a scoping review. BMC Public Health
- Bouzarovski, S., & Petrova, S. (2015). A global perspective on domestic energy deprivation: Overcoming the energy poverty–fuel poverty binary. Energy Research and Social Science, 10, 31–40. <https://doi.org/10.1016/j.erss.2015.06.007>Revista De La Facultad De Derecho, (102).
- Bruel i Carreras, A., & Gende Feely, S. (2018). Vulnerabilidad social y pobreza energética. ICADE. Revista De La Facultad De Derecho, (102). <https://doi.org/10.14422/icade.i102.y2017.004>
- Cruz Roja. (2018, febrero 23). Cruz Roja lanza un llamamiento contra el cambio climático y la pobreza energética. Cruz Roja Española. [Cruz Roja lanza un llamamiento contra el cambio climático y la pobreza energética - Cruz Roja](#)
- Cruz Roja. (2019). La lucha contra el cambio climático y la pobreza energética está en nuestras manos. Aragón 2019 Primer Semestre Nº 1.019.
- Cruz Roja. (2021, marzo 9). Hablemos de pobreza energética. Recuperado de <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/-/pobreza-energetica>
- Cruz Roja. (2022, 15 de noviembre). BP se vuelca con la pobreza energética. <https://www2.cruzroja.es/-/bp-se-vuelca-con-la-pobreza-energ-c3-a9tica>
- Cruz Roja & ECODES. (2023, mayo). Análisis del impacto proyectos de lucha contra la pobreza energética. 2022.
- Cruz Roja. (2024, enero 24). Formación sobre pobreza energética.
- Cruz Roja, & Endesa. (s.f.). bono social con la colaboración de Cruz Roja y Endesa. Recuperado de https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/2436882320/DIPTICO-CRUZ-ROJA-ENDESA_compressed.pdf/ea2304c9-8b3e-c9cc-e41a-5de0a6959ead?t=1712921999700
- ECODES. (s.f.). ¿Qué es la pobreza energética? Recuperado de <https://ecodes.org/hacemos/energia-y-personas/cultura-energetica-y-pobreza-energetica/ni-un-hogar-sin-energia/que-es-la-pobreza-energetica>
- Fuel Poverty Group. (2014, 28 de julio). Conseqüències directes de la pobresa energètica. Recuperado de <https://energiajusta.org/consecuencias-pobreza-energetica/>
- Fuel Poverty Group. (2014, 30 de julio). Conseqüències indirectes de la pobresa energètica. Recuperado de <https://energiajusta.org/consecuencias-indirectas-pobreza-energetica/>
- Geddes, I., Bloomer, E., Allen, J., & Goldblatt, P. (2011). The health impacts of cold housing and fuel poverty. Marmot Review Team.
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). Encuesta Continua de Hogares (ECH). Datos referidos a 1 de enero del 2020. Recuperado de <https://www.ine.es/jaxi/Datos.htm?path=/t20/p274/serie/def/p03/l0/&file=03015.px>

- Instituto Aragonés de Estadística. (2021). Encuesta continua de hogares. A 1 de enero de 2020. Recuperado de https://www.aragon.es/documents/20127/1909615/20210407_comunicado_ECH2020.pdf/40b1caf8-1f10-f723-1beb-3a089f7798c2?t=1617792571471
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (s.f.). bono social de Electricidad. Recuperado de <https://www.bonosocial.gob.es/#inicio>
- Ministerio para la Transición Ecológica. (2019). Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024. https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ministerio/planes-estrategias/estrategia-pobreza-energetica/estrategianacionalcontralapobrezaenergetica_tcm30-502982.pdf
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (2021). Informe anual sobre el bono social.
- Observatorio de Ocupaciones. (2023). Informe del mercado de trabajo: Datos 2022 de Zaragoza. Servicio Público de Empleo Estatal.
- Pablo, S. B. (2019, 1 octubre). Pobreza energética en España: aproximación jurídica y económica a sus causas y causantes (Energy Poverty in Spain: Legal and Economic Approach to Its Causes). <https://ssrn.com/abstract=3525769>
- Sarasola, J. L., Montero, L. P., & Fernández, E. S. (2016). La pobreza energética como problema social. Hekademos: Revista Educativa Digital, 19, 76-87. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6280718.pdf>