



5. NECESIDADES Y DEMANDAS

El concepto de necesidad, aunque pueda constituir un punto de encuentro teórico, se interpreta en realidad de distintas maneras y a veces de formas muy confusas. También en su clasificación individualmente o por grupos, resulta difícil encontrar una coincidencia, ya que a veces se designan con términos distintos a pesar de que se haga referencia a contenidos comunes. De las diferentes interpretaciones de la necesidad, se deduce que el individuo, en el ámbito de los grupos de los que forma parte, tiende a realizar el equilibrio, comprendido y augurado en el sistema de valores de dichos grupos y de sus modelos de vida.

Por consiguiente es preciso considerar simultáneamente:

- a) los valores, los ideales y los estímulos que hay que realizar y satisfacer;
- b) la tensión del individuo y o del grupo hacia las cosas que dan el equilibrio implicado en los valores y en los ideales sociales del grupo;
- c) las cosas, es decir, los objetos hacia los que tiende el individuo o el grupo;
- d) la reproducción constante de esta búsqueda de equilibrios;
- e) la relatividad de esta tensión para las categorías que expresan y encarnan los valores y finalidades sociales correspondientes.

La necesidad se define como tensión de un organismo, de un individuo, o de un grupo, orientada a encontrar una solución concreta (objeto/ satisfactor) que reconstituya un equilibrio comprometido por una carencia. El problema principal es verificar si la solución concreta para superar la tensión y satisfacer los motivos que la han determinado es adecuada. Es imposible aislar la etapa abstracta y natural de la penuria y determinar lo que la gente necesita para vivir. El mínimo vital es con frecuencia el mínimo de consumo impuesto.

Otro aspecto de la necesidad es su inducción en los individuos por la lógica interna del sistema, no como fuerza consumativa sino como fuerza productiva requerida para el funcionamiento del mismo sistema, para su proceso de reproducción y supervivencia. En esta posición se reflejan las necesidades sociales, a través de los objetos que se escogen y se miden para satisfacer la tensión comprendida en la necesidad. Son objetos y modelos que pueden manipularse con mayor facilidad.

Se hace necesario precisar y distinguir en términos concretos las necesidades primarias, humanas y sociales, según las categorías sociales de una sociedad, su cultura y las etapas de la misma, para captar cuáles son las necesidades verdaderas, no manipuladas, relacionadas directamente con las situaciones y los valores vividos por los individuos y por cada una de las categorías sociales.

Una de las reservas que suele manifestarse contra el concepto de necesidad es la limitada posibilidad de utilizarlo empíricamente, o lo que es peor todavía, utilizarlo según unos criterios que reducen su uso a una cobertura y justificación del consumismo, ello sucede sobre todo cuando se identifica la necesidad sobre la base de las demandas que manifiestan los individuos. Demanda y necesidad no se identifican, es preciso distinguir entre necesidad y objeto satisfactor, pues si la atención se centra en la necesidad que hay que resaltar y satisfacer es con la definición del objeto como puede concretamente lograrse la superación del estado de malestar que produce la necesidad, constituyéndose así el objeto en una respuesta proporcional a la demanda.

Esta necesidad-objeto puede ser material, como el alimento, la vivienda, la organización del espacio vital; pero también no material, como la consecución de ciertas metas o de determinados valores.

Por otra parte la necesidad-objeto corresponde a un elemento externo indispensable, bien para el funcionamiento del organismo, como el alimento; bien para la vida social de una persona en función de su posición, como una vivienda adecuada; bien para que un grupo social pueda sobrevivir y mantenerse en equilibrio dentro de una estructura social, como un sistema de protección, etc.

En definitiva el problema operativamente importante consiste ante todo en identificar concretamente las necesidades que indican situaciones de carencia (real o potencial) para las diversas clases sociales, para las diferentes familias, para los distintos tipos de personas.

En relación con los conceptos anteriores (Heller: 1978)¹ insiste en que las necesidades no son un *stock*, las carencias deben ser razonadas en términos de *flujo*, pues ellas se han acumulado en un proceso histórico bastante extenso. Si solamente se tratara de allanar los *déficits* sociales en un momento determinado, sin duda, se podrían plantear los montos de inversión necesarios para este efecto. Esto no es pertinente ya que no se trata de problemas que se resuelven circunstancialmente.

Cuando se afirma que el nivel mínimo y objetivo de las necesidades deben ser garantizados, en realidad se está aludiendo a un criterio impreciso, que no es operacionalizable de manera uniforme para toda la población. Las necesidades necesarias (concepto descriptivo), son aquellas necesidades surgidas históricamente y no dirigidas a la mera supervivencia, en la cual el elemento cultural, el moral y la costumbre son decisivos y cuya satisfacción es parte constitutiva de la vida “normal de los hombres pertenecientes a una determinada clase de una determinada sociedad”. Según esta interpretación el concepto de “necesidades necesarias”, es extraordinariamente importante. Las necesidades necesarias son distintas según las épocas. (Heller: 1978).



5.1. Necesidades, pobreza y exclusión

La pobreza, la exclusión y la vulnerabilidad², en cuanto comprende la amplísima zona que las personas y los colectivos recorren antes de llegar a los extremos de ambas expresiones, llevan ineludiblemente a la consideración de las necesidades, las demandas y los problemas sociales.

Hablar de “necesidad” es hacer referencia a un estado de carencia de aquello que consideramos útil, positivo para el desarrollo personal y la integración social; es una tendencia natural en los seres humanos hacia la consecución de los medios que precisa y construye para su realización y que se manifiesta cuando se da una carencia o limitación en los medios para satisfacer las aspiraciones humanas.

La insatisfacción de carencias determinantes para el desarrollo de las personas hace que muchos grupos sociales vivan procesos de aislamiento social que conllevan la privación de las posibilidades laborales, económicas, políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan” (Giner; Lamo de Espinosa; Torres, 1998). Es importante señalar que las personas que viven procesos de exclusión social no sufren sólo necesidades de tipo económico. Éstas pueden incluir la discriminación, desigualdad, política u otras formas de opresión y dominación, ausencia de títulos, la indisponibilidad del mínimo de cosas necesarias requeridas para la supervivencia económica o biológica, definida por la propia cultura; igualmente, todas las formas de privación, indigencia, hambre, desnutrición, falta de abrigo, mala salud y exclusión de oportunidades educacionales, etc. (Illich 1997:253).

Algunas personas y colectivos sociales manifiestan dificultades para seguir la velocidad de las exigencias de adaptación. Se trata de grupos de personas que precisan atención desde las instituciones con la finalidad de potenciar su autonomía y desenvolvimiento social.

La insatisfacción de las distintas necesidades, debido a la amplitud de este proceso no siempre es evidente: personas que parecen vivir perfectamente integradas en su entorno, pueden padecerlo.

Hay formas de aislamiento que conducen a privaciones sociales. La exclusión y la marginación no están asociadas en muchos casos a necesidades económicas, sino a otros procesos que en ese momento social se consideran marginales, por ejemplo: la violencia de género provoca exclusión social y se da en todas las clases sociales de las más favorecidas a las más deprimidas económicamente.

La exclusión, como expresión de insatisfacción de múltiples necesidades, se entiende en la actualidad como un proceso dinámico que implica, además del factor económico y laboral los siguientes factores (Rubio y Monteros, 2002):

- Debilitamiento de los apoyos y redes sociales (incluidas relaciones de parentesco, vecindad).

- Desajustes o fracturas en la salud física o psíquica de los individuos y las familias.
- Carencias educativas y de formación profesional.
- Influencia que los cambios socioculturales pueden tener sobre el individuo.
- Dificultades de acceso a la vivienda.
- Dificultades para acceder a recursos públicos.
- Evolución de los fenómenos demográficos y migratorios.

El origen del proceso de exclusión puede hallarse en las carencias producidas en dos ejes fundamentales de la persona: el eje de la integración laboral y económica y el eje social, familiar, relacional³.

Entre los colectivos desfavorecidos, se habla cada vez más de los “nuevos excluidos”, que precisan ayuda institucional para satisfacer sus necesidades. Entre éstos se encuentran según los responsables de Cáritas, los inmigrantes extracomunitarios, las personas sin hogar, las personas mayores y las personas que se encuentran excluidas del mercado laboral ordinario. (EL PAIS, 20 de junio de 2003).

5.2. Demandas sociales

Las necesidades y aspiraciones, en sí mismas, no generan acciones para su satisfacción. La condición necesaria, aunque no suficiente, para que los requerimientos humanos susciten respuestas institucionales, es que se manifiesten mediante demandas.

Cuando se define y legitima una necesidad en un contexto social determinado, se le exige también que provea de los medios adecuados para su satisfacción. En la actualidad, los ciudadanos hemos interiorizado en sociedad el concepto de Bienestar Social, y conocemos cuáles son nuestros derechos y las responsabilidades del Estado en su garantía. Pero también como ciudadanos, reconocemos la capacidad limitada del Estado en la resolución total de las necesidades sociales; es más, reivindicamos nuestra responsabilidad personal, civil, en su satisfacción y nos movilizamos por ejemplo, como voluntarios, promoviendo asociaciones, etc. Nuestra reflexión nos lleva también a detectar rápidamente la ingente cantidad de necesidades sociales que todavía permanecen en nuestro entorno.

Las demandas, aun con sus limitaciones, constituyen la expresión de las necesidades y las expectativas de las personas, de las familias y de las comunidades, resultantes de las condiciones de vida y de las valoraciones aportadas por la población. La demanda tiene muchas dimensiones que es necesario tener en cuenta⁴. Por tanto el estudio y las intervenciones habrán de considerar los niveles que se



refieren a los problemas y demandas sociales de determinadas partes del territorio, de determinadas franjas de población y de los distintos sectores.

La carencia de afecto, seguridad, apoyo emocional, no tiene por qué hacerse explícita en una demanda, de manera que las demandas no reflejan automáticamente las necesidades: puede ser que en ciertos casos las carencias o privaciones no sean percibidas por quien las padece o por la sociedad; cabe la posibilidad de una percepción alterada de las necesidades y aspiraciones iniciales y también, las necesidades pueden magnificarse cuando se elaboran en forma de demanda (ancianos que demandan una plaza residencial urgente aludiendo a la incapacidad de cuidarse por sí mismos y lo que precisan realmente es compañía).

Objetivar la exigencia de respuesta por parte de la sociedad es prácticamente imposible, ya que las necesidades responden a condicionamientos personales y culturales en permanente transformación; por ello las instituciones, articulan diferentes métodos de análisis y diagnóstico de demandas y necesidades, con la finalidad de prevenir su agudización y organizar los recursos precisos.

En cada sociedad, las necesidades se definen (Rubio y Varas 1997) en función de los recursos y medios disponibles para afrontar un problema. Influyen, también, como configuradores de la transformación de los requerimientos sociales otros agentes de socialización en general, adquiriendo un relieve especial los medios de comunicación y las fuerzas políticas que crean determinadas necesidades, generan expectativas en sus programas que prometen satisfacer y obvian otras que, sin embargo, existen.

De esta forma, los grupos sociales van influyendo en la construcción de necesidades y generando posteriormente los recursos para satisfacerlas. Cuando se nos presenta una necesidad o aspiración humana insatisfecha podemos encontrarnos ante un problema social.

5.3. Problemas sociales

El concepto de problema social es también, un término complejo porque seguimos moviéndonos en el terreno de lo relativo: lo que supone un problema social para un contexto o una colectividad, para otros no lo es. Habitualmente se utiliza este término para mencionar carencias o situaciones conflictivas que afectan a un grupo social numeroso y que obligan a las instituciones a su prevención, diagnóstico y tratamiento. En la mayoría de las ocasiones se habla de problemas sociales cuando su incidencia es novedosa o genera alarma social (incremento del desempleo y de la población en paro, aumento de familias en situación de pobreza, etc.); el paso siguiente suele consistir en la reclamación de intervención por parte de la sociedad.

En resumen, el concepto de necesidad, demanda y problema social irá vinculado al desarrollo social y a su vez, a los elementos que caractericen ese momento histórico.

5.4. Información sobre necesidades y demandas sociales en la provincia leonesa

Se incluyen brevemente algunos datos sobre necesidades y demandas de mayor relieve, entre las presentadas por los usuarios en algunos servicios de atención social de León y provincia con implantación en todo el territorio provincial: Los CEAS (Centros de Acción Social), Cáritas Diocesana de León y Cáritas Diocesana de Astorga. La información se ha obtenido a través de consultas y entrevistas con los profesionales y aportan principalmente, aunque no de forma excluyente, datos cualitativos.

5.4.1. Centros de Acción Social

Tabla 5.1: CEAS de ayuntamientos superiores a 20.000 habitantes

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
El Bierzo				
Ponferrada CEAS 2/4	Mayores Demandantes de ayuda económica	Información sobre servicios y prestaciones Ayuda a domicilio y teleasistencia Dependencia IMI Informes de inserción social Orientación y formación laboral	Información y asesoramiento Ayuda a Domicilio y otros servicios de apoyo a la convivencia Gestión de prestaciones y ayudas IMI Prevención e inserción social	Distancias movilidad desplazamientos Aumento volumen de trabajo



Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
Tierras de León				
León CEAS 5/7	Mayores (prioritario en todos los CEAS)	Ayuda a domicilio y teleasistencia, hogares de día y residencias Valoración de la dependencia y correspondientes prestaciones	IMI Información y orientación Ayudas de emergencia Programa de alimentos Juguetes en Navidad Ayuda a domicilio	Educación de adultos Educación familiar Apoyo familiar y convivencia: familias limitadas en sus funciones más elementales y para prevenir la marginación Cursos-Talleres Participación ciudadana (consejos sociales) Previsión de aumento significativo de demandas Insuficiencia de personal y falta de medios
	Inmigrantes	Ayuda para cobertura de necesidades básicas (alimentos) Información y orientación, búsqueda activa de empleo	Ayudas dependencia Itinerarios de inserción laboral	
	Gitanos	IMI Información Prestaciones Empleo		
	Familias Menores infractores Enfermos mentales	Apoyo familiar Información servicios y prestaciones Orientación laboral Ayuda a la convivencia		

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
Tierras de León				
S. Andrés del Rabanedo CEAS 2/3	Toda la población Cualquier sector: tercera edad Mujeres maltratadas Menores Inmigrantes Pobres necesitados de ayudas económicas y de subsistencia	Ayudas de emergencia social y económica Ayudas ley de dependencia IMI Información de recursos Programas: Mujer Infancia Inclusión social	Información Valoración orientación y asesoramiento sobre prestaciones económicas, emergencia social (alimentos, ropa) Ayudas al estudio adaptación del hogar Vivienda IMI Ayuda a domicilio y teleasistencia Animación comunitaria Apoyo a la solidaridad y cooperación social Programas de prevención e inserción social Atención a familias Situaciones de exclusión Alojamiento alternativo	Demoras en las respuestas a las solicitudes de ayuda incluidas las de emergencia Falta de recursos económicos Falta de plazas para los usuarios de los servicios Incremento de las demandas Aumento del volumen de trabajo Dificultades de los usuarios Trabas por exigencia de excesiva documentación



Tabla 5.2: CEAS en poblaciones menores de 20.000 habitantes

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
La Montaña de Luna 3/4				
Babia	Toda la población, lo considera punto de referencia más allá de su función Mayores Mujer Discapacitados	Información sobre derechos y recursos	Servicio de información y orientación servicios y prestaciones para mayores	Protección de datos
Matallana		Ayudas ley de dependencia (Ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento alternativo, centros de día, residencias)	Servicios de apoyo a la familia	Falta de plazas de residencia de carácter público
La Magdalena		Ayudas población desfavorecida: económicas, búsqueda de empleo	Animación comunitaria	Distancias
Villablino		Ayudas a asociaciones. Fomento del asociacionismo) Ocupación del ocio y tiempo libre Ayudas a la convivencia familiar Demandas implícitas de apoyo por soledad Residencias públicas de ancianos	Apoyo al voluntariado Apoyo a las asociaciones: de tercera edad, mujeres, culturales, de padres Charlas y Talleres de estimulación, grupos de autoayuda Orientación laboral	Dificultades de movilidad desplazamiento

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
La Montaña de Riaño 3/3				
Cistierna Boñar Riaño	Toda la población (es referente de información más allá de su función específica) Mayores	<p>Información sobre recursos económicos, becas, turismo social</p> <p>Ayudas económicas población desfavorecida</p> <p>Apoyo a las asociaciones</p> <p>Escasas o inexistente red de comunicaciones entre núcleos poblacionales dispersos y con la capital</p> <p>Carencia de recursos para la atención de una población cada vez más envejecida</p> <p>Redes de apoyo familiar y solidario envejecidas y debilitadas</p> <p>Escasa oferta de alojamientos alternativos</p> <p>Escasez de oferta laboral</p>	<p>Información y orientación sobre recursos disponibles, prestaciones y servicios sociales a su alcance</p> <p>Servicio de ayuda a la familia: separaciones, malos tratos, casas de acogida, aislamiento social...</p> <p>Ayuda a domicilio</p> <p>Animación comunitaria, orientación a la participación de actividades de fomento cultural, iniciativas de ocio y el empleo</p> <p>Apoyo especializado y asesoramiento en temas de tipo psicológico, jurídico y social</p> <p>Colaborar con otras entidades de ámbito público y privado sin ánimo de lucro en acciones de interés social (CRAS, asociaciones culturales, asociaciones de mujeres, etc.)</p> <p>Servicios y programas: ayuda a domicilio, apoyo a la familia y convivencia, mujer: talleres de habilidades sociales, artesanales, de memoria y coordinación, etc.</p> <p>Prevención drogodependencias</p> <p>Intervención social</p>	<p>Dispersión</p> <p>Desplazamiento principalmente para la población anciana</p> <p>Dependencia de más instituciones (Diputación, Municipio)</p> <p>Escasez de recursos</p>



Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
Tierras de León				
CEAS I León CEAS León II 1/1	Toda la población Mayores Población muy envejecida Inmigrantes Gitanos	La mayor parte relacionadas con ayuda a la dependencia (ayuda a domicilio y teleasistencia) Alojamiento alternativo Ayudas económicas población desfavorecida (menores de 65 años) Búsqueda de empleo Situaciones de maltrato Fomento del asociacionismo Problemáticas especiales: drogas, alcoholismo, prostitución	Servicios de información y orientación sobre prestaciones económicas Ayuda a domicilio y teleasistencia Animación comunitaria	Demandas (2.500/año) Se prevé un aumento significativo Incrementos en atención a los mayores y en ayudas económicas de toda la población

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
Astorga 2/2				
Astorga Ribera del Órbigo	Mayores población muy envejecida, situación de viudedad Familias desfavorecidas con dificultades para realizar las actividades de la vida diaria Inmigrantes portugueses y marroquíes Etnia gitana	Valoración de la dependencia Ayuda a domicilio Teleasistencia: (personas mayores, solas, discapacitados, enfermos crónicos) Ayudas de emergencia social. IMI Información y orientación sobre otras entidades de atención específica Estructuras y servicios para la atención de las necesidades Necesidad de unirse para exigir a las Administraciones la dotación de servicios a las zonas rurales	Orientación y formación Apoyo a familias y a la convivencia Animación comunitaria Programas educar en familia Programa de integración social Programas prevención de drogas Programas promovidos por la UE; mejora de acceso a internet Programa de inserción laboral con talleres de jardinería y carpintería Programa de desarrollo rural	Aumento de demandas Horarios de atención Escasez de recursos materiales, institucionales, profesionales Dependencia de más instituciones (Diputación, municipio) Falta de espíritu comunitario Situación de progresivo despoblamiento Aislamiento y soledad de los mayores



Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
La Cabrera 2/2				
La Cabrera Puente de Domingo Flórez	Toda la población Mayores	Servicios para la tercera edad Ayudas para actividades de la vida diaria, ayuda a domicilio, residencias Malos tratos a la infancia Solicitud de Ayudas económicas Necesidades implícitas referentes a situaciones de soledad, higiene, problemas familiares Necesidades objetivas por situaciones de soledad falta de relaciones, servicios más cercanos Necesidad de centros de día punto de encuentro donde realizar actividades distintas de las habituales	Información y orientación sobre prestaciones económicas Ayuda a domicilio y teleasistencia Animación comunitaria	Dispersión Dificultades para la información

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
La Bañeza 1/1				
<p>La Bañeza</p> <p>Comprende 4 áreas:</p> <p>Área I</p> <p>Área II</p> <p>Área III</p> <p>Área IV</p>	<p>Toda la población</p> <p>Tercera edad</p> <p>Personas en situación de desempleo y precariedad económica</p>	<p>Actividades lúdica</p> <p>Ayuda a domicilio</p> <p>Ayudas ley de dependencia</p> <p>Teleasistencia</p> <p>Tercera edad</p> <p>Ayudas de emergencia</p> <p>Ayudas individuales (tercera edad, discapacidad, dependientes)</p> <p>IMI</p> <p>Apoyo a familias</p> <p>Residencias de tercera edad</p> <p>Balnearios</p> <p>Pensiones no contributivas</p> <p>En el futuro: Más ayuda a la dependencia, ayuda a domicilio y teleasistencia</p>	<p>Servicios de información y orientación</p> <p>Solicitudes ley de dependencia</p> <p>Servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia</p> <p>Solicitudes IMI para personas en situación de desempleo</p> <p>Cualificaciones de minusvalías</p>	<p>Dispersión</p> <p>Distancias</p> <p>Coordinación</p>



Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
El Páramo 1/1				
Santa María del Páramo	Mayores población muy envejecida Inmigrantes Etnia gitana	Valoración de la dependencia y correspondientes prestaciones Prestaciones económicas en aumento Demanda explícita de viviendas Demanda implícita por situaciones de transeuntismo, malos tratos, violencia de género Información y orientación de inmigrantes	Servicio de información y orientación Valoración y atención a la dependencia Centros de estancias diurnas en todos los municipios Unidad de respiro Alzheimer Promoción del voluntariado Asociacionismo de mayores Asociacionismo cultural	Distancias Exceso de demandas con proporción a la capacidad de atención Falta de personal profesional
Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
Esla Campos 2/2				
Valencia de D. Juan Mansilla de las Mulas	Toda la población Mayores Inmigrantes Gitanos	Ayudas técnicas Ayudas de emergencia Ayudas ley de dependencia IMI Programa de apoyo a familias Programas de protección a la infancia Problemas de violencia de género Demandas de residencias de tercera edad Pensiones no contributivas Asesoramiento a inmigrantes Ayudas en situaciones de enfermedad mental	Información y orientación sobre prestaciones económicas y recursos de apoyo Servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia Animación comunitaria Asociaciones mujer rural: atención a personas dependientes Centro de terapia ocupacional Asociaciones pensionistas Residencias de tercera edad Hogares del jubilado Unidades de respiro	Distancia y dispersión Dependencia de más instituciones Disponibilidad de locales Volumen de demandas y escasez de recursos

Comarcas	Usuarios	Demandas	Recursos	Dificultades
Sahagún 1/1				
Sahagún de Campos	Toda la población Tercera edad	Ayudas ley de dependencia Ayuda a domicilio Teleasistencia Vacaciones tercera edad (Imsero y Club de los 60) Residencias de mayores Centros de día Centros nocturnos Talleres Otros Recursos para la tercera edad ante el envejecimiento progresivo y en aumento	Información y orientación sobre prestaciones económicas y recursos de apoyo Servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia Animación comunitaria Cooperativa de ayuda a domicilio	Dispersión distancias Dificultades de acceso de la población anciana Límites de movilidad

5.4.2. Cáritas Diocesanas

La acción social desarrollada por Cáritas se caracteriza desde su misión, que expresa en los siguientes términos:

- Estar al servicio de las personas empobrecidas, los últimos y no atendidos.
- Promoviendo la Justicia y la Caridad.

Conscientes de que la erradicación de la pobreza no es solo trabajar por los pobres, sino crear las condiciones que hagan posible salir de ese estado.

Esta identidad marca un modelo de intervención donde confluyen cuatro dimensiones fundamentales:

- La acogida y asistencia de aquellas personas que necesiten ayuda,
- La promoción humana poniendo en marcha iniciativas y programas que resuelvan los problemas de los colectivos en situación de riesgo y vulnerabilidad social.



- La sensibilización de toda la comunidad.
- Y el ejercicio de la denuncia profética, para que trabajemos todos por un modelo de sociedad en el que se respeta la dignidad y los derechos fundamentales de todos los hombres.

La acción de Cáritas se desarrolla a través de los siguientes programas:

- Acogida y atención primaria
- Itinerarios de inserción socio-laboral
- Formación y empleo
- Infancia y Juventud
- Inmigrantes
- Intervención en medio penitenciario
- Mujer
- Enfermos y disminuidos físicos gravemente afectados
- Drogodependencias
- Ancianos
- Los sin techo
- Cooperación internacional

Las Cáritas adaptan los programas a las necesidades, demandas y recursos de cada Diócesis.

5.4.2.1. Cáritas Diocesana de Astorga

Se incluyen algunos datos estadísticos de las atenciones y el tipo de necesidades presentados el año 2009.

Dichas necesidades se corresponden con las siguientes situaciones:

- Carencia de recursos económicos
- Personas sin techo
- Población reclusa y ex-reclusa
- Violencia y malos tratos
- Mujeres con sobrecargas familiares y/o familias monoparentales
- Minorías étnicas
- Inmigrantes y refugiados no comunitarios

- Jóvenes derivados por fracaso escolar y/o con expediente o medida judicial.
- Parados de larga duración y/o parados mayores de 45 años.

Los programas que concretamente canalizan las demandas que llegan a Cáritas Diocesana de Astorga son:

- **ACOGIDA:** Es la puerta de entrada a Cáritas y uno de los momentos más importantes, atiende de forma individualizada a las personas y sus demandas y realiza la primera valoración de las situaciones de necesidad.
- **ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA DE INTEGRACIÓN:** Conocer a las familias necesitadas y las causas de sus carencias a través de *Itinerarios de Inserción.* Ayudar en sus necesidades con los recursos disponibles. Trabajar la promoción de las personas, derivando a otros servicios o recursos.

- **EMPLEO:** Informar y Orientar itinerarios personalizados de inserción:
Apoyar los procesos de acceso al empleo de los excluidos del mercado laboral
Seguimiento y acompañamiento en la búsqueda de empleo y fomentar la formación

- **INFANCIA Y ADOLESCENCIA:** Educar para la vida integrando al centro en el entorno social (familia, escuela, calle) transmitiendo conocimientos y valores que los permitan desenvolverse autónomamente en la vida.

Con la Educación de Calle se pretende intervenir sobre menores (de 14 a 18 años) que se encuentren en situación de riesgo social y cuyo punto de referencia sea la calle.

- **OPERATIVO:** Fomentar los procesos de acceso al empleo de los grupos más excluidos del mercado laboral. Pre-taller de informática.

Sensibilizar a la sociedad para favorecer la acogida, dándole el protagonismo en proceso de aceptación e integración de los más excluidos.

Coordinar las distintas acciones dirigidas al empleo.

- **MUJER:** Favorecer la autonomía personal y la responsabilidad .Facilitar la adquisición de habilidades y actitudes que fomenten la confianza y la ayuda mutua para lograr la inserción social. Fomentar la participación de la mujer en la sociedad desarrollando sus capacidades.

- **PROGRAMA EXTRANJERÍA:**

- Tramitación de documentos.
- Clases de Español.
- Sensibilización de la población para favorecer la acogida.



- **MAYORES:** Residencia “Hogar 70” para 70 personas mayores, en Fuentes-nuevas.
San Lázaro para 50 personas, en Villafranca del Bierzo
- **MINUSVÁLIDOS:** Residencia “Las Cinco Llagas” para 44 minusválidos físicos gravemente afectados, en Astorga.
- **TRANSEÚNTES** Albergue de Transeúntes “Casita de San José”, en Astorga, “San Genadio”, en Ponferrada, y otras Cáritas Parroquiales como Bembibre o La Bañeza.
- **COOPERACIÓN INTERNACIONAL:**
 - Gestión de proyectos de cooperación y desarrollo en la República Democrática del Congo y en otros Países.
 - Sensibilización de la comunidad y campañas de emergencia

Tabla 5.3: Diócesis de Astorga: programas, colectivos y demandas

Acogida	1.200 personas atendidas
Atención social básica de integración	381 personas atendidas
Cursos de formación	30 personas atendidas
Infancia y Juventud	203 personas atendidas
Empleo	305 personas atendidas
Extranjeros	318 personas atendidas
Mujeres	44 personas atendidas
Operativo	55 personas atendidas
Transeúntes	506 personas atendidas
Ancianos	120 personas atendidas
Minusvalidos	44 personas atendidas

*Las solicitudes de ayuda proceden fundamentalmente de las distintas oficinas o despachos de Cáritas en la Diócesis, Astorga, Ponferrada, La Bañeza, Cabañas, Camponaraya, Cubillos, Fabero, Molinaseca, Puente de Domingo Flórez, Toral de los Vados, Toreno, Torre, Vega de Espinareda, Las Ventas, Villadepalos y Villafranca.

**En la población extranjera están representados más de 32 países; 12 pertenecen a Latinoamérica predominando los colombianos, dominicanos y argentinos. Los inmigrantes africanos proceden de Marruecos, Cabo Verde, Nigeria, Ghana, y los de Asia están representados por Pakistán.

5.4.2.2. Cáritas Diocesana de León

Los datos que se exponen a continuación han sido recogidos de la memoria de Cáritas León correspondiente a 2009. Pueden ser igualmente adecuados a nuestras finalidades informativas, si bien habrá que tener en cuenta que la trayectoria

seguida en el presente año ha incrementado de forma exponencial las necesidades y demandas llegadas a la sede de Cáritas.

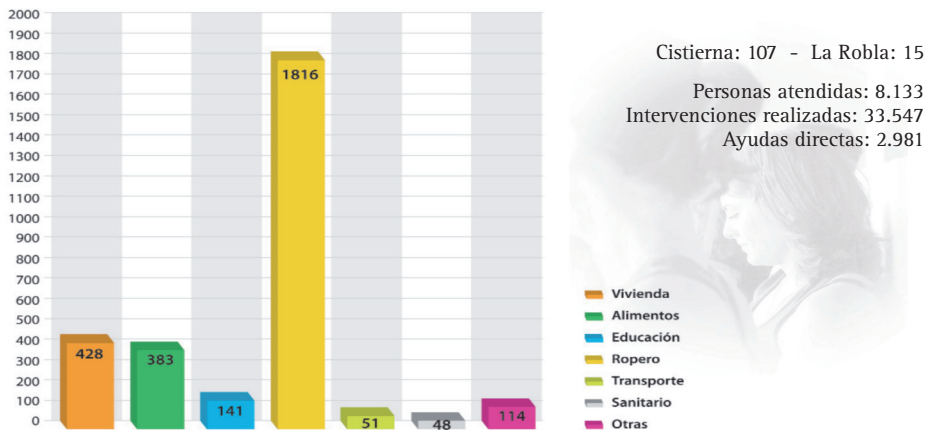
Cáritas de León atiende las necesidades sociales a través de los siguientes programas

- Acogida y atención primaria
- Drogodependencias
- Formación y empleo
- Infancia
- Inmigrantes
- Intervención en medio penitenciario
- Mujer
- Transeúntes e indomiciliados
- Cooperación internacional
- Sensibilización

ACOGIDA Y ATENCIÓN PRIMARIA

Tiene como objetivo la acogida en un espacio de escucha y orientación a las personas y familias que acuden a los despachos de Cáritas. Es aquí donde se realiza una detección de las necesidades más urgentes. Toda persona (o familia) pasa por este servicio, y es éste quien canaliza todos los recursos socio-asistenciales y promocionales que posee la Institución, o bien aconseja su derivación a otro recurso más especializado.

Gráfico 5.1: Cáritas de León. Demandas presentadas en atención primaria





INMIGRANTES

Atiende necesidades básicas, responde a las demandas de ayuda tanto en especie como de ayuda económica y no económica.

Necesidades de información, orientación, ayuda a gestiones en temas de documentación y extranjería, Otras necesidades relacionadas con el apoyo para la vivienda, inserción laboral. La ayuda exige el compromiso de participar activamente en su proceso de inserción.

PERSONAS ATENDIDAS: 8.133

- Distribución por sexo: Hombres: 36,71% Mujeres: 63,29%
- Distribución de Nacionalidades
 - Rep. Dominicana: 27,50%; Marruecos 26,40%; Colombia 9,78%;
 - Rumanía: 6,32%; Resto de nacionalidades: 30%.
- Situación Administrativa de Residencia
 - Residencia irregular: 21,52%;
 - Residencia sin permiso de trabajo: 68,35%;
 - Situación de residencia legal y residencia con permiso de trabajo: 10,13%

LA CASA DE ACOGIDA

Cubre necesidades de alojamiento, protección y promoción de mujeres inmigrantes solas o acompañadas de sus hijos en situaciones de vulnerabilidad, apoyo a la inserción socio-laboral.

- Nacionalidades: Marruecos – 5; Colombia – 4; Bulgaria – 3; Brasil – 3; Guinea Ecuatorial – 2; Camerún – 1; Ecuador – 1
- Situación documental
 - Con permiso de trabajo: 11 personas
 - Con autorización de residencia: 1 persona
 - Sin permiso de residencia: 7 personas

DROGODEPENDENCIAS

Atención a necesidades y demandas de personas drogodependientes y sus familias, relacionadas con las problemáticas familiares, laborales, sanitarias, judiciales, etc., así como los aspectos positivos (intereses, motivaciones, recursos personales, familiares,...) que poseen. Se pretende encontrar, junto con el afectado, su familia (si la tiene), profesionales, voluntarios,... las distintas posibilidades y/o alternativas que más ayudarán a crear en la persona un nuevo estilo de vida.

La línea de intervención es principalmente educativa utilizando diferentes estrategias para acercarse al afectado, a su familia, implicar a la comunidad,... y conseguir ser “punto de apoyo y referencia” para iniciar tratamientos o continuarlos.

Cáritas dispone de 4 programas:

- Captación, Acogida, Motivación y Derivación de drogodependientes para iniciar el tratamiento.
- Apoyo personal, social y familiar de drogodependientes.
- Apoyo a la reinserción social de drogodependientes.
- Trabajo en red
- Población atendida: 112
Continuidad: 78
Casos nuevos: 34
Intervenciones: 1689

ROPERO

Admisión, reciclaje, reutilización y distribución de la ropa que los leoneses donan solidariamente. Cada beneficiario puede acudir al ropero una vez al mes.

Familias atendidas: 1.816
Prendas entregadas: 48.526

MEDIO PENITENCIARIO

PISO DE ACOGIDA PARA PERMISOS PENITENCIARIOS:

- Hombres 80% - mujeres: 20%
- 1º permiso: 127 (67%)
- 2º permiso: 50 (26%)
- 3º permiso; 14 (7%)
- Servicio de paquetería: 297 paquetes.
- Trabajos en beneficio de la comunidad
Ropero, Campaña de juguetes, transportes.

INFANCIA

- Menores convalecientes por enfermedad prolongada:
Nº 8 (León 4 - Ponferrada, 4)
- Prevención absentismo escolar
Chicos: 58% - Chicas 42%



- Correspondientes a:
 - Primaria: 49%
 - Secundaria: 41%
 - E. infantil: 10%

ANIMACIÓN DEL TERRITORIO

En Cáritas se entiende “la animación del territorio” como la capacidad y el esfuerzo que se hace, para que dicho territorio, sea rural o urbano, se conforme como espacio vital para el desarrollo de las personas más desfavorecidas o en riesgo de exclusión, que lo habitan.

La situación actual de crisis está incidiendo notablemente en los territorios más vulnerables, donde se concentran las comunidades más débiles. Por ello, Cáritas Diocesana, planifica y desarrolla proyectos en los diversos territorios, animando al voluntariado y personal contratado a priorizar esta opción tan importante para Cáritas. A través de las herramientas siguientes, se pretende animar una comunidad que exige y al mismo tiempo nutre de vida el ser y el hacer de Cáritas en la Diócesis:

Campanñas de emergencia:

- Asia, 3.275
 - India - 130
 - Sudeste Asiático - 15
 - Cáritas con Indonesia - 3.130
- América: 825
 - El Salvador - 50
 - Campanñas Internacionales - 275
 - Perú - 500
- África: 5.060
 - Etiopía - 2.170
 - Congo - 1.135
 - Grandes Lagos - 60
 - Cáritas con África - 515
 - Cáritas con Mali - 1.180

Campanñas Institucionales:

- Sin techo: Su historia es parte de la nuestra.
- Navidad: Si no te gusta una sociedad anónima, conoce y escucha a tus vecinos.
- Corpus Christi: Si no te gusta una sociedad limitada, facilita la participación.

¹Sangüesa Figueroa, I.: Necesidades y demandas sociales a partir del enfoque de la globalización. <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-020.pdf> (4 de junio de 2010).

²Vulnerabilidad es un concepto utilizado por algunos autores y estudiosos para describir una zona intermedia entre la integración y la exclusión social. Una persona vulnerable es aquella cuyo entorno personal, familiar-relacional, socio-económico o político-administrativo padece alguna debilidad y, en consecuencia, se encuentra en una situación de riesgo que podría desencadenar un proceso de la exclusión social. El nivel de riesgo será mayor o menor dependiendo del grado de deterioro del entorno.

³Castel distingue tres zonas en el proceso de exclusión: Zona de integración: caracterizada por el trabajo estable y la solidez de las relaciones sociales y familiares. Zona de vulnerabilidad: caracterizada por la inestabilidad laboral o relacional y débil protección social. Zona de exclusión: Progresivo aislamiento social (Castel, 1999).

⁴Siguiendo a Marco Marchioni, pueden especificarse la demanda actual y futura, explícita e implícita, subjetiva y objetiva, existente y potencial.