



LA RAZÓN HISTÓRICA. Revista hispanoamericana de Historia de las Ideas. ISSN 1989-2659.

Los nuevos ámbitos de Intervención desde el ejercicio libre en Trabajo social.

Carmen Caravaca Llamas.

Doctora y Profesora de la Universidad de Murcia (España).

Resumen:

El presente artículo explica los principales ámbitos novedosos de intervención desde el ejercicio libre en Trabajo social. Tiene como objetivo analizar los conceptos y características de los campos de actuación profesional como son el Trabajo social en consultorías y gabinetes, Trabajo social en situaciones de catástrofes o emergencias, Trabajo social en funerarias, Trabajo social en tecnoadicciones, Trabajo social y medioambiente; y outsourcing, así como las ventajas y las utilidades de su aplicación de cada uno de ellos para satisfacer las necesidades sociales emergentes en la actualidad.

Palabras clave: Trabajo social, intervención social, gabinetes, funerarias, tecnoadicciones, emergencias, medioambiente, externalización.

Contenido:

1. Introducción
2. Los nuevos ámbitos de intervención en Trabajo Social.
 - 2.1. Trabajo social en Gabinetes y consultorías.
 - 2.1.1. Concepto.
 - 2.1.2. Características.
 - 2.1.3. Utilidad y ventajas de aplicación.
 - 2.2. Trabajo social en situaciones de catástrofes o de emergencias.
 - 2.2.1. Concepto.
 - 2.2.2. Características.
 - 2.2.3. Utilidad y ventajas de aplicación.
 - 2.3 Trabajo social en funerarias.
 - 2.3.1. Concepto.

- 2.3.2. Características.
- 2.3.3. Utilidad y ventajas de aplicación.
- 2.4 Trabajo social y Tecnoadicciones.
 - 2.4.1. Concepto.
 - 2.4.2. Características.
 - 2.4.3. Utilidad y ventajas de aplicación.
- 2.5. Trabajo social y medioambiente.
 - 2.5.1. Concepto.
 - 2.5.2. Características.
 - 2.5.3. Utilidad y ventajas de aplicación.
- 2.6 Outsourcing.
 - 2.6.1. Concepto.
 - 2.6.2. Características.
 - 2.6.3. Utilidad y ventajas de aplicación.
- 3. Conclusiones.
- 4. Bibliografía.

1. Introducción.

El ámbito de ejercicio profesional de los trabajadores sociales es muy extenso. Sin embargo, siempre se nos ha asociado a los servicios sociales (primarios o de atención especializada), a centros, servicios y programas pertenecientes a la administración pública o al tercer sector (ONGs, asociaciones, fundaciones, federaciones u otras organizaciones sociales), y no tanto a la iniciativa privada, ya sea por cuenta ajena o propia, pero parece ser que la tendencia del Trabajo Social en la actualidad va encaminada a la profesionalización libre. A diferencia de lo que ocurría hace algunos años donde la mayoría de los trabajadores sociales estaban destinados principalmente a las administraciones públicas. No obstante, las épocas de crisis económicas y recortes presupuestarios han obligado a muchos profesionales, y no sólo exclusivamente los pertenecientes a la rama social, a buscar soluciones tanto para su empleabilidad como para el conjunto de la diversa problemática de la sociedad. Esta tendencia no persigue acabar con el Estado de Bienestar sino buscar otras opciones que complementen y que lleguen donde no llega el Estado, en cuanto a las necesidades sociales. Es ahí donde surge la iniciativa social que está orientada al bien común y pretende mejorar las condiciones sociales mediante la satisfacción de determinadas necesidades.

Al parecer, actualmente el ejercicio libre del trabajo social se concreta principalmente en la actualidad en la docencia privada, realización y gestión de proyectos sociales (para entidades sociales, administraciones, etc.), consultoría social, realización de informes sociales (adopción internacional, periciales para procesos judiciales, residencias, etc.), servicios de atención a personas con

dependencia, ocio y tiempo libre, mediación familiar, actuación en el ámbito internacional, cooperación y desarrollo, etc. No obstante, son muchas las iniciativas sociales que aparecen en busca de paliar las diferentes y novedosas necesidades sociales desde el ámbito privado. Y es que, además de los ámbitos clásicos del trabajo social como son: la salud, la justicia, servicios sociales, atención a colectivos desfavorecidos, etc., van surgiendo nuevas problemáticas sociales en función de las dinámicas de la sociedad y por ello, debemos adaptarnos a las nuevas parcelas de necesidades de la actualidad y del horizonte próximo de nuestro desempeño profesional. De acuerdo con García Roca (1996): *“La profesión necesita crecer, dar respuestas nuevas, a realidades ya existentes, pero también para las que surgen es importante abrir nuevos campos”*. Como decíamos, estos nuevos campos surgen a partir de escenarios y problemáticas que aparecen en función de las necesidades sociales, dinámicas de la sociedad actual, etc.

Consecuentemente, son muchos los nuevos escenarios para el desarrollo de nuestra práctica profesional, donde podemos destacar los siguientes: mediación, peritaje social, medioambiente, problemas referidos a las nuevas adicciones (como por ejemplo TICs,), atención a situaciones de catástrofes o de emergencias, cooperación, desarrollo humano y solidaridad internacional, planificación estratégica de servicios de bienestar, asesoramiento en la dirección de políticas de bienestar social, marketing social, comunicación e imagen en relación con temas sociales, prevención de riesgos laborales, counseling y por último, gestión y dirección de servicios y equipamientos sociales. El presente artículo se va a centrar en los conceptos, características, ventajas y utilidades e aplicación de algunos de los campos emergentes de actuación del trabajador social: gabinetes y consultorías, Trabajo social en funerarias, medioambiente, en situaciones de catástrofes o de emergencias, tecnoadicciones y outsourcing.

2. Los nuevos ámbitos de intervención en Trabajo Social.

2.1. Trabajo social en Gabinetes y consultorías.

2.1.1. Concepto.

El gabinete según la RAE *“es una oficina de un organismo encargada de atender determinados asuntos”*. En este caso, en trabajo social, serán asuntos relacionados con el proceder de nuestra intervención y roles profesionales. Es decir, los trabajadores sociales desde un gabinete atienden a todo tipo de cuestiones relacionadas con su ámbito de entendimiento.

La consultoría, o el espacio físico donde se ubica el consultor, según la RAE se refiere a la “*persona experta en una materia sobre la que asesora profesionalmente*”. Podríamos decir que la consultoría es el servicio que ofrece asesoría especializada a personas u organizaciones, tanto de ámbito privado como público, para orientar hacia la consecución de determinados objetivos.

Uno de los sectores cada vez más implantado en los últimos años en ámbitos como la Administración y Dirección de Empresas es el desarrollo de Consultorías y Gabinetes vinculados al Trabajo Social. A medida que se ha ido desarrollando el sector, también se han afianzado iniciativas específicas de consultoría en el ámbito de lo social, por lo que han aparecido diferentes gabinetes de trabajo social que desarrollan diferentes iniciativas de prestación de múltiples servicios relacionados con el ámbito social (gestión de servicios sociales, estudios de satisfacción, implementación de planes de calidad, estudios de necesidades, evaluación de programas, consultoría y servicios de forma privada a particulares, etc.). Algunos ejemplos son los siguientes: creación de la Red Consultoría Social o de empresas de Consultoría regentadas por Trabajadores Sociales, como Firma Quattro Trabajo Social o JMR Trabajo Social y Criminología.

2.1.2 Características.

La clientela a la que se dirige, tanto la consultoría como los gabinetes, es diversa y en ocasiones ofrecen ambos servicios, pero el principal elemento diferenciador entre ambas radica en que éstos últimos orientan sus servicios hacia clientes particulares. No obstante, se estima que los principales clientes son las Administraciones Públicas, principalmente en Servicios Sociales a nivel local, autonómico y estatal. Los servicios de los gabinetes se articulan en torno a tres clientes:

Gabinetes de Trabajo social	Tipos de clientes	
Profesionales del Trabajo social y de la intervención social.	Familias y particulares.	Administración local y provincial. Empresas. Administración de justicia.
Supervisión y coaching. Formación y asesoramiento	Información orientación. Mediación familiar. Resolución de conflictos.	Consultoría de programas y proyectos. Gestión de servicios y programas.

		Peritaje social.
--	--	------------------

Fuente: Raya y Caparrós (2013).

2.1.3 Utilidad y ventajas de su aplicación.

La consultoría en trabajo social ofrece determinadas ventajas y utilidades prácticas a todos sus posibles clientes, pues se trata de una fuente de conocimientos teóricos y experiencia práctica para orientar hacia determinados objetivos de la forma más eficaz y resolver posibles dudas sobre el proceder de asuntos de carácter social. La generalidad de sus destinatarios ofrece a su vez, una guía para clientes individuales, grupales y organizacionales como asociaciones, fundaciones y organismos públicos.

2.2. Trabajo social en situaciones de catástrofes o de emergencias.

Las emergencias tanto de tipo natural, tecnológico o aquellas que han sido provocadas por la mano del hombre, producen repercusiones negativas no sólo a las personas afectadas directamente por los hechos, sino a la economía y al sentimiento de seguridad ciudadana.

Las Naciones Unidas lanzaron el Decenio Internacional para la Reducción de los Desastres Naturales (DIRDN, 1990-1999), con el propósito de concienciar sobre la importancia que representa la reducción de los desastres ya que entre 1960 y 2000 aumentaron de forma significativa el número y la intensidad de los desastres por peligros naturales en todo el mundo.

Según Rodríguez Martín (2011) diversas disciplinas, haciendo referencia a la psicología, han ido adaptando sus conocimientos y técnicas a estas situaciones extremas, pero el trabajo social no debe quedarse atrás, pues se evidencia la necesaria actuación de estos profesionales cuando los factores sociales de una persona, grupo o comunidad se ven perjudicados o alterados de forma drástica.

2.2.1 Concepto.

La intervención social en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes es una rama poco conocida del Trabajo social y su existencia radica en las situaciones de peligro, amenaza y destrucción que alteran de forma repentina y drástica el desenvolvimiento de la actividad diaria del ser humano, afectando por ello, a sus condiciones de vida. Las víctimas o personas damnificadas por estos acontecimientos sufren afecciones físicas, psíquicas y sociales.

A nivel social, nos encontramos con perjuicios en el entorno de las víctimas como la alteración de la vida familiar, modificación de las condiciones físicas para

desempeñar su actividad laboral, repercusiones en el ámbito económico de la unidad convivencial, así como consecuencias desastrosas para la sociedad en general como destrucción de infraestructuras, generación de miedo e inseguridad en el conjunto de la población, etc.

Pero, ¿de qué tipo de emergencias o catástrofes estamos hablando? Entendemos emergencia como *“un hecho súbito, inesperado, indeseable y, generalmente, imprevisible que, cuando menos, interrumpe y altera la rutina cotidiana de la/s persona/s directamente afectada/s, de su entorno cercano (familia, vecinos, etc.) y/o de una colectividad (grupo, pueblo, ciudad, etc.,) requiriendo su resolución (la de sus diferentes problemas), con frecuencia, actuaciones urgentes”* (Arricivita, 2006). Efectivamente, estas diversas situaciones de emergencias (terremotos, derrumbamientos, incendios, atentados, etc.) también perjudican otras áreas del ser humano como la salud física y psicológica, de ahí la imperante necesidad de coordinación para efectuar el trabajo interprofesional.

En Murcia, el Plan Territorial de Protección Civil de la Región de Murcia (PLATEMUR), recoge la actuación de los trabajadores sociales en el Grupo de Acción Social¹. Éste, según el Plan Territorial, *“es el encargado de establecer la infraestructura necesaria para atender a los damnificados en todas sus vertientes, es decir la actuación en todos los aspectos sociales derivados de la emergencia”*. Dicho grupo está integrado por personal de servicios sociales de los ayuntamientos afectados, personal del ISSORM, Cruz Roja, personal especializado para la situación, otras organizaciones y colegios de profesionales, así como voluntarios de Protección Civil y personal de las Conserjerías y Organismos Autónomos de la Comunidad Autónoma, que así se considere por parte de la Dirección del Plan. Estos integrantes realizan las siguientes funciones:

- Realizar la evacuación de la población afectada.
- Obtener y facilitar toda la información relativa a los posibles contactos familiares y la localización de personas.
- Establecer la infraestructura de albergues para el traslado de posibles evacuados, efectuando su control y realizando los listados necesarios de los mismos y su ubicación.
- Abastecimiento de comidas, ropas, etc., a los damnificados, controlando la distribución de las posibles ayudas recibidas.

¹ Se entiende por Grupo de Acción, *“el grupo que se responsabiliza de una misión específica dentro del Plan y que dependiendo del Director, disfruta de autonomía para el cumplimiento de las funciones que el Plan le encomienda, organizando los medios y recursos a su disposición. El jefe del Grupo de Acción será el responsable el grupo operativo que tenga más relevancia en la resolución de la situación específica planteada y es designado previamente”*.

- Atención psicológica a las personas afectadas por la emergencia y sus familiares
- Coordinación en la atención especial necesaria a personas mayores, enfermas o con minusvalía psíquica o física afectadas por la emergencia.

El inventario de riesgos contemplados en el Plan, está clasificado por origen del agente que los provoca y se plasman a continuación de forma resumida:

- Riesgos naturales (climatológicos, sísmicos, geológicos).
- Riesgos tecnológicos (accidentes de servicios esenciales, de instalaciones singulares como aeropuertos, puertos, etc.).
- Riesgos antrópicos (incendios forestales, atentados terroristas, grandes concentraciones de personas, etc.).

Por otra parte, el Plan Territorial también recoge el concepto de Intervención, siendo éste la *“acción ejecutiva que tiene por objeto final paliar los daños y/o disminuir las consecuencias de una situación o hecho anómalos”*. Por ello, el Trabajo social en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes ofrece asistencia social para solventar, en la medida de lo posible, el problema social surgido de estas situaciones. Es decir, dificultades o complicaciones surgidas en la esfera familiar, laboral, económica, legal, etc., que normalmente suele ir acompañado del malestar psicológico.

Otros conceptos clave a diferenciar son las dos fases que recoge el Plan Territorial: preemergencia y emergencia. La primera se define como *“aquellas circunstancias en las que se prevea el desencadenamiento de episodios extraordinarios, que pueden derivar hacia una situación de emergencia”*, y la segunda *“corresponde con la evolución desfavorable de la situación anterior o bien por la aparición, con carácter súbito de una situación de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe en la que la seguridad y la vida de las personas, sus bienes o el medio ambiente se vean seriamente amenazados”*.

2.2.2 Características.

En el apartado anterior mencionamos las funciones establecidas para el Grupo de Acción Social según el Plan Territorial pero, de acuerdo con dichas indicaciones, y siguiendo nuestro Código Deontológico y las pautas enmarcadas en la FITS, podemos concretar que el proceder de los trabajadores sociales está vinculado al espacio temporal preemergencia, emergencia y postemergencia, es decir, antes, durante y después de la situación. A continuación exponremos cada una de ellas en función del momento del suceso (Herrero Muguruza, 2011; Arrecivita, 1999; Arrecivita y Pérez, 2005):

- Preemergencia:

- Planificar planes de emergencia, realización de simulacros, elaborar protocolos y coordinar actuaciones con organismos públicos y privados, así como elaborar diagnósticos de vulnerabilidad de las zonas y prever posibles necesidades sociales.
- Valorar la suficiencia y cuantía de recursos de carácter social: sistemas de recursos, organización comunitaria, problemas sociales existentes, concomitamiento de la población expuesta, redes de apoyo, etc.
- Promover la participación social como activos clave ante las diversas situaciones de emergencias.
- Formar a los voluntarios para la gestión de situaciones de emergencias y en el proceder de sus actuaciones (cursos para evacuar y socorrer a las víctimas, primeros auxilios, etc.).
- Fomentar la coordinación entre entidades que ofrezcan formación y consejos de prevención ante situaciones de crisis, catástrofes o emergencias.
- Emergencia:
 - Fomentar y coordinar el funcionamiento de las entidades y de los servicios que satisfagan las necesidades básicas de los damnificados, así como la repartición de los recursos entre las víctimas.
 - Colaborar en la evacuación de los afectados así como en su atención integral.
 - Promover la ayuda y la participación social de la población para ofrecer apoyo y recursos a las víctimas.
 - Asegurar el cumplimiento de las indicaciones y disposiciones del coordinador.
 - Suministrar información sobre derechos y deberes, ofrecer atención directa, acogimiento, acompañamiento y apoyo continuo.
 - Organización y preparación para afrontar el impacto del evento.
 - Colaborar en la identificación y expresión de los sentimientos (pena, rabia, culpa, angustia y miedo) y ayudar a resolver los problemas cotidianos desde la nueva situación.
 - Examinar las defensas y los estilos de afrontamiento para evitar complicaciones.
- Postemergencia:
 - Evaluar los resultados de las actuaciones que permitan mejorar o reorientar en su caso, hacia posibles nuevas situaciones de emergencia.
 - Fomentar el voluntariado y la ayuda comunitaria de forma ordenada y coordinar la repartición de ayudas o recursos materiales.
 - Investigar sobre las consecuencias y las necesidades resultantes del suceso a las víctimas primarias y secundarias, que permitan la movilización de los recursos adecuados.

- Promover la participación y coordinación entre las instituciones implicadas, ciudadanos y comunidad en general.
- Ayudar a las víctimas a gestionar las situaciones de estrés y contribuir a la superación y desarrollo personal.
- Evitar la victimización secundaria, coordinando las actuaciones de otros profesionales.
- Ayudar a tener conciencia de lo sucedido y facilitar la recolección emocional de lo sucedido.
- Facilitar el tiempo para el duelo y evitar los formulismos.
- Identificar las posibles patologías para derivarlas a especialistas.

2.2.3 Utilidad y ventajas de aplicación.

La intervención de los trabajadores sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes no sólo va orientada a las víctimas primarias del suceso sino que los beneficiarios también son los familiares y personas cercanas a los damnificados como los vecinos o amigos, así como la comunidad en general y los profesionales participantes, por ejemplo los órganos directivos que necesitan conocer las necesidades de los afectados para la toma correcta de decisiones, así como la orientación en su proceder ejecutivo. El trabajo social en estas situaciones permite la orientación, asesoramiento, información, movilización de recursos, coordinación de servicios, etc.

2.3 Trabajo social en funerarias.

2.3.1 Concepto.

Ya hemos visto que la figura del trabajador social parece cada vez más en espacios muy diversos y novedosos. El Trabajo social funerario es otro de los escenarios actuales donde tiene cabida este profesional, así como en situaciones de reconocimiento de cadáveres, comunicación de malas noticias, etc. Básicamente, el Trabajo social funerario es aquella rama de la disciplina dedicada a la ayuda de las personas que han perdido a un ser querido y se basa en el apoyo, acompañamiento y afrontamiento de la situación.

Esta actuación profesional viene enmarcada en el espacio físico de las funerarias de ahí, el nombre, donde se hace más oportuna la intervención directa del trabajador social. Sin embargo, el comienzo de su trabajo en este nuevo espacio de intervención no se limita a la ubicación física de la funeraria, pues en el trabajador social también puede recaer la función de comunicar a la familia, amigos, vecinos y compañeros la mala noticia. El trabajador social apoya durante

todo el proceso mediante la empatía y el trato directo para ayudar a solventar procesos de documentación, más allá de la frialdad que pueden ofrecer otros profesionales con los que se puede encontrar durante todo el proceso. Así, se evita principalmente la victimización secundaria: las largas esperas, trámites burocráticos o la cumplimentación de documentación infinita, etc.

2.3.2 Características.

El trabajador social en las funerarias se encarga de la gestión de las emociones de familiares y afectados, ofrecer apoyo e información de posibles servicios y recursos para las diferentes problemáticas surgidas por la pérdida y gestionar posibles conflictos de esta nueva situación. El trabajador social también puede realizar funciones de interlocución entre la familia y el servicio funerario, así como de otros servicios que precise la familia.

2.3.3 Utilidad y ventajas de aplicación.

Se abre otro campo de actuación para los trabajadores sociales cuando las empresas funerarias requieren o precisan a profesionales especializados en el acompañamiento y ayuda, conflictos y como un valor añadido a los servicios que pueden prestar a las familias de los fallecidos tanto en el acompañamiento de sus procesos de duelo como en el apoyo y ayuda a la gestión de su documentación.

La necesidad de contar con un trabajador social en un servicio de funerarias se hace patente debido a los beneficios que ofrece un profesional con formación específica en intervenciones en procesos de final de la vida y situaciones de crisis, así como el desarrollo de habilidades sociales y comunicativas para tratar situaciones complicadas como es el duelo o los posibles conflictos que puedan surgir entre los allegados debido a dicho suceso, ya sea inesperado o no. El trabajador social en este nuevo escenario también se encargan de la gestión de la documentación necesaria no sólo para el proceso funerario sino para las posibles situaciones sociofamiliares que emanan de dicha situación: orfandad, gestión de pensiones, etc.

2.4 Trabajo social y Tecnoadicciones.

2.4.1 Concepto.

Cada día encontramos más personas con dificultades para “desconectar”. Personas cuya existencia pierde su sentido si no son capaces de activar sus redes

digitales (Facebook, Twitter, WhatsApp, etc.), o hacer uso impulsivo de la mensajería instantánea, de pasar horas y horas navegando por internet o que incluso se les puede ir la vida en ello (recordemos que en muchos pasos de peatones ya recomiendan o recuerdan a los peatones que sigan utilizando el WhatsApp una vez crucen la calle).

Estas nuevas adicciones relativas al abuso de las TICs, surgidas en la Era Digital, ya son incluidas como nuevos trastornos mentales en la Enciclopedia Internacional de Psiquiatría. Precisamente, no por ser nuevas merecen nuestra desatención, sino que se está convirtiendo en un problema de índole social que ya afecta a una de cada cuatro personas provocando trastornos de conducta, según un estudio realizado por la Organización Mundial de la Salud.

Nos referimos a nuevas adicciones o tecnoadicciones a aquellas que surgen y están relacionadas con el uso abusivo de las nuevas tecnologías y a la pérdida de control en el manejo por el propio individuo, afectado a su conducta mediante el autoaislamiento e impidiendo el desarrollo normalizado de la persona.

“La tecnoadicción es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC (tecnologías de la Información y la Comunicación) en ‘todo momento y en todo lugar’, y utilizarlas durante largos períodos de tiempo. Los tecnoadictos son aquellas personas que quieren estar al día de los últimos avances tecnológicos y acaban siendo ‘dependientes’ de la tecnología, siendo el eje sobre el cual se estructuran sus vidas” (Salanova, 2003). Según esta definición, la tecnoadicción es un tipo de tecnoestrés, el cual hace referencia, según Salanova (2003) a un estado psicológico negativo relacionado con el uso de TIC o amenaza de su uso en un futuro. Dicho autor explica que ese estado psicológico viene condicionado por la percepción de un desajuste entre las demandas y los recursos relacionados con el uso de las TIC que lleva a un alto nivel de activación psicofisiológica no placentera y al desarrollo de actitudes negativas.

El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC y fue acuñado por primera vez por el psiquiatra norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution", quien lo define como: *"una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable"*.

Otros tecnoestrés que también define Salanova (2003) es el de tecnoansiedad es el tipo de tecnoestrés más conocido, en donde la persona experimenta altos niveles de activación fisiológica no placentera, y siente tensión y malestar por el uso presente o futuro de algún tipo de TIC. La misma ansiedad lleva a tener actitudes escépticas respecto al uso de tecnologías, a la vez que pensamientos negativos sobre la propia capacidad y competencia con las TICs.

2.4.2 Características.

Todas las adicciones tienen su similitud: los cambios de comportamiento y la ansiedad producida cuando el estímulo no es satisfecho (ya sea fumar, beber o pasar horas y horas navegando en Internet. Para concretar las características y funciones específicas del Trabajo social dentro del campo de las adicciones del ser humano, retomamos las siguientes propuestas por Ezequiel Ander-Egg (1972): la implementación de políticas sociales y la educación, promoción y animación social u prestación de servicios sociales de carácter asistencial, preventivo y de rehabilitación. Según este autor, la actuación del trabajador social puede tener tres alcances:

- Acción preventiva: tiende a actuar sobre causas inmediatas o génesis de los problemas específicos para evitar la aparición de los mismos o el surgimiento de los factores desencadenantes de dichos problemas.
- Acción asistencial: procura satisfacer necesidades y resolver problemas asistiendo a quienes, por un motivo u otro sufren una situación de marginalidad o de carencias básicas dentro de la sociedad.
- Acción rehabilitadora: procura la reinserción social de las personas afectadas una vez resuelto el problema y para evitar que éste se reproduzca.

De acuerdo con su clasificación, en el trabajo con los “nuevos adictos” o con las problemáticas surgidas del empleo inadecuado de las redes sociales como la tecnoadicción, no sólo destacamos la prevención como la actuación primordial cuyo objetivo se enfoca a evitar estas patologías y las posibles amenazas del uso de las TICs (acoso, *grooming*, *phising* etc.), sino la labor imprescindible de promover un buen uso de los mismos.

Para las nuevas adicciones surgidas por el abuso de las tecnologías informáticas como redes sociales, videoconsolas, etc., lo fundamental es la alfabetización digital, adquirir hábitos adecuados en la red, la concienciación de los menores, de los profesionales y de los padres o tutores legales ante los peligros que acechan tras su uso inadecuado y potenciar las herramientas existentes para su prevención (Área, Gutiérrez y Vidal, 2012).

Sin embargo, no podemos olvidar la labor asistencial del trabajador social en la intervención con estas nuevas problemáticas y cuyas consecuencias derivadas del abuso de las TICs estamos empezando a conocer. Por otra parte, la acción rehabilitadora llevada a cabo por los trabajadores sociales en cuando a la problemática generalista de las adicciones pretende la superación de dicha adicción y la adquisición de nuevas pautas y modificaciones de conductas que reduzcan la ansiedad y determinen el autocontrol.

El rol del trabajador social para personas que sufren adicción según Burak Solum Donas (2001), debe de ser multidisciplinario y deben tener como objetivos principales los siguientes:

- Educación preventiva.
- Coordinación y coherencias de los programas y los equipos.
- Desarrollo de políticas preventivas.
- Participación de las poblaciones.
- Accionar articulado de las instituciones.
- Integración de los sectores.
- Interdisciplinariedad e intersectorialidad en el trabajo de los equipos.
- Sostenibilidad.
- Investigación.
- Evaluación.
- Reprogramación participativa.

Otras características principales a tener en cuenta para el desarrollo de programas enfocados a la rehabilitación de las personas con esta problemática, debe ser su flexibilidad y adaptación a las características del individuo, enfocando un tratamiento psicológico y social.

Para ello, ya empieza a ser nombrado el Trabajo social on-line. Esta nueva modalidad de trabajo social en el siglo XXI pretende aplicar la intervención en espacios virtuales.

Este tipo de intervenciones van enfocadas tanto a la gestión de casos individuales, grupos y comunidades. Principalmente va encaminada a aquellas personas que por cualquier razón le es difícil presenciarse en los espacios habilitados para las reuniones con el profesional pero también mantiene sus beneficios para ofertar una nueva forma de prevención de la problemática de la adicción mediante la alfabetización digital. Los instrumentos específicos y las habilidades tradicionales de los profesionales del trabajo social toman ahora una vertiente modernizadora para llegar a todo el mundo en la conocida Era de la Información.

2.4.3 Utilidad y ventajas de aplicación.

A través de la intervención psicosocial en este nuevo campo de actuación del siglo XXI, se procura el uso adecuado de las nuevas tecnologías mediante la alfabetización digital y las acciones de prevención, así como la autodeterminación y desarrollo de habilidades.

Se trata de cambiar el estilo de vida de la persona que sufre adicción, para que pueda obtener beneficios como la satisfacción por el desempeñando otro tipo de

actividades más beneficiosas como ver cara a cara a los amigos o promocionar nuevas amistades ante la posibilidad de haberse encerrado en el exceso de las TICs por carecer de redes de amistad. Debemos recuperar o volver a generar las esferas de la vida de la persona adicta que se han visto dañadas a consecuencia de la adicción generada: laboral, amistades, familia, etc., además de saber gestionar el tiempo y el autocontrol.

Los principales beneficios de las intervenciones del Trabajo social en las nuevas adicciones destacan en el área educativa y de la prevención de dicha problemática mediante la promoción del sentido crítico hacia los nuevos estilos de vida que están emergiendo basados en las relaciones digitales y, por ende, recuperar el contacto humano de las relaciones sociales.

2.5. Trabajo social y medioambiente.

El actual modelo económico tiene como objetivo el máximo beneficio y rendimiento a costa de los daños surgidos por la explotación de los recursos naturales, siempre limitados en contraposición de las necesidades humanas, siempre ilimitadas. Este modelo de producción persigue el máximo crecimiento económico pero deja tras de sí problemas como la deforestación, contaminación del medio natural y extinción de especies. Todo ello, produce perjuicios en la calidad de vida de las personas, no sólo orientando hacia un modelo de impulsivo consumismo sino limitando el equilibrio entre ser humano y medio natural.

2.5.1 Concepto.

La decadencia del medioambiente a manos del ser humano parece haber emergido como una problemática social, debido a que *“el crecimiento económico sin frenos, sin limitaciones, sin preocupaciones, es un sistema insostenible para nuestro medio y para ser humano”* (Caravaca Llamas, 2012).

Se trata de un problema que nos afecta a todos y la vinculación entre el Trabajo social y el medio ambiente queda definida en función de la relación entre éste y el ser humano. Y es que, la evolución del ser humano está ligado al medio ambiente y a las especies que acompañan, según Fernández y Lascorz explican (1994) que: *“A partir de la organización social de seres humanos, se marca una diferencia: el ser humano se convierte en un ser social y no natural, debido a que tiene la facultad de transformar a la naturaleza, mediante su trabajo. A partir del distanciamiento del ser humano de la naturaleza, erigiéndose como un ser superior capaz de transformar a la primera, se define un espacio de interrelación entre ambos componentes, al que se denomina medio ambiente”*.

Entendemos por “medio ambiente”: *el medio ambiente es el espacio físico y temporal que permite la relación ser humano-naturaleza que se constituye en un marco de procesos de desarrollo, tanto económico como social, de los seres humanos*” (Rodríguez Geanina, 2010). La relación entre el ser humano y el medio ambiente es clara pero, aun no surge el respeto del segundo a menos del primero, aunque sí parece que esta cuestión está cada vez más integrada en los discursos políticos actuales. Según Chinchilla (2000), esto se debe a tres elementos específicos:

- La degradación del medio ambiente como consecuencia de la actividad humana. Estos perjuicios en el medio ambiente repercuten en la calidad de vida de las personas y en las expectativas del desarrollo humano.
- La problemática del medio ambiente se relaciona con los derechos sociales que abarcan dimensiones económicas, culturales, políticas y biológicas.
- La capacidad productiva y generadora de riqueza que se deriva de la relación medio ambiente y sostenibilidad.

Desde la dimensión ecológica del Trabajo social encuadramos esta nueva perspectiva de actuación. La “Ecología” (Oekologie) aplicada al hecho humano, según Fernández y Lascorz (1994), se ha desarrollado principalmente en los Estados Unidos a partir de 1925 y estudia las relaciones existentes entre los organismos y el medio en que viven. Desde el Trabajo social se entiende la importancia del medio en el ser humano, la interrelación entre las personas y la zona donde residen y trabajan, ejerciendo de manera decisiva en su calidad y estilo de vida. Por ello, la Mary Richmond (2007), señaló que mientras *“los seres humanos sigan siendo humanos y su medio siga siendo el mundo no se podrá imaginar un estado de cosas en el que ellos mismos y el medio en el que Viven dejen de necesitar adaptaciones y readaptaciones particulares”*.

Podríamos decir que el Trabajo social medioambiental interviene para mejorar la interacción entre el ser humano y su medio natural, aminorando los perjuicios que produce el sistema de producción actual y mejorar la calidad de vida de las personas, así como prevenir posibles problemas debido a la sobreexplotación de los recursos naturales. El trabajo social medioambiental involucra varios actores en el proceso de concienciación y protección del medio natural (empresarios, ciudadanos, docentes, etc.).

El papel del trabajador social medioambiental es fomentar la calidad de vida de las personas y proteger el medio ambiente. Para ello, pretende la promoción y prevención de conflictos por los recursos escasos o la sobreexplotación de los mismos, así como la gestión de proyectos ambientales, además de concienciar, sensibilizar, impulsar y guiar la participación social en este problema que afecta a nivel global. Y no sólo eso, sino que se pretende la participación democrática en la toma de decisiones para generar políticas estatales e internacionales que

obedezcan a un cambio en los procesos de producción actuales. Ya aparecía reseñado por las organizaciones de los movimientos sociales ecologistas, de mujeres, de los jóvenes, indígenas, agricultores, sindicatos, vecinos, grupos artísticos y ONGs, en el “Tratado de Educación ambiental de Río de Janeiro: hacia una sociedad sostenible y de responsabilidad global”, celebrado el 9 de junio de 1994: *“Nosotros los abajo firmantes, personas de todas partes del Mundo, comprometidas con la protección de la vida en la Tierra, reconocemos el papel central de la educación en la formación de valores y en la acción social”*.

2.5.2 Características.

El proceso del Trabajo social medioambiental está enfocado más allá de la formación de las personas sobre Educación Ambiental. Señala Sánchez que, *“requiere pasar de una educación ambiental entendida solo como proceso de concientización y asociada a un movimiento reactivo, a un proceso de consolidación de conocimientos y acciones orientados a la construcción de una nueva racionalidad ambiental”* (Sánchez, 2003; 131). Tal y como indica este autor, dicho conocimiento puede ser otorgado tanto a nivel formal como informal pero siempre siendo enfocado hacia el avance y mejora de una sociedad. Este avance y mejora se aparta de términos puramente económicos y se aproxima hacia la responsabilidad, comprensión y generación de nuevas formas de producción y actividad social que perjudiquen lo menos posible a nuestro medio.

Teniendo en cuenta que *“La ambición del ser humano conduce a la sobreexplotación de los recursos de la Tierra y la producción de numerosos desastres ecológicos, es tema de continuo debate actual. Son muchos estudiosos los que advierten del necesario cambio del sistema productivo”* (Caravaca Llamas, 2012), el debate podría surgir entorno a la conveniencia de implantar el paradigma del decrecimiento económico.

El decrecimiento, según Alcoberro (2012), *“no significa una ruptura con el crecimiento, sino con la ideología de la acumulación. Decrecer quiere decir optar por una revalorización de las cosas y de nuestra relación con el entorno”*.

Por otra parte, el Trabajo social en su rama medioambiental también tendría como labor la gestión ambiental, defina por Ortega y Rodríguez (1994) como *“El conjunto de disposiciones y actuaciones necesarias para lograr el mantenimiento de un capital ambiental suficiente para que la calidad de vida de las personas y el patrimonio natural sean lo más elevados posibles, todo ello dentro del complejo sistema de relaciones económicas y sociales que condiciona este objetivo”*. El Trabajo social en tal caso, tendría la responsabilidad de interlocución para salvaguardar el patrimonio natural mediante claves educativas para toda la sociedad. Los cambios que pretende el Trabajo social medioambiental precisan de nuevas políticas

sociales forjadas sobre el movimiento social y la reivindicación de derechos laborales y sociales.

2.5.3 Utilidad y ventajas de aplicación.

El impacto humano en la naturaleza se hace cada vez más letal. Además, los problemas surgidos por la actividad del hombre en el medioambiente es un reflejo de la cuestión social y de la lucha de clases (poseer para explotar, para producir, para vender, para lucrar). La producción económica se traduce en más y más: más explotación y más abuso de los recursos naturales. Este proceso afecta a nuestra interacción con la naturaleza *“la totalidad holística de la naturaleza o su respectiva integridad se disuelven en un conjunto de recursos naturales individuales y en un resto que no puede ser valorizado o validado. La naturaleza es de este modo transformada de una entidad ecológica en una entidad económica; más allá de esto, la naturaleza permanece externa al discurso económico y su racionalidad.”* (Alvater, 2006; 342).

De acuerdo con Fernández y Lascorz (1994), el Trabajo social aún debe reafirmar la importancia del papel que pueden desarrollar en los nuevos ámbitos de actuación como es el medioambiente. No obstante, el Trabajo social tiene bajo su responsabilidad un nuevo papel con la naturaleza, no sólo como forma de conservación de la supervivencia humana sino como cambio de patrones de consumo y de generación de relaciones más satisfactorios para el ser humano: más allá de los centros comerciales y de las compras innecesarias. Por ello, entre las ventajas de la aplicación de esta nueva modalidad de trabajo social se debe destacar la mejorar las condiciones que afectan directa e indirectamente al ser humano desde una perspectiva holística que integra la importancia del cuidado responsable del medioambiente, la mejora de la salud y de la calidad de vida del ser humano. La explotación de los recursos naturales, desde esta perspectiva, ofrece una opción utilitarista pues se pretende que puedan beneficiar a la mayor cantidad de población posible.

2.6 Outsourcing.

2.6.1 Concepto.

Una de las principales referencias actuales en el campo profesional del Trabajo Social libre son las entidades de índole privada que se dedican a la gestión de servicios o equipamientos públicos. Esta actividad se desarrolla tanto a nivel local como regional y la titularidad continúa siendo pública, pero la gestión es de índole privado. Supone un síntoma de la modernización de las administraciones públicas

y está basado en la conocida transformación organizativa o subcontratación de funciones y servicios a entidades privadas. A este proceso se denomina outsourcing o externalización y consiste *“en confiar a agentes externos a la organización parte de la producción o de los servicios, aquellos en los que el dominio no es óptimo, con el fin de mejorar la posición competitiva”* (Mas Sabaté, 2000).

En los últimos años en nuestro país, parece haber sucedido un incremento de las diferentes iniciativas empresariales de gestión y prestación de servicios de carácter social, así como las ofertas de gestión por parte de las administraciones públicas. Según Mas Sabaté (2000) *“han constituido una revisión del Estado de Bienestar, un replanteamiento de su “rol” tradicional, haciéndolo derivar hacia otro en el que se reserva un papel orientador y programador, se desprende de actividades y participaciones accionariales y se apoya en la iniciativa privada para las funciones de ejecución. Tomando la metáfora de Osborne se trata de “llevar el timón, no de remar”*.

En líneas generales, estas entidades donde encontramos la figura del trabajador social se articulan en torno a dos grandes áreas de servicios: los servicios asistenciales, residenciales, socioeducativos, formación, ocio y tiempo libre. En este ámbito también es importante la diversificación de clientes y de fuentes de financiación. Principalmente sus servicios están dirigidos hacia dos tipos de clientes: las administraciones públicas debido a la gestión de servicios de titularidad pública; y, los particulares que contratan determinados servicios. También pueden estar dirigidos hacia otro tipo de clientes, como ofrecer sus servicios a otras empresas para la gestión de determinados servicios.

En cualquier caso, según el artículo 281.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP), la contraprestación económica para estas entidades privadas viene definida por el contrato con la administración pública en función de la oferta presentada en el proceso de licitación, en su caso, la retribución fijada percibirá directamente de los usuarios en base a la prestación del servicio.

2.6.2 Características.

La gestión privada está supeditada al cumplimiento de los objetivos de actuación y desarrollo marcados por la administración pública, a la normativa legal y al respeto de los presupuestos establecidos en los pliegos de cláusulas administrativas y técnicas. Estos servicios llevados a cabo por las entidades privadas se engloban en la organización, gestión interna, prestación el servicio y atención directa a los usuarios, mediante que las administraciones públicas se dedican a la evaluación y control del cumplimiento de los objetivos.

De una forma muy resumida, podríamos explicar en qué consiste de la siguiente forma: El proceso de licitación es de carácter competitivo pues implica la existencia de un concurso público con diferentes entidades dispuestas a concurrir en la prestación del servicio, por ello presentan sus ofertas basadas en las estipulaciones recogidas por los pliegos y en el plazo delimitado por la administración. Posteriormente tras ser estudiadas y calificadas por los técnicos, se otorga la concesión del contrato a una de las entidades. Todo ello enmarca plazos para las presentaciones de proyectos, presupuestos y documentación administrativa de la entidad, y plazos para las reclamaciones y subsanaciones.

No debemos confundir el contrato de gestión de servicios públicos con el contrato de servicios. Ambos pertenecen al grupo de los contratos recogidos en los artículos 6 a 12 de la TRLCSP. El contrato de gestión de servicios públicos, según el TRLCSP, es *“aquél en cuya virtud una Administración Pública o una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, encomienda a una persona, natural o jurídica, la gestión de un servicio cuya prestación ha sido asumida como propia de su competencia por la Administración o Mutua encomendante”*. En el artículo 277 del citado texto legal, el contrato puede adoptar las siguientes modalidades:

- Concesión, por la que el empresario gestionará el servicio a su propio riesgo y ventura.
- Gestión interesada, en cuya virtud la Administración y el empresario participarán en los resultados de la explotación del servicio en la proporción que se establezca en el contrato.
- Concierto con persona natural o jurídica que venga realizando prestaciones análogas a las que constituyen el servicio público de que se trate.
- Sociedad de economía mixta en la que la Administración participe, por sí o por medio de una entidad pública, en concurrencia con personas naturales o jurídicas.

No obstante, en función del artículo 10 de TRLCSP, los contratos de servicios son *“aquéllos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o un suministro”*; dividiéndose en las categorías enumeradas en el Anexo II del citado texto legal entre las que encontramos Servicios sociales y de salud, Servicios de educación y formación profesional y Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos, etc.

Las principales diferencias entre los contratos de servicios y los contratos de gestión de servicios públicos residen principalmente en los plazos de duración y la exigencia de clasificación. Es decir, en cuanto a los plazos, los referidos a la duración del contrato de gestión de servicios públicos son muy elevados. En

función del artículo 278 (TRLCSF): nos encontramos con hasta 50 años para los contratos que comprendan la ejecución de obras y la explotación de servicio público, 25 años para los no relacionados con la prestación de servicios sanitarios y hasta 10 años para los casos de los contratos de explotación de un servicio público de carácter sanitario. Por otra parte, otra diferencia entre los contratos de servicios y los contratos de gestión de servicios públicos, la encontramos en el anexo II de la citada normativa, donde se exige una clasificación para determinados contratos de servicios, y no para los contratos de gestión de servicios públicos (art. 65 TRLCSF).

2.6.3 Utilidad y ventajas de aplicación.

El enfoque de la externalización se basa en múltiples criterios técnicos y económicos que vienen estipulados en los pliegos o las pautas de actuación marcadas por la administración. Es decir, es un proceso que fija las etapas, las características y los destinatarios del servicio que deberá continuar la entidad privada, pero a su vez, un proceso de control y de evaluación por parte de la administración pública.

El auge de la externalización queda principalmente justificado por razones de flexibilidad, eficiencia, especialización en la prestación del servicio y ahorro de costes para las administraciones públicas. La Administración tiene el deber de realizar el seguimiento adecuado del contrato y las estipulaciones y mejoras presentadas por las entidades contratadas. No olvidemos que las entidades tienen el deber de respetar esas indicaciones y ofertas presentadas para el servicio, pero es la Administración la encargada de realizar los trámites oportunos para realizar el seguimiento y valorar el cumplimiento de los acuerdos estipulados.

3. Conclusiones.

Las necesidades sociales cambian, y por ello también deben hacerlo los recursos y las instituciones dedicadas a su satisfacción. Los profesionales del Trabajo social también tienen la obligación de adaptarse a los nuevos requerimientos sociales de su labor. Además, los nuevos campos de intervención ofrecen una salida profesional pues los cambios en el sistema económico-financiero, como consecuencia de la crisis, han derivado en cambios sustanciales en las oportunidades y condiciones laborales de los egresados en Trabajo Social. Por ello, se hace necesario explorar nuevas vías de inserción laboral, donde el emprendimiento se presenta como una opción a considerar. No obstante, la principal frustración de las iniciativas por parte de los trabajadores sociales es la búsqueda de la financiación adecuada para el desarrollo de sus actividades.

Considerando que el objetivo esencial de una empresa es el lucro por la prestación de un bien o servicio, como explican Raya y Caparrós (2013), precisamente la “clientela tradicional” de los servicios sociales tiende a situarse en la parte baja de la escala social, con poco poder adquisitivo. Ello implica que los servicios prestados no siempre podrán ser pagados por los destinatarios de los mismos, abocando a las iniciativas empresariales a depender de la Administración, en busca de la suerte de subcontratación de servicios. Por ello, es fundamental para cualquier idea emprendedora buscar mecanismos de financiación alternativa, y no exclusivamente basada en la dependencia de los presupuestos públicos, de la que puedan mantener a flote las iniciativas sociales.

4. Bibliografía.

- ALCOBERRO, R. (2012). “Decrecimiento contra decadencia”. *Decrecimiento*. Disponible en: <http://www.decrecimiento.info/2012/05/decrecimiento-contra-decadencia.html> Último acceso: el 31/08/2012.
- ALTVATER, E. (2006) “¿Existe un marxismo ecológico?” En: *La teoría marxista hoy Problemas y perspectivas*. Boron, Atilio; Amadeo, A. Javier y González, Sabrina (compiladores) CLACSO, Buenos Aires, Argentina.
- ANDER-EGG, E. (1972). *El Trabajo Social como Acción Liberadora*, Buenos Aires. Ed. Humanitas.
- ÁREA, M; GUTIÉRREZ, A, y VIDAL, F. (2012). *Alfabetización digital y competencias informacionales*. Madrid: Fundación Telefónica. Ed. Ariel.
- ARRICIVITA AMO, A.L. (2006). “La intervención social (o psicosocial) en emergencias y catástrofes”. *Servicios sociales y política social*. Nº. 74, 2006 (Ejemplar dedicado a: Intervención social en situaciones de emergencia), págs. 27-42.
- ARRECIVITA AMO, A.L., y PEREZ SALES, P., (2005): “La intervención psicosocial en catástrofes. El punto de vista de los actores”. En *Agathos. Atención Sociosanitaria y Bienestar*, Nº3 p. 44-46. Institut de Serveis Sanitaris i Socials, Barcelona.
- BROD, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- CARAVACA LLAMAS, C (2012). “Más decrecimiento y menos Prozac. El decrecimiento como alternativa económica y social a la crisis actual”. *La Razón Histórica*, nº18, [81-101], Instituto de Estudios Históricos y sociales.
- CHINCHILLA, M. (2000) *El desarrollo sostenible reciclado: entre el turismo, el ambiente y la producción económica*. Costa Rica, Universidad de Costa Rica, Escuela de Trabajo Social.

- FERNÁNDEZ, T., y LASCORZ, A. (1994). "Los nuevos campos de Intervención". *Cuadernos de Trabajo Social* nº 7. Págs. 53 a 72 Ed. Universidad Complutense. Madrid.
- GARCÍA ROCA, J. (1996). "Preguntas y perfiles del trabajo social". En Francisco J. Bermejo (coordinador). *Ética y trabajo social*. Madrid, Universidad Pontificia Comillas.
- HERRERO MUGURUZA, I. (2011). "Los Trabajadores Sociales en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes". En *margin* N° 63.
- MÁS SABATE, J. (2000). Gestión privada de servicios públicos: la externalización (outsourcing) en la administración pública. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana, 24 - 27 Oct. 2000.
- ORTEGA DOMÍNGUEZ, R. y RODRÍGUEZ MUÑOZ, I., (1994). *Manual de gestión del ambiente*. Ed. Fundación MAPFRE. Madrid.
- RAYA DIEZ, E.; y CAPARRÓS CIVERA, N. (2013). "Trabajo social en las relaciones laborales y la empresa: vías para el emprendimiento". *Documentos de Trabajo Social · nº52*.
- RICHMOND, M. (2008). *Diagnóstico social*. Madrid: Siglo XXI.
- RODRÍGUEZ GEANINA, A (2010): Medio ambiente: posibilidad y desafío en la práctica profesional del Trabajo social. Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social .UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.
- RODRÍGUEZ MARTÍN (2011). *Intervención psicológica en situación de catástrofe*. ISEP. Enlace disponible en: <http://www.isep.es/wp-content/uploads/2014/03/Intervencion-Psicologica-En-Situacion-De-Catastrofe.pdf> Último acceso el 16/10/15.
- SALANOVA, M. (2003). "Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 225-247.
- SÁNCHEZ, V. (2003) *Gestión Ambiental Participativa de Microcuencas* EUNA. Heredia, Costa Rica.
- SOLUM DONAS, B. (2001), *Adolescencia y juventud en América Latina*. Ed. Lur.